

Die Oberbürgermeisterin der Stadt Speyer



SWG-Stadtratsfraktion

Frau
Sandra Selg
Ziegelofenweg 7
67346 Speyer

Stefanie Seiler
Oberbürgermeisterin

Stadthaus
Maximilianstraße 100
67346 Speyer
Zimmer 108

26. November 2019

Anfrage Qualitätsmanagement bei der Stadtverwaltung Speyer

Bezug: Ihre E-Mail vom 05.09.2019

Sehr geehrte Damen und Herren,

zunächst ist festzuhalten, dass in der Stadtverwaltung Speyer bislang kein einheitliches Qualitätsmanagementsystem eingeführt wurde. Dementsprechend ist auch keine spezielle Software im Einsatz.

Wir arbeiten allerdings mit einzelnen Bausteinen des Qualitätsmanagements, um die Qualität unserer Leistungen zu überprüfen und ggf. zu verbessern sowie die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger zu erhöhen.

Zu diesen Bausteinen gehört in erster Linie die Ausrichtung auf die Sicht der externen Kundinnen und Kunden der Verwaltung, also auf die Erwartungen und Wünsche der Bürgerinnen und Bürger der Stadt Speyer. Dem wird beispielsweise durch die Einrichtung einer unabhängigen Stelle, bei der sich Bürgerinnen und Bürger über Missstände beschweren oder Anregungen vorbringen können, Rechnung getragen. Bereits vor einigen Jahren wurde in der Hauptverwaltung ein Beschwerdemanagement in Form einer Beschwerdestelle eingeführt, das inzwischen mit einer vollen Stelle besetzt ist. Im Rahmen der aktuellen Umstrukturierungen wird das Beschwerdemanagement künftig direkt im Büro der Oberbürgermeisterin angesiedelt sein und sich als "Bürgerservice" den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger widmen. Auch über die sozialen Netzwerke wie Facebook und Twitter erhält die Verwaltung regelmäßig Feedback zu aktuellen Themen. Zu bestimmten Themen, wie z.B. den Einsparpotentialen beim städtischen Haushalt sind die Bürgerinnen und Bürger aufgefordert, Verbesserungsvorschläge einzureichen. Um die Bürgerinnen und Bürger bei bestimmten Projekten noch intensiver zu beteiligen als bisher, erarbeiten wir derzeit mit Unterstützung der Universität Speyer im Rahmen des Projekts „We and the City (WAY)“ einen Leitfaden zur Bürger*innenbeteiligung.

Da die Einbeziehung aller Beschäftigten ein wesentlicher Einflussfaktor für die Qualität der Leistungen ist, wurde im Frühjahr 2019 eine Mitarbeiterbefragung

Telefon
(06232) 142200

Telefax
(06232) 142498

E-Mail
stefanie.seiler@
stadt-speyer.de

/ 2

Internet
www.speyer.de

durchgeführt. Einige der wichtigsten Themen, die sich dabei herauskristallisiert haben, sollen Anfang 2020 aus der Mitarbeiterschaft in Form von Projektgruppen erarbeitet werden. Unter anderem wird dabei gemeinsam mit den Führungskräften das bereits vor einigen Jahren erarbeitete "Leitbild für Führungskräfte" auf den Prüfstand gestellt. In diesem Prozess soll auch das Verständnis von Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe implementiert werden.

Schließlich arbeiten wir zur Qualitätssicherung und -verbesserung bereits seit Jahren mit Produktzielen und bedienen uns der Instrumentarien des Controllings.

In einigen Bereichen in der Verwaltung erfolgt Qualitätsmanagement im Rahmen eines standardisierten Verfahrens in Form einer Zertifizierung. So wurde beispielsweise die Speyerer Freiwilligenagentur Anfang November 2019 erneut mit dem Qualitätssiegel der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. (bagfa) ausgezeichnet. Sie ist derzeit in Rheinland-Pfalz die einzige Freiwilligenagentur, die eine Rezertifizierung durchlaufen hat, um so die Qualität ihrer Arbeit zu verstetigen und zu optimieren.

Auch die Volkshochschule der Stadt Speyer hat umfangreiche Erfahrungen im Bereich der Qualitätstestierung. Sie ist erstmalig 2005 im Rahmen eines vom BMBF geförderten Projekts der Universität Hannover nach dem bundesweiten Qualitätstestat LQW (Lernorientierte Qualität in der Weiterbildung) testiert worden.

Neben der alle 4 Jahre erfolgreich absolvierten Retestierung ist die VHS Speyer in der Folge auch zugelassen und zertifiziert als

- Beratungsstelle für die Bildungsprämie
- vom BAMF anerkannte Bildungseinrichtung für Integrationskurse und Berufssprachkurse (DeuFöV)
- anerkannte Prüfstelle für Einbürgerungstests nach § 10 Staatsangehörigkeitsgesetz
- telc-zertifiziertes Prüfungszentrum für Deutsch, Englisch, Italienisch, Französisch, Spanisch, Russisch, Polnisch, Türkisch, Portugiesisch für alle Niveaustufen des Gemeinsamen Referenzrahmens für Sprechen (GER).

Die Bearbeitung Ihrer Anfrage hat etwas Zeit in Anspruch genommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung sind derzeit mit einer Vielzahl von Anfragen aus dem Ratsbereich beschäftigt, die sie neben ihren eigentlichen Kernaufgaben beantworten müssen. Ich bitte um Verständnis dafür, dass es angesichts dieser Tatsache in Einzelfällen etwas länger dauern kann.

Die Fraktionen und Gruppierungen im Rat erhalten jeweils eine digitale Ausfertigung dieses Schreibens per E-Mail.

Für Rückfragen stehe ich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Stefanie Seiler

Stadt Speyer

Die Oberbürgermeisterin

Brief vom

26. November 2019

Seite 2