

Handläggare
Fichtel Åsa

Datum
2011-10-26

Diarienummer
KSN-2011-0559

Kommunstyrelsen

Vidareutveckling av Uppsala kommuns kvalitetspris

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta

att godkänna nytt koncept för 2011 års kvalitetspris där instiftande av ett vandringspris ingår.

Ärendet

Sedan år 2005 har Uppsala kommun delat ut ett kvalitetspris i form av en årlig kvalitetsutmärkelse för kommunalt finansierade tjänster. Utgångspunkten för kvalitetspriset, Uppsala kommuns kvalitetspolicy, är att medborgare och kunder ska uppleva att de tjänster som kommunen levererar håller en hög kvalitet, **bilaga 1**.

Nomineringarna görs av medborgare eller kunder. Antalet nomineringar har dock minskat under senare år. För att priset ska ha ett bredare värde både internt och externt så är det därför önskvärt att antalet nomineringar ökar och att fler medborgare såväl som medarbetare känner till att priset existerar. Därför föreslås ett utvecklat koncept av priset där mer offensiv marknadsföring ingår, förändrat grafiskt koncept, samt ett nyinrättat vandringspris.

Föredragning

Priset har delats ut årligen sedan 2005 och varit mycket uppskattat av vinnarna. Antalet nomineringar har minskat under senare år och 2010 inkom endast 17 nomineringar.

Kvalitetspriset bygger på att man som mottagare av en tjänst ska "vara nöjd" med det man får. Detta bygger på det kvalitetsbegrepp som används i svensk tjänsteutveckling. Där är kvalitet en upplevelse av den som får tjänsten. Denna typ av kvalitetsbegrepp bygger således på att man mäter resultatet av en tjänst eller förrättning genom att mäta upplevelsen hos mottagaren.

Kommunens kvalitetspris kan ses ur åtminstone två olika aspekter. Till att börja med kan man se priset som ett sätt att premiера en tjänst som Uppsala kommun levererar. Detta kan både

skapa ett mervärde för de nominerande, för pristagarna och Uppsala kommun och göra att medarbetarna känner sig stolta över sin egen verksamhet, men också över Uppsala kommun och dess verksamheter som helhet.

Utöver detta kan man se priset som ett sätt att stärka kommunens varumärke - en viktig aktör som värnar de egna tjänsterna och dess kvalitet.

För att priset ska ha ett bredare värde både internt och externt så är det önskvärt att antalet nomineringar ökar och att fler medarbetare såväl som medborgare känner till att priset existerar. Därför föreslås några förändringar inför kommande kvalitetspriser.

1. Marknadsföringen

Priset offentliggörs inför nomineringarna idag genom två annonser i vardera UNT och Uppsalatidningen samt genom affischering på stadens bibliotek samt i kommuninformationen. En mer offensiv marknadsföring införs genom annons i flera medier än tidigare. Grafiska symbolen förändras så att uppmärksamheten hos medborgarna kan fångas på ett bättre sätt.

2. Nyinrättat vandringspris

Idag utgörs kvalitetspriset av att vinnaren förutom prissumman får ett diplom och en konstgjord presentcheck i storformat med prissumman och namnet inskrivet. Detta föreslås förändras till att vinnaren förutom ett diplom och presentcheck får motta en statyett, ett vandringspris som skapas av en Uppsalakonstnär och har en koppling till Uppsala kommun.

Ekonomiska konsekvenser

Priset för marknadsföringen och förändrad grafisk profil beräknas uppgå till 114 000 kronor jämfört med tidigare 75 000. 20 000 kronor av ökningen är engångskostnad för den nya grafiska profilen. Kostnaden för ett vandringspris fram till färdig produkt är ca 100 000 kronor. Detta är en engångskostnad. Härefter kommer enbart kostnaden för ingravering/plakett av vinnaren på vandringspriset. Kostnaden för kvalitetspriset år 2011 blir därmed 189 000 kronor medan årliga kostnaden därefter kan reduceras med ovanstående engångskostnader. 2011 års kostnad beräknas rymmas inom kommunstyrelsens befintliga ekonomiska ram.

Kenneth Holmstedt
stadsdirektör

KVALITETSPOLICY

för Uppsala kommun

Visionen för Uppsala kommuns kvalitetsarbete är att "Uppsalaborna har förtroende för sin kommun och är nöjda med de tjänster som erbjuds".

Uppsalaborna ska i sitt förhållande till Uppsala kommun

- känna sig trygga i att tjänsterna utförs med kompetens och säkerhet.
- lätt kunna ta reda på sina rättigheter, möjligheter och skyldigheter.
- ha möjlighet att påverka tjänsterna. Förslag och klagomål uppmuntras och ses som ett led i att ständigt förbättra vår kommun.
- uppleva att de bemöts med engagemang, lyhördhet och respekt.

Den enskilde brukare som tar emot en tjänst ska uppleva att

- tjänsten präglas av tillgänglighet i utlovad omfattning, på tider, platser och i former som är anpassade till behoven.
- tjänsten utvecklas i dialog med brukaren för att kunna svara upp mot nuvarande och framtida behov.