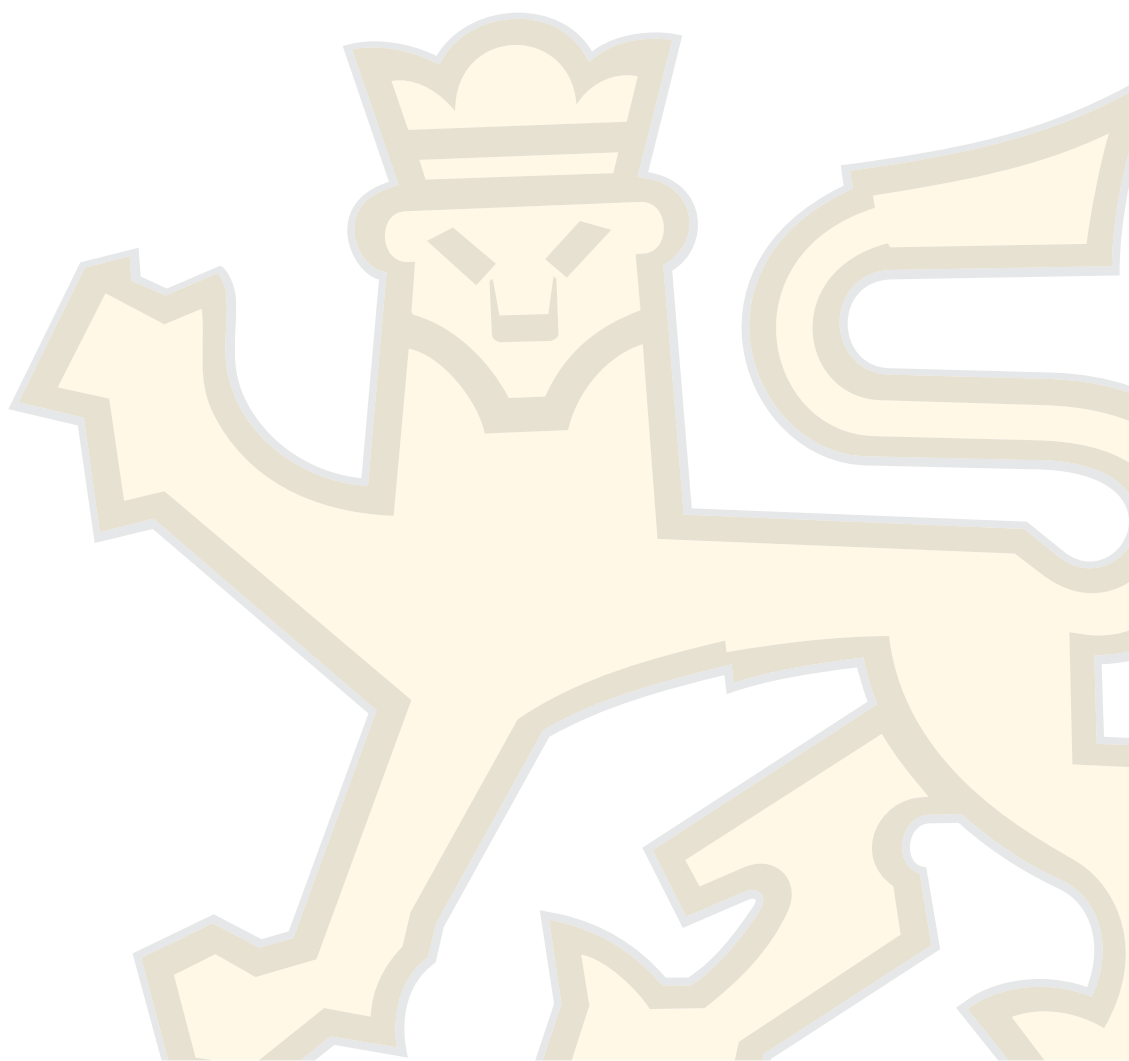


Kvalitetspolicy

Ett normerande dokument som kommunfullmäktige fattade beslut om
29 januari 2018



Dokumentnamn		Fastställt av	Gäller från	Sida
Kvalitetspolicy		Kommunfullmäktige	2018-01-29	1 (3)
Diarienummer	Berörd verksamhet	Dokumentansvarig		
KSN-2017-3087	Uppsala kommunkoncern	Kvalitetschef		

Inledning

Uppsala kommun möter dagligen invånare, besökare, myndigheter, näringsliv och föreningsliv. Kommunen ger service, stöd och möjligheter för enskilda och arbetar för att samhället ska utvecklas hållbart. Ett systematiskt kvalitetsarbete är en förutsättning för att kommunens verksamhet ska lyckas i uppdraget.

Syfte

Kvalitetspolicy för Uppsala kommun är en gemensam grund för det systematiska kvalitetsarbetet. Kvalitetspolicyn beskriver hur Uppsala kommun ska arbeta med att kvalitetssäkra och utveckla verksamheten. Den beskriver förhållningssätt, ansvar och roller samt definitioner för kvalitetsarbetet. Utifrån policyn kan kommunstyrelsen fatta beslut om riktlinjer för kvalitetsarbetets olika delar.

Syftet med kvalitetsarbetet är att ständigt göra verksamheten bättre. Det systematiska kvalitetsarbetet bygger på att kontinuerligt utvärdera verksamheten, leta efter utvecklingsmöjligheter och agera för förbättringar.

Omfattning

Kvalitetspolicyn vänder sig till alla verksamheter som kommunen finansierar. Kvalitetsarbetet behöver anpassas till de behov och krav som finns inom respektive verksamhet, men vissa gemensamma principer måste finnas för att göra kvalitetsarbetet sammanhängande.

När det står "Uppsala", "kommunen" eller "verksamheten" avses all verksamhet som finansieras av kommunala medel. När det står "invånare" avses de som bor i kommunen oavsett ålder, kön, sexuell läggning, könsidentitet/könsuttryck och funktionsnedsättning. Med "intressenter" avses andra som kommunen har relationer med, exempelvis besökare, näringsliv, föreningsliv och myndigheter beroende på sammanhang.

Utgångspunkter för kvalitetsarbetet

Kommunens kvalitetsarbete utgår från följande principer:

Möt olikheter. Kommunens verksamheter ska vara utformade så att de passar de som verksamheten riktar sig till. Verksamheten ska utgå från invånare och intressenters olika behov och perspektiv. Sträva efter att utforma en verksamhet som passar alla i målgruppen.

Lär och förbättra. Synliggör resultat och agera för förbättringar. Uppföljning och analys används för att lära snarare än för att kontrollera. Ändra det som inte fungerar och pröva nya sätt. Bejaka nya lösningar och idéer.

Utveckla tillsammans. Lyssna på invånare och intressenter och ta vara på medarbetarnas kunskap. Samarbeta med andra för att skapa en enkel helhet för invånare och intressenter. Mät resultat utifrån intressenternas perspektiv.

Det systematiska kvalitetsarbetet handlar både om att fortsätta göra det som fungerar (kvalitetssäkring) och förändra det som kan fungera bättre (kvalitetsutveckling). Det systematiska kvalitetsarbetet i den kommunala verksamheten består av följande delar:

Definiera. Se till att medarbetare, invånare och intressenter har en tillräcklig kunskap om vad som är framgång för verksamheten. Det handlar både om vad som är viktigt för invånare och intressenter men också andra krav på verksamheten. Definitionen av framgång är utgångspunkten för hur verksamheten organiseras, bedrivs, mäts och förbättras.

Utforma. Bestäm vilka arbetssätt som är bäst för att uppnå framgång. Verksamheten ska utformas med hänsyn till en helhet för invånare och intressenter där även andra verksamheter och aktörer kan vara involverade.

Analysera. Ta reda på om arbetssätten leder till framgång eller inte. Mät hur framgången utvecklas, synliggör skillnader och ta reda på synpunkter och idéer från invånare och intressenter. Redovisa information om verksamheten öppet för att underlätta för nya idéer.

Förbättra. Utveckla och ompröva vad som är framgång och vad som är ett fungerande arbetssätt. Involvera invånare, intressenter och medarbetare för att tillsammans förtydliga vad som är framgång för verksamheten och för att förbättra verksamhetens utformning.

Ansvar och spridning

Kommunfullmäktige

- Beslutar om kvalitetspolicyn

Kommunstyrelsen

- Samordnar kvalitetsarbetet och stödjer nämnder och förvaltningar
- Ansvarar för kommunikation och implementering samt uppföljning av policyn

Nämnder och styrelser

- Utvecklar och beslutar om ett ändamålsenligt system för kvalitetsarbetet
- Säkerställer en funktionell kontrollmiljö

Varje chefs ansvar:

- Att skapa förutsättningar för ett systematiskt kvalitetsarbete
- Att verksamhetens kvalitet definieras, följs och redovisas
- Att arbeta för ständiga förbättringar och åtgärda fel och brister i verksamheten

Varje medarbetares ansvar:

- Att vara engagerad i och ta initiativ till verksamhetens utveckling
- Att arbeta för ständiga förbättringar och åtgärda fel och brister i verksamheten

Uppföljning

Kommunstyrelsen följer upp policyn inom ramen för ordinarie uppföljningsprocess och föreslår revidering vid behov.

Relaterade dokument

Arbetsgivarpolicy för medarbetarskap, ledarskap samt arbetsmiljö och samverkan
 Kommunikationspolicy
 Policy för hållbar utveckling

Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning
 Program för kommunalt finansierad verksamhet

Riktlinje för medborgardialog
 Riktlinje för nämnders verksamhetsplanering, uppföljning och interna kontroll
 Riktlinje för riskhantering
 Riktlinje för Uppsala kommuns normkritiska arbete för ökad jämställdhet enligt CEMR
 Riktlinje för synpunktshantering, felanmälan och avvikelser
 Riktlinje för kvalitetspris
 Handlingsplan för att främja mänskliga rättigheter och motverka diskriminering och rasism i Uppsala kommun