Datum:
2026-10-27

Diarienummer:
KSN-2026-02614-4

Kommunledningskontoret
Tjänsteskrivelse

Handläggare:
Maria Ahrgren, Lena Jeremiasen

Kommunfullmäktige

Revidering av Uppsala kommuns kvalitetspolicy

Kommunstyrelsens förslag till beslut

Kommunfullmäktige beslutar

1. **att** revidera Uppsala kommuns kvalitetspolicy enligt ärendets bilaga 1.

Ärendet

Kvalitet i kommunens verksamheter skapas i mötet mellan invånare och verksamhet. Revideringen av kvalitetspolicyn syftar till att tydliggöra kommunens gemensamma inriktning för ett långsiktigt, systematiskt och verksamhetsnära kvalitetsarbete. Policyn ska stödja ett gemensamt förhållningssätt till hur kvalitet säkerställs, följs upp och utvecklas för att bidra till en rättssäker, tillgänglig, ändamålsenlig och effektiv verksamhet. Genom tydliga principer för kvalitetsarbetet stärks förutsättningarna för kontinuerliga förbättringar, ökad tillit och hög kvalitet i den service som kommunen erbjuder invånare.

Revideringen innebär en modernisering och förtydligande av kommunens kvalitetspolicy och bedöms bidra till ökad samsyn, tydligare ansvarsfördelning och bättre förutsättningar för kontinuerlig förbättring och utveckling av kommunens verksamheter för att skapa värde för invånare och intressenter.

Beredning

Ärendet har beretts av kommunledningskontoret. Ärendet har inga konsekvenser sett ur perspektivet för barn, jämställdhet eller näringsliv.

Ärendet behandlades av kommunstyrelsen 21 oktober 2026.

Postadress: Uppsala kommun, kommunledningskontoret, 753 75 Uppsala
Besöksadress: Stadshusgatan 2
Telefon: 018-727 00 00 (Kontaktcenter)
E-post: kommunledningskontoret@uppsala.se
www.uppsala.se

Föredragning

Kommunfullmäktige beslutade 29 januari 2018 att anta kvalitetspolicy för Uppsala kommun. Policyn har utgjort en gemensam grund för kommunens systematiska kvalitetsarbete och beskrivit grundläggande principer för hur verksamheter som finansieras av kommunen ska kvalitetssäkras och utvecklas.

Sedan policyn antogs har förutsättningarna för kommunens verksamheter förändrats. Kraven på rättssäkerhet, tillgänglighet, effektivitet, hållbarhet och likvärdig service har ökat samtidigt som behovet av samordning och ett gemensamt arbetssätt inom kommunkoncernen har blivit tydligare. Det har därför funnits behov av att revidera policyn för att skapa en mer sammanhållen och tydlig styrning av kvalitetsarbetet.

Den reviderade kvalitetspolicyn tydliggör att kvalitetsarbetet ska bedrivas långsiktigt, systematiskt och verksamhetsnära med utgångspunkt i invånarnas behov, verksamhetens uppdrag och gällande lagstiftning. Policyn omfattar hela kommunkoncernen, det vill säga både nämnder och bolagsstyrelser, och gäller för all verksamhet som finansieras av Uppsala kommun oavsett utförare.

I den reviderade policyn har de tidigare övergripande principerna utvecklats och konkretiserats. Policyn tydliggör bland annat ansvar för lag- och kravefterlevnad, ledningens roll i att skapa förutsättningar för delaktighet och ansvarstagande, vikten av att utgå från invånarnas behov samt att kvalitet utvecklas i verksamhetens processer och i mötet med invånare och intressenter. Policyn betonar även lärande, ständiga förbättringar och systematisk uppföljning och analys som grund för verksamhetsutveckling.

En ny del i policyn är beskrivningen av ett gemensamt arbetssätt för systematiskt kvalitetsarbete genom en återkommande förbättringscykel med stegen planera, genomföra, följa upp och förbättra. Syftet är att skapa ett gemensamt språk och en gemensam struktur för kvalitetsutveckling inom hela kommunkoncernen.

Den reviderade kvalitetspolicyn bedöms ge bättre förutsättningar för ett sammanhållet och långsiktigt kvalitetsarbete samt stärka kommunens förmåga att utveckla en rättssäker, tillgänglig, ändamålsenlig och effektiv verksamhet som skapar värde för invånare och andra intressenter.

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt i detta ärende.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 27 oktober 2026
- Bilaga 1, Kvalitetspolicy
- Bilaga 2, Kvalitetspolicy 2018 (för referens)
- Bilaga 3, Protokollsutdrag från kommunstyrelsen 21 oktober 2026

Kommunledningskontoret

Birgitta Pettersson	Ingela Hagström
Stadsdirektör	Utvecklingsdirektör och biträdande stadsdirektör

Kommunstyrelsen
Protokollsutdrag

Datum:
2026-10-21

§ 354

Revidering av Uppsala kommuns kvalitetspolicy

KSN-2026-02614

Beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

1. **att** revidera Uppsala kommuns kvalitetspolicy enligt ärendets bilaga 1.

Ärendet

Kvalitet i kommunens verksamheter skapas i mötet mellan invånare och verksamhet. Revideringen av kvalitetspolicyn syftar till att tydliggöra kommunens gemensamma inriktning för ett långsiktigt, systematiskt och verksamhetsnära kvalitetsarbete. Policyn ska stödja ett gemensamt förhållningssätt till hur kvalitet säkerställs, följs upp och utvecklas för att bidra till en rättssäker, tillgänglig, ändamålsenlig och effektiv verksamhet. Genom tydliga principer för kvalitetsarbetet stärks förutsättningarna för kontinuerliga förbättringar, ökad tillit och hög kvalitet i den service som kommunen erbjuder invånare.

Revideringen innebär en modernisering och förtydligande av kommunens kvalitetspolicy och bedöms bidra till ökad samsyn, tydligare ansvarsfördelning och bättre förutsättningar för kontinuerlig förbättring och utveckling av kommunens verksamheter för att skapa värde för invånare och intressenter.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 5 oktober 2026
- Bilaga 1, Kvalitetspolicy
- Bilaga 2, Kvalitetspolicy 2018 (för referens)

Beslutsgång

Ordföranden frågar om det är kommunstyrelsens mening att besluta enligt förslag och finner att kommunstyrelsen beslutar så.

Kommunstyrelsen
Protokollsutdrag

Datum:
2026-10-21

Särskilda yttranden

Stefan Hanna (UP) lämnar ett särskilt yttrande enligt följande:

> Utvecklingspartiet demokraterna, UP, anser att kommunen har på tok för många policys. För att kraftigt påbörja avvecklingen av administrativa bördor inom förvaltningar och bolag måste antalet policys kraftigt minskas och varje verksamhet enbart mätas på ett fåtal relevanta huvudnyckeltal.
>
> Med ovan sagt är det extremt viktigt med ständiga förbättringar liknande Kaizen metodiken. För att en sådan effektiv förbättringsmodell ska få fullt genomslag är ett gemensamt språk inom kommunen helt nödvändig. Det är en viktig förbättring att den nya policyn sätter ramarna för ett gemensamt arbetssätt för det systematiska kvalitetsarbetet genom att definiera en förbättringscykel med stegen planera, genomföra, följa upp och förbättra.

Anders A Aronsson (-) lämnar ett särskilt yttrande enligt följande:

> Kvalitetspolicyn är tämligen kommunalbyråkratiskt utformad. Jag förstår att kommunens fastställda regler för hur sådana dokument ska vara utformade ger begränsande ramar, men policyn borde språkligt kunna utformas lite mer inspirerande. Det handlar ju om något så centralt som att ständigt arbeta med verksamhetsutveckling, upptäcka fel och rätta till samt lära av det etc. Illustrationen på sidan 5 är bra.
>
> Ett av dagens KS informationsärenden gällde återrapportering av äldreförvaltningens åtgärder inom hemtjänsten med anledning av det s k Elsa-fallet. Bra redovisning av en rad åtgärder som vidtagits, vad de givit för effekt och hur man går vidare – typiskt kvalitetsarbete.
>
> Ett av dagens KS anmälningsärenden var rapporten ”Oberoende genomlysning av BMX-banan”, översänd och framtagen på initiativ av idrotts- och fritidsnämnden. En intressant analys av process, ansvar och avvikelser från funktionsprogram till överlämning. Mycket bra initiativ av IFN att beställa en sådan rapport för att få belyst vad som gick fel i processerna och vad man kan lära av det. Typiskt kvalitetsarbete!
>
> I sammanhanget måste noteras det anmärkningsvärda att kommunens eget bolag UKAF, Uppsala kommun Arenor och Fastigheter AB, valde att inte ställa upp på intervjuer med rapportförfattarna, trots att bolaget ansvarade för flera väsentliga delar av processerna. Det är inte acceptabelt att UKAF på så sätt försvårade framtagandet av den analys som IFN beställt.