

Datum:
2026-10-05

Diarienummer:
KSN-2026-02614-1

Kommunledningskontoret
Tjänsteskrivelse

Kommunfullmäktige

Handläggare:
Maria Ahrgren, Lena Jeremiasen

Revidering av Uppsala kommuns kvalitetspolicy

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige

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. Policyen 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.

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

Kommunledningskontoret

Birgitta Pettersson
Stadsdirektör

Ingela Hagström
Utvecklingsdirektör och biträdande stadsdirektör

Kvalitetspolicy

Normerande styrdokument: Policy

Berörd verksamhet: Uppsala kommuns förvaltningar och bolag

Beslutsfattare: Kommunfullmäktige

Beslutsdatum: 2026-11-09

Diarienummer: KSN-2026-02614-1

Dokumentansvarig: Kvalitets- och planeringschef, kommunledningskontoret

Policy

Riktlinje

Rutin

Vägledning

Innehåll

Inledning	3
Syfte	3
Omfattning.....	3
Utgångspunkter för kvalitetsarbetet.....	3
Definitioner och begrepp	3
Principer för kvalitetsarbetet.....	4
Verksamheten ansvarar för lag- och kravefterlevnad.....	4
Ledning och styrning möjliggör engagemang och ansvarstagande	4
Kvalitet utgår från invånarnas behov och verksamhetens uppdrag.....	4
Kvalitet skapas i processer och i mötet med invånare	4
Kvalitetsutveckling bygger på lärande och ständiga förbättringar.....	4
Kvalitet följs upp, analyseras och omsätts i förbättringar	4
Arbetssätt för systematiskt kvalitetsarbete	4
Ansvar	6
Relaterade dokument.....	6

Inledning

Kvalitet i kommunens verksamheter skapas i mötet mellan invånare och verksamhet. Uppsala kommuns kvalitetsarbete utgår därför från delaktighet, öppenhet och en strävan efter kontinuerligt lärande och förbättring.

Kvalitetsarbetet bedrivs långsiktigt och strukturerat för att säkerställa att kommunens verksamheter är rättssäkra, tillgängliga, ändamålsenliga och effektiva samt utvecklas i takt med invånarnas behov. Genom systematisk uppföljning och analys av kvalitet skapas förståelse för vad som fungerar väl och vad som behöver utvecklas. Denna kunskap omsätts sedan i konkreta förbättringar.

Kommunens ambition är att erbjuda en hållbar och likvärdig service av hög kvalitet där öppenhet, delaktighet och systematiska förbättringar bidrar till att skapa värde och förtroende i varje möte.

För att nå denna ambition krävs ett gemensamt förhållningssätt till hur verksamheter kvalitetssäkras, följs upp och utvecklas. Genom tydliga och gemensamma principer för kvalitetsarbetet stärks tilliten, förbättringsförmågan ökar och större värde skapas för dem verksamheten är till för.

Syfte

Syftet med kvalitetspolicyn är att utgöra en gemensam och långsiktig grund för att kvalitetsarbetet inom Uppsala kommunkoncern bedrivs systematiskt, sammanhållet och utifrån gemensamma principer.

Omfattning

Kvalitetspolicyn gäller för hela kommunkoncernen, både nämnder och bolagsstyrelser, och för all verksamhet som finansieras av Uppsala kommun oavsett utförare. Policyn är styrande i planering, genomförande och uppföljning av kommunens kvalitetsarbete.

Utgångspunkter för kvalitetsarbetet

Definitioner och begrepp

Kommunkoncernen innefattar både nämnder och bolagsstyrelser.

Verksamhet avser all verksamhet inom kommunkoncernen som finansieras av kommunala medel.

Med invånare avses personer som bor i kommunen, och med intressenter avses andra aktörer som kommunen samverkar med eller påverkas av.

Kvalitet innebär i vilken utsträckning en verksamhet uppfyller sitt uppdrag och skapar värde för invånare och intressenter genom att tillgodose deras behov på ett rättssäkert, tillgängligt, ändamålsenligt och effektivt sätt. Det innefattar även att upprätthålla och utveckla kvaliteten i hållbart i takt med förändrade behov och förutsättningar.

Principer för kvalitetsarbetet

Dessa principer anger hur kvalitetsarbetet ska bedrivas för att skapa värde för invånare och intressenter samt stödja ett systematiskt och lärande arbetssätt.

Verksamheten ansvarar för lag- och kravefterlevnad

Varje verksamhet ska ha god kännedom om och säkerställa efterlevnad av de lagar, föreskrifter och krav som gäller för respektive verksamhet. Regelefterlevnad är en grundläggande förutsättning för kvalitet, rättssäkerhet och likvärdig service.

Ledning och styrning möjliggör engagemang och ansvarstagande

Ledning och styrning ska skapa förutsättningar för delaktighet, ansvarstagande och handlingskraft. Medarbetares kunskap och erfarenhet ska tas tillvara. Beslut ska fattas så nära verksamheten som möjligt för att främja lärande, snabb återkoppling och förbättring.

Kvalitet utgår från invånarnas behov och verksamhetens uppdrag

Kvalitetsutveckling ska vara behovs- och syftesdriven, ta sin utgångspunkt i invånarnas och intressenternas behov samt i verksamhetens uppdrag och ansvar. Verksamheterna ska arbeta förebyggande och långsiktigt genom att identifiera framtida behov, risker och möjligheter. Fokus ska ligga på att skapa största möjliga värde där behoven är som störst och använda resurser på ett hållbart och långsiktigt sätt.

Kvalitet skapas i processer och i mötet med invånare

Kvalitet ska utvecklas där den uppstår – i verksamhetens processer och i mötet med invånare och intressenter. Arbetssätt ska vara värdeskapande, sammanhängande och utformade för att stödja verksamhetens mål samt bidra till nytta och förtroende i varje möte.

Kvalitetsutveckling bygger på lärande och ständiga förbättringar

Kvalitetsutvecklingen ska präglas av en kultur av lärande och kontinuerliga systematiska förbättringar. Små vardagsnära förbättringar ska uppmuntras samtidigt som mer omfattande utvecklingsinsatser genomförs när behov finns. Nya idéer ska prövas, följas upp och utvecklas vidare baserat på erfarenheter och resultat.

Kvalitet följs upp, analyseras och omsätts i förbättringar

Uppföljning och analys av kvalitet ska användas för att skapa förståelse för resultat, variationer och effekter. Lärdomar ska tas tillvara och omsättas i konkreta förbättringar som stärker verksamhetens kvalitet, effektivitet och långsiktiga utveckling.

Arbetssätt för systematiskt kvalitetsarbete

Kvalitetsutvecklingen bedrivs enligt en förbättringsmodell (se figur 1) som beskriver ett återkommande arbetssätt för planering, genomförande, uppföljning och förbättring. Arbetet ska vara strukturerat, långsiktigt och återkommande för att säkerställa att uppnådd kvalitet både kan bibehållas utvecklas vidare.

Planera

I planeringsfasen identifieras behov, mål och förbättringsområden. Utgångspunkten är verksamhetens uppdrag, intressenters behov samt krav från lagstiftning och styrning. I detta steg analyseras nuläge och orsaker. Mål formuleras och en plan tas fram för vad som ska prövas och hur resultat ska följas upp genom mätbara mål eller indikatorer.

Genomföra

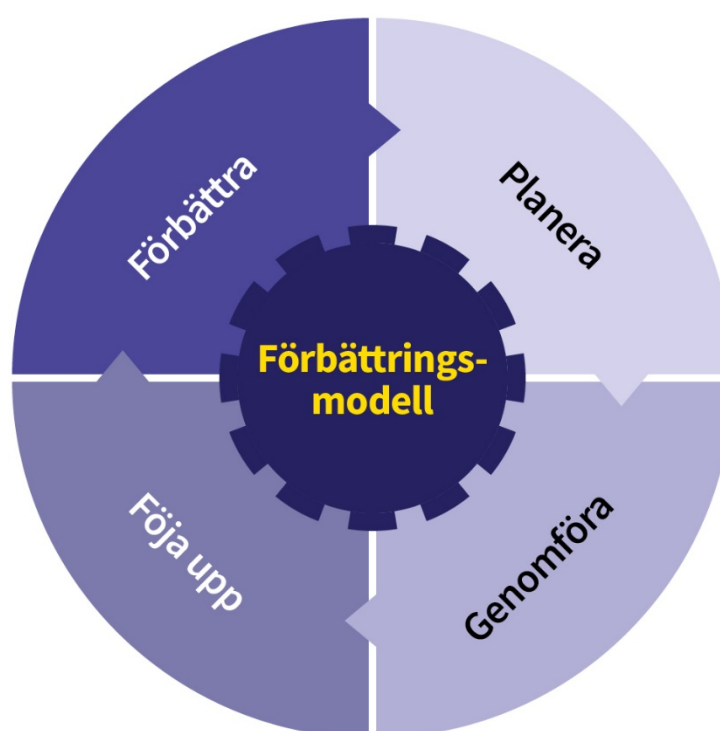
I genomförandefasen genomförs planerade aktiviteter och förbättringsinsatser. Nya eller förändrade arbetssätt testas, ofta i mindre skala, för att skapa förutsättningar för lärande och minska risker. Arbetet dokumenteras så att erfarenheter kan tas tillvara.

Följa upp

I uppföljningsfasen följs resultat och effekter upp i relation till de mål som satts i planeringsfasen. Data analyseras för att bedöma om insatserna lett till önskat resultat och för att förstå variationer, avvikelser och förbättringsbehov.

Förbättra

I förbättringsfasen används resultaten från uppföljningen för att fatta beslut om nästa steg. Framgångsrika arbetssätt kan standardiseras och införas i större skala, medan insatser som inte gett önskat resultat justeras eller avslutas. Lärdomar tas tillvara och blir utgångspunkt för nästa förbättringscykel.



Figur 1 Förbättringsmodell

Ansvar

Kommunstyrelsen: Samordnar kvalitetsarbetet och stödjer nämnder och bolagsstyrelser samt ansvarar för kommunikation, implementering och uppföljning av policyn.

Nämnder och bolagsstyrelser: Säkerställer att det systematiska kvalitetsarbetet genomförs i enlighet med lagkrav, kvalitetspolicy med tillhörande riktlinjer och kommunens grunduppdrag. Följer upp resultat och kvalitet inom sin egen verksamhet för att säkerställa att mål och styrning efterlevs. Ansvarar för att säkerställa att arbetssätt, rutiner och kontroller stödjer rättssäkerhet, transparens och kontinuerlig förbättring.

Relaterade dokument

Arbetsgivarpolicy för medarbetarskap, ledarskap samt arbetsmiljö och samverkan

Policy för hållbar utveckling

Policy för digital transformation

Riktlinje för styrdokument

Riktlinje för synpunktshantering, felanmälan, avvikelser och servicemätning

Riktlinje för dialog med de som bor och verkar i Uppsala kommun

Riktlinje för nämndernas och bolagens planering, uppföljning och internkontroll

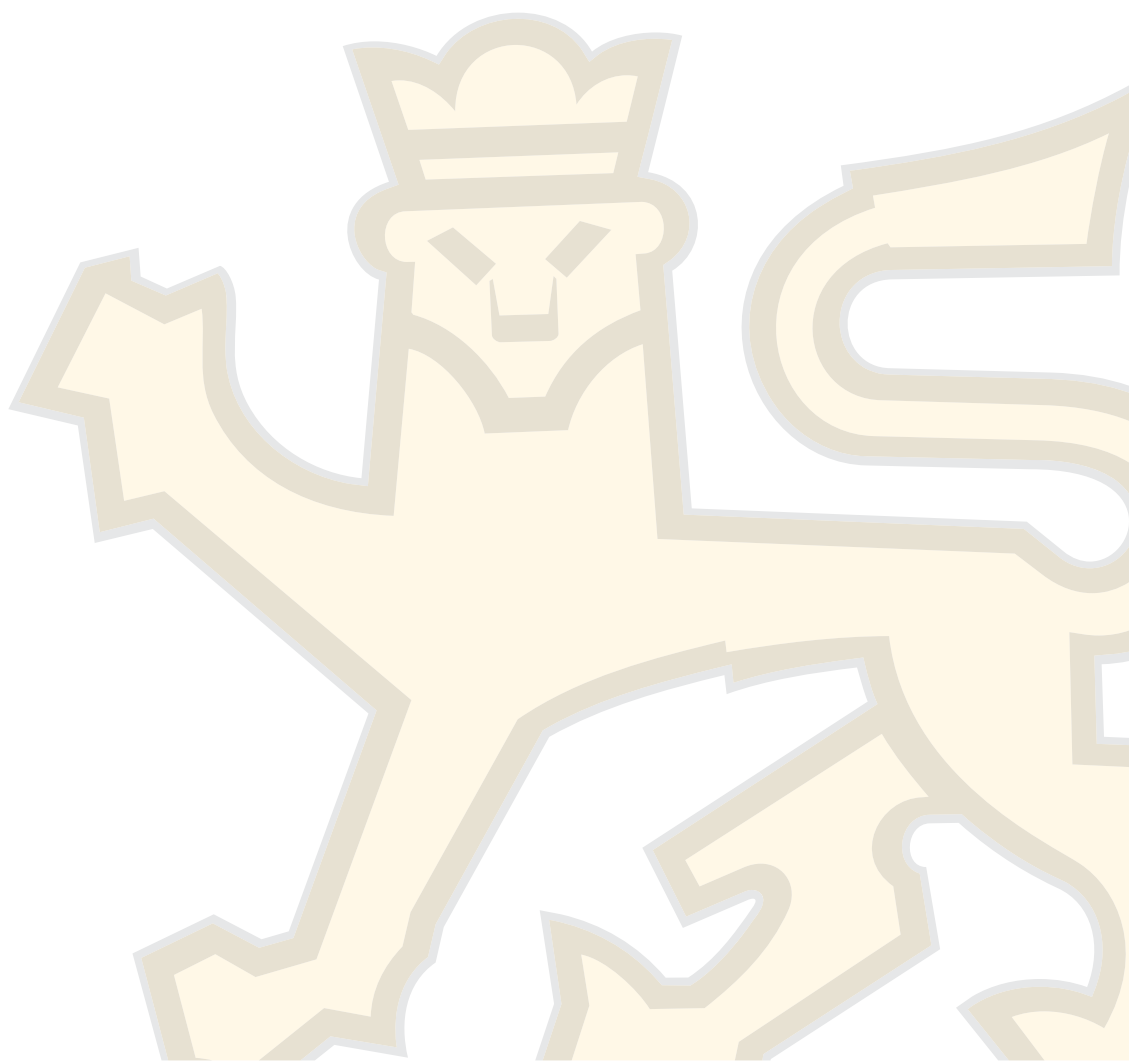
Riktlinje för riskhantering

Riktlinje för premiering och utdelning av priser i Uppsala kommun

Riktlinje för Uppsala kommuns kvalitetspriser

Kvalitetspolicy

Ett normerande dokument som kommunfullmäktige fattade beslut om
29 januari 2018



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 prova 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