

Handläggare
Anderson Tomas
Duvner Sara

Datum
2017-11-24

Diarienummer
KSN-2017-3087

Kommunstyrelsen

Kvalitetspolicy, riktlinjer för synpunktshantering mm och kvalitetspris för Uppsala kommun

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

att upphäva gällande kvalitetspolicy,

att anta ny kvalitetspolicy i ärendets **bilaga 1**,

Kommunstyrelsen föreslås för egen del, under förutsättning av kommunfullmäktiges beslut enligt ovan, besluta

att anta riktlinje för synpunktshantering, felanmälan och avvikelser i ärendets **bilaga 2**,

att anta riktlinje för kvalitetspris i ärendets **bilaga 3**, samt

att årligen avsätta maximalt 150 000 kronor för kvalitetspriset och tillhörande omkostnader.

Ärendet

Kommunledningskontoret har arbetat fram ett förslag till ny kvalitetspolicy och tillhörande riktlinjer. Uppsala kommuns nuvarande kvalitetspolicy antogs av fullmäktige i mars 2001. Sedan dess har både synen på kvalitetsarbete och Uppsala kommuns organisation och arbetssätt förändrats.

För att i enlighet med den nya policyn skapa möjligheter för gemensam verksamhetsutveckling med de som möter den kommunala verksamheten och säkra att det finns rutiner för att anmäla och hantera fel och avvikelser har förslag till riktlinje för synpunktshantering, felanmälan och avvikelser utarbetats.

I december 2016 gav kommunfullmäktige i uppdrag till kommunstyrelsen att inrätta ett nytt kvalitetspris. I ärendet finns ett förslag till riktlinje för det nya kvalitetspriset, som tagits fram mot bakgrund av förslaget till ny kvalitetspolicy.

Beredning

Ärendet har beretts av kommunledningskontoret.

Föredragning

Förslaget till ny kvalitetspolicy beskriver utgångspunkterna för kvalitetsarbetet i Uppsala kommuns och hur kommunen ska arbeta med att utveckla kvaliteten i verksamheterna.

Sedan Uppsala kommun antog kvalitetspolicyn 2001 har synen på kvalitetsarbete förändrats från att betona kvalitetssäkring och enskilda leveranser till en mer övergripande syn på kvalitetsledning och hur ett systematiskt kvalitetsarbete skapar grunden för verksamhetsutveckling.

Förslaget till ny kvalitetspolicy har utgått från den inriktning som getts i fullmäktiges beslut om ny nämndorganisation 2016, policy för hållbar utveckling och fullmäktiges program för kommunalt finansierad verksamhet. Den betoning på transparens, lärande, helhet och samverkan som lyfts fram i de andra styrdokumenterna har också lagts till grund för policyn. Policyn kompletterar tjänstemannaorganisationens värdegrundsarbete genom att medarbetarnas förhållningssätt kopplas samman med hur kvaliteten i verksamheterna och tjänsterna ska utvecklas.

Förslaget till ny policy utgör en gemensam plattform för verksamhetsutveckling där fokus ligger på likvärdigt utfall snarare än likvärdigt utförande. Kvalitetsarbetet ska grundas i lärande och analys snarare än kontroll och övervakning. Det ska utgå från systemsyn och helhetsperspektiv snarare än att avgränsat optimera delarna.

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 läggs fast för att göra kvalitetsarbetet sammanhängande.

Kommunens kvalitetsarbete ska utgå från tre principer: möt olikheter, lär och förbättra samt utveckla tillsammans. Med stöd i principerna ska kommunens verksamheter utformas så att de passar de som verksamheten riktar sig till. Verksamheterna ska vara transparenta och bejaka nya idéer. Invånarnas, medarbetarnas och andra intressenters synpunkter och kunskap ska användas för att utveckla tillsammans, med målet att skapa en enkel helhet för invånare och intressenter. För det krävs samarbete inom kommunen och med andra aktörer.

Ett systematiskt kvalitetsarbete strävar efter att fortsätta göra det som fungerar och förändra det som kan fungera bättre. Den gemensamma grund för det systematiska kvalitetsarbetet som beskrivs i kvalitetspolicyn ingår som regel i standarder inom kvalitetsområdet. Grunden består av fyra moment: definiera, utforma, analysera och förbättra verksamheten.

För att i enlighet med policyn skapa möjligheter för gemensam verksamhetsutveckling med de som möter den kommunala verksamheten och säkra att det finns rutiner för att anmäla och hantera fel och avvikelser har förslag till riktlinje för synpunktshantering, felanmälan och avvikelser utarbetats, **bilaga 2**. Riktlinjen omfattar delar som ingår i gällande kvalitetspolicy, men som nu bryts ut som anpassning till gällande riktlinjer för styrdokument. Kommunstyrelsen fattar därför beslut om dessa. Riktlinjerna definierar de olika ärendetyperna och beskriver en miniminivå för hanteringen. Utifrån riktlinjen förväntas respektive förvaltning ta fram rutiner för att närmare hantera nämndernas synpunktshantering, felanmälan och avvikelser.

Kommunfullmäktige beslutade i december 2016 att anta riktlinjer för premiering och prisutdelning i Uppsala kommun samt att inrätta ett nytt kvalitetspris, jämställdhetspris och omsorgspris. I beslutet fick kommunstyrelsen uppdraget att utarbeta förslag till modell för kvalitetspriset. Förslaget till riktlinje för kvalitetspriset finns i **bilaga 3**.

Modellen i förslaget till riktlinje bygger på att verksamheterna själva söker utnämningen. Det ökar medvetenheten och viljan att utveckla verksamheterna i önskvärd riktning. Priset utgår från kvalitetspolicyn och modellen uppmärksammar goda exempel utifrån ett kvalitetsperspektiv som sedan kan spridas vidare i organisationen. Det nya kvalitetspriset ersätter det tidigare kvalitetspriset och priset Årets goda arbetsplats.

Ekonomiska konsekvenser

Kommunens systematiska kvalitetsarbete sker inom ram.

Kvalitetspriset beräknas belasta kommunstyrelsens budget med 150 000 kronor årligen från och med 2018. Prissumman består av 100 000 kronor och övriga medel avser prisceremoni och övriga omkostnader för hantering av priset.

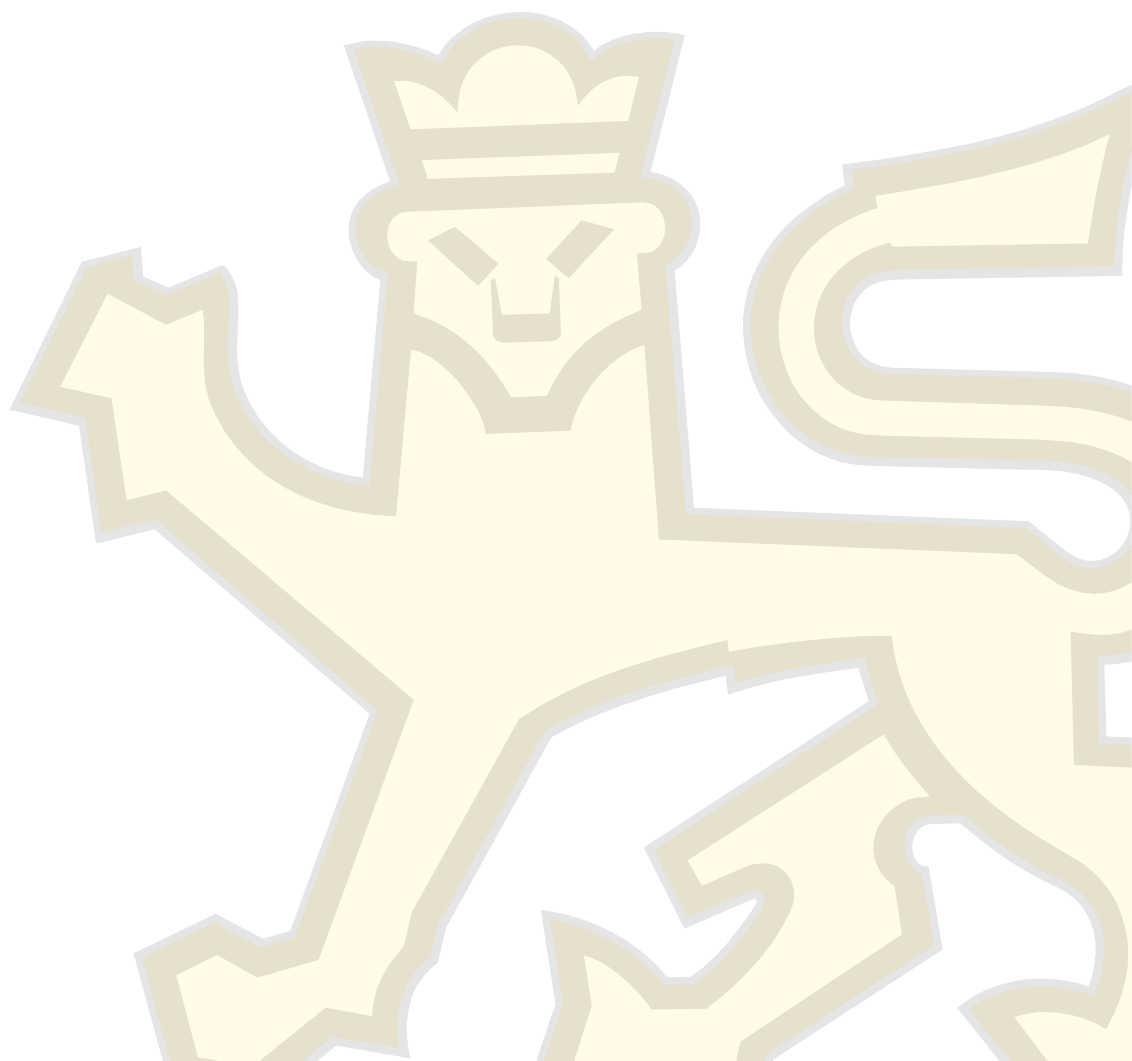
Kommunledningskontoret

Joachim Danielsson
Stadsdirektör

Christoffer Nilsson
Chef kommunledningskontoret

Kvalitetspolicy

Ett normerande dokument som kommunfullmäktige fattade beslut om
dag månad år



| | | | | |
|-----------------|-------------------|-------------------|-------------|-------|
| Dokumentnamn | | Fastställt av | Gäller från | Sida |
| Kvalitetspolicy | | Kommunfullmäktige | [ÅÅÅ-MM-DD] | 1 (3) |
| Diarienummer | Berörd verksamhet | Dokumentansvarig | Reviderad | |
| [Ange Dnr] | [Ange verksamhet] | Kvalitetschef | [ÅÅÅ-MM-DD] | |

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

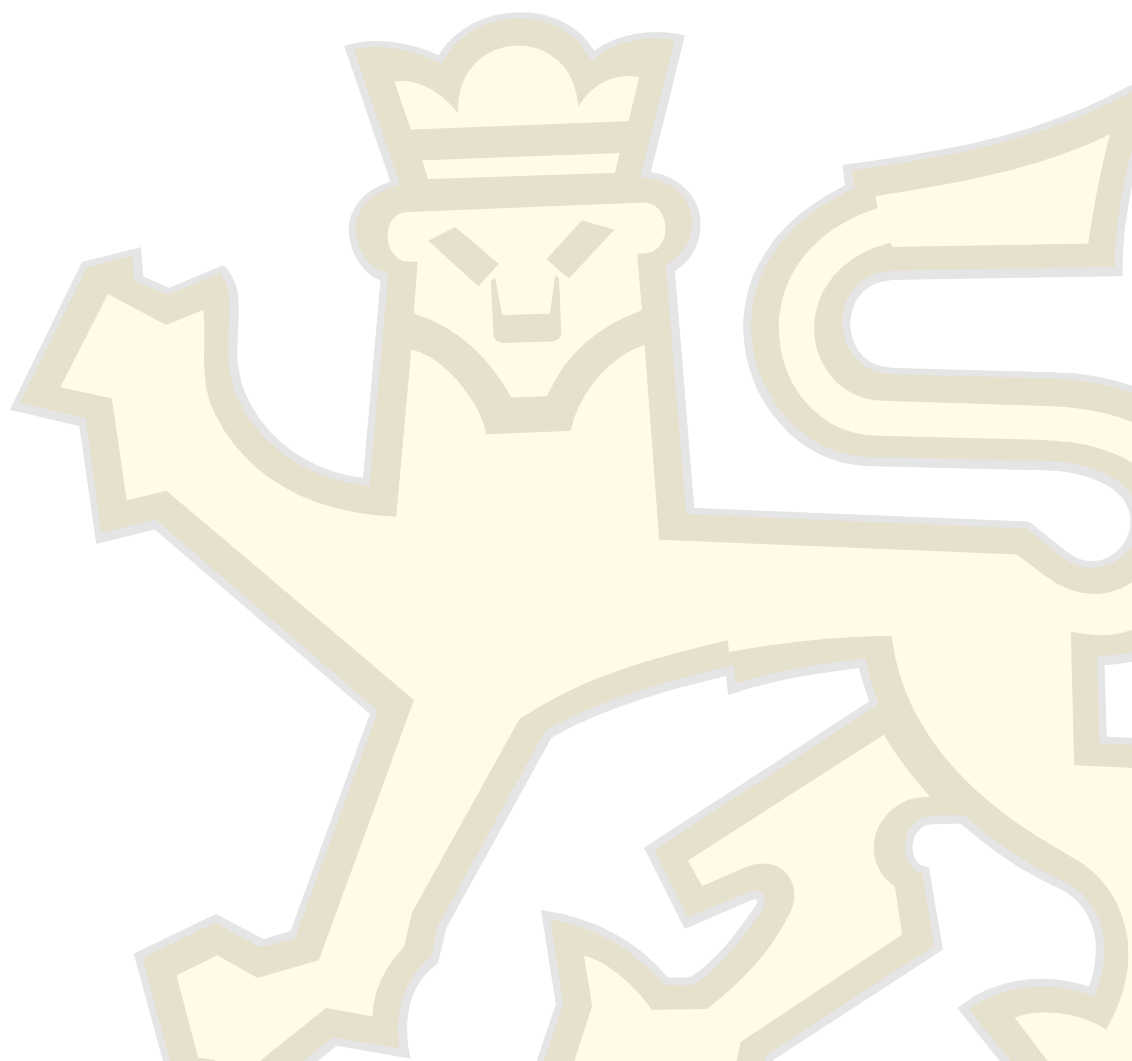
Riktlinje för kvalitetspris

Handlingsplan för att främja mänskliga rättigheter och motverka diskriminering och rasism i Uppsala kommun

Riktlinje

för synpunktshantering, felanmälan och avvikelser

Ett normerande dokument som kommunstyrelsen fattade beslut om dag månad år



| | | | |
|---|-------------------|------------------|--------------|
| Dokumentnamn | Fastställt av | Gäller från | Sida |
| Riktlinje för synpunktshantering, felanmälan och avvikelser | Kommunstyrelsen | [ÅÅÅÅ-MM-DD] | 1 (3) |
| Diarienummer | Berörd verksamhet | Dokumentansvarig | Reviderad |
| KSN-2017-3087 | Uppsala kommun | Kvalitetschef | [ÅÅÅÅ-MM-DD] |

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.

Invånare, medarbetare och intressenter utvecklar tillsammans kommunens service. Därför uppmuntrar den kommunala verksamheten alla som möter och arbetar i den att komma med synpunkter kring den upplevda kvaliteten.

Syfte

Syftet med riktlinjen är att skapa en gemensam struktur av olika ärendetyper och säkra att det finns rutiner för såväl synpunktshantering, felanmälan som avvikelser.

Omfattning

Riktlinjen riktar sig till alla nämnder inom Uppsala kommun. I den mån det är möjligt uppmanas nämnderna att se till att riktlinjen följs i avtal med privata utförare.

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.

Ärendetyper

Synpunkter

En synpunkt är när invånare och intressenter tycker något om den kommunalt finansierade verksamheten.

En inkommen synpunkt eller ett förbättringsförslag ska alltid beaktas utifrån att den kan utveckla verksamheten. Hanteringen ska vara ändamålsenlig och göras med rimliga proportioner.

Fel

Ett fel är när kommunen inte har levererat i enlighet med utlovad servicenivå.

Kommunal service ska hålla hög kvalitet och det är viktigt att fel upptäcks och åtgärdas. Det ska vara enkelt för invånare att anmäla fel.

Avvikelse

Avvikelse uppstår när leveranser ej sker i enlighet med gällande lagstiftning eller kravställande styrdokument.

Avvikelsehantering är ofta kopplat till myndighetsutövandet och i flera fall styrt av lagstiftning inom området.

Hantering av ärenden

Mottagning, dokumentation, åtgärd och återkoppling i ärenden ska ske systematiskt. Det ska finnas rutiner för att ta emot synpunkter och för att hantera och åtgärda fel och avvikelser i verksamheterna.

Ansvar och spridning

Kommunstyrelsen

- Beslutar om riktlinjen
- Stödjer nämnder och förvaltningar
- Ansvarar för kommunikation och implementering samt uppföljning av riktlinjen

Nämnder

- Säkerställer att förvaltningen utvecklar ett ändamålsenligt system och tar fram rutiner för samtliga ärendetyper
- Säkerställer en funktionell kontrollmiljö samt rapporterar till kommunstyrelsen

Uppföljning

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

Relaterade dokument

Kvalitetspolicy

Arbetsgivarpolicy för medarbetarskap, ledarskap samt arbetsmiljö och samverkan

Kommunikationspolicy

Policy för hållbar utveckling

Säkerhetspolicy

Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning

Program för kommunalt finansierad verksamhet

Riktlinje för medborgardialog

Riktlinje för nämnders verksamhetsplanering, uppföljning och interna kontroll

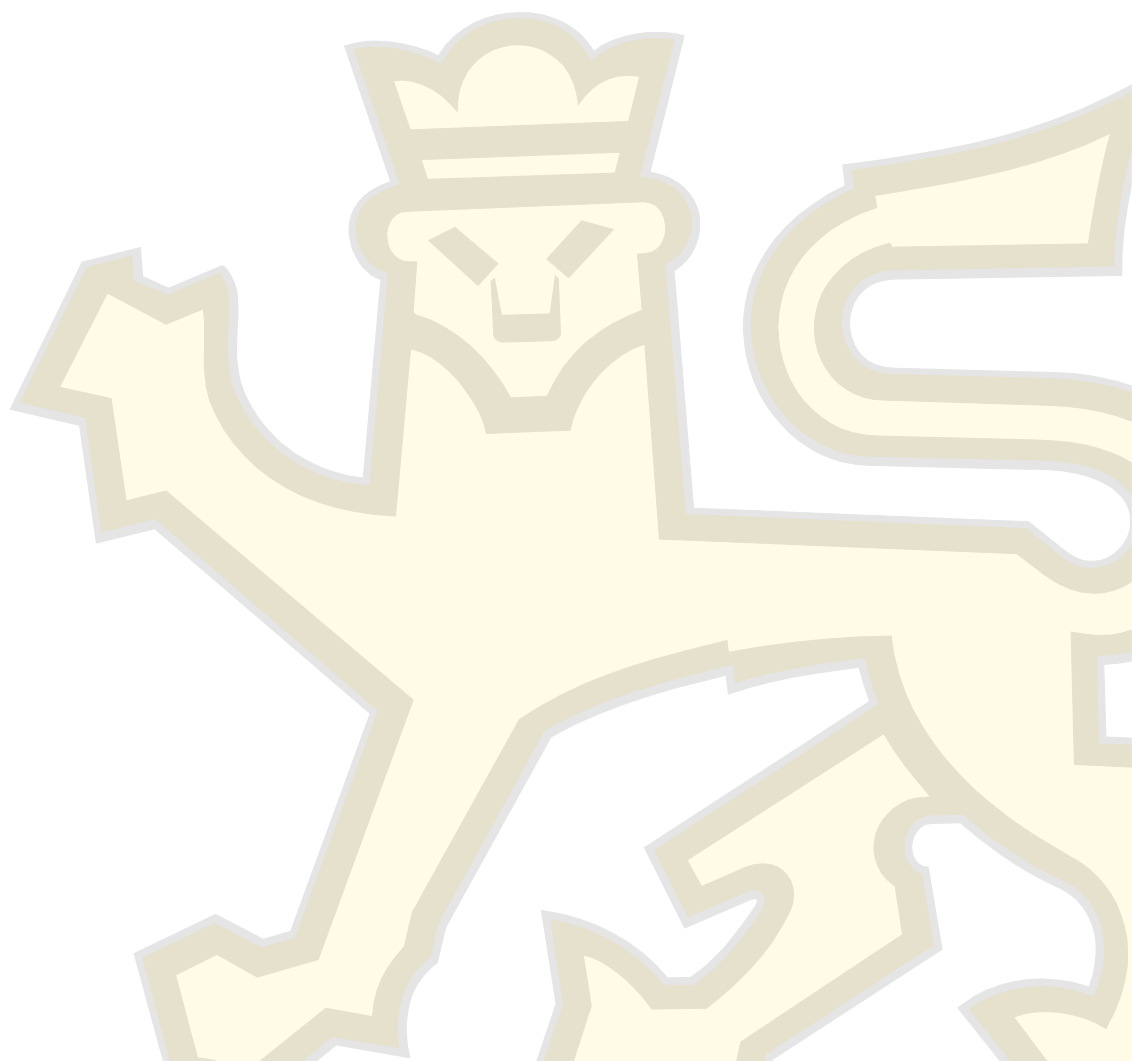
Riktlinje för riskhantering

Riktlinje för Uppsala kommuns normkritiska arbete för ökad jämställdhet enligt CEMR

Riktlinje

för kvalitetspris

Ett normerande dokument som kommunstyrelsen fattade beslut om
Dag månad år



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.

Medarbetarnas engagemang, delaktighet och kompetens krävs för att bedriva verksamhet av god kvalitet. Samarbete med andra utanför den egna verksamheten är i många fall en förutsättning för att skapa en enkel helhet för invånare och andra intressenter. Genom att lyssna på och ta vara på medarbetarnas kunskap utvecklas kommunens service.

Att uppmuntra enskilda medarbetare och grupper genom att dela ut priser och utnämningar kan både vara ett sätt att ge erkännanden och uppmärksamma goda initiativ och insatser i förbättringsarbetet samt att lyfta goda exempel. Prisutdelning ska vara ett medel för att skapa drivkraft för ständiga förbättringar i organisationen och utgå från kommunens kvalitetspolicy.

Syfte

Syftet med riktlinjen för kvalitetspriset är att skapa en gemensam struktur för bedömning av kriterier samt process för bedömning och utdelning av priser.

Omfattning

Riktlinjen riktar sig till alla nämnder inom Uppsala kommun. En förutsättning för att kunna få priset är att enheten har ett organisatoriskt ansvar för verksamhet, personal och ekonomi. Externa parter ska till minst 51 procent av omsättningen arbeta på uppdrag av Uppsala kommun eller dess bolag.

Modell för kvalitetspriset

Modellen är framtagen med utgångspunkt i grundprinciperna i riktlinjen för premiering och prisutdelning i Uppsala kommun som beslutades av kommunfullmäktige i december 2016.

Nominering

Modellen bygger på att medarbetare och chefer nominerar sin egen verksamhet. Priset förväntas stärka intern verksamhetsutveckling och skapa positiva effekter både för verksamheten som sådan och för arbetsmiljön.

Pris

Kvalitetspriset består av 100 000 kronor årligen som tilldelas en till fyra verksamheter utifrån juryns beslut.

Användning av prissumma

Prissumman ska användas för att utveckla verksamheten i linje med kvalitetspolicyn. Prissumman ska möjliggöra förstärkning av redan påbörjat utvecklingsarbete. Arbetet ska ske under innevarande kalenderår, följas upp under året och rapporteras i årsbokslutet.

Kriterier för bedömning

Bedömningen grundar sig på

- I vilken utsträckning verksamheten möter olikheter
 - Hur verksamheten utformas utifrån målgruppens olika behov och perspektiv.
- I vilken utsträckning verksamheten lär och förbättrar
 - Hur verksamheten synliggör resultat och agerar för förbättringar.
 - Hur verksamheten arbetar med sitt eget lärande.
 - Hur verksamheten utvecklas utifrån nya lösningar och idéer.
- I vilken utsträckning verksamheten utvecklar tillsammans
 - Hur verksamheten arbetar med synpunkter från invånare, medarbetare och intressenter.
 - Hur verksamheten samarbetar med andra, både inom och utom kommunorganisationen, för att skapa en helhet för invånare och intressenter.
 - Hur verksamheten mäter resultat utifrån invånare och intressenters perspektiv.

Jury

För att skapa ett brett engagemang för och samsyn inom kvalitets- och utvecklingsfrågorna utses juryn årligen. Kvalitetschefen ingår alltid i juryn och utser övriga medlemmar. Juryn bör bestå av representanter från både förvaltnings- och bolagsorganisation.

Prisutdelning

Vinnare av priset tillkännages i maj varje år. Utdelning av priset kan längre fram komma att samordnas med andra kommunala utmärkelser och prisutdelningar.

Ansvar och spridning

Kommunstyrelsen

- Beslutar om riktlinjen
- Stödjer nämnder och förvaltningar
- Ansvarar för kommunikation och implementering samt uppföljning av riktlinjen

Uppföljning

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

Uppföljningen ska säkerställa att priset uppnår avsedd effekt och bidrar till verksamhetsutveckling i linje med kvalitetspolicyn.

Relaterade dokument

Kvalitetspolicy

Arbetsgivarpolicy för medarbetarskap, ledarskap samt arbetsmiljö och samverkan

Policy för hållbar utveckling

Program för kommunalt finansierad verksamhet

Riktlinje för premiering och prisutdelning i Uppsala kommun

Riktlinje för synpunktshantering, felanmälan och avvikelser