



Policy för kvalitetsarbetet

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd/upprättad	Beslutsinstans
Policy för kvalitetsarbetet	Policy	2018-09-24 § 173	Kommunfullmäktige
Dokumentansvarig/processägare	Version	Diarienummer	Giltig till
Kommunledningsförvaltningen	6	18KS406	2023-12-31
Dokumentinformation	Innehåller policy för styrmodell, kvalitetsarbetet, uppföljning, utvärdering, utvecklingsarbeten och medborgardialog.		
Dokumentet gäller för	Anställda och förtroendevalda inom Piteå kommun		



Inledning

Piteå kommuns policy för kvalitetsarbetet utgör grunden för kommunens kvalitetsmodell, med utgångspunkt i policyn finns riktlinjer för innovation och verksamhetsutveckling samt även en anvisning för undersökningar.

Kvalitetsarbetet i Piteå kommun utgår från ett helhetsperspektiv där nyckeltal, resultat i undersökningar, omvärldens förändringar och ekonomi vägs samman för en slutgiltig bedömning och analys av framtida behov. Alla anställda inom kommunen har ett ansvar för att upprätthålla god kvalitet och ett medborgarperspektiv i sin verksamhet.

Syfte och perspektiv

Piteå kommuns kvalitetsarbete ingår i kommunens styr- och ledningsmodell.



Kvalitetsarbetet beskrivs ur fem perspektiv.



Syftet med Piteå kommunkoncerns kvalitetsarbete är att styra och leda verksamheten för att utveckla kvalitet och effektivitet. Genom att redovisa den kvalitet som uppnås i verksamheten kan resultat kopplas till kostnader.

Redovisningen av kvalitetsarbetet riktas mot olika målgrupper

- Politiker* - Förutsättningar för att kunna koppla ihop Kvalitet och ekonomi
- Goda beslutsunderlag
- Profession* - Underlag för verksamhetsutveckling
- Ledning* - Helhetsperspektiv
- Medborgare* - Information Vad Piteborna får för skattepengarna?

Processen utgör en del i kommunens internkontroll. Piteå kommun publicerar inga särskilda bokslut som t.ex. miljöbokslut, barnbokslut, hälsobokslut o.s.v.



Kvalitetsarbetet utgår från ett årshjul där verksamhetsplanen är slutprodukten. Verksamhetsplanen beskriver verksamhetens inriktning och resursfördelning för kommande året och en viljeinriktning för kommande två år. Denna föregås av årsredovisningen, delårsredovisningar för förevarande år, omvärldsanalys samt riktlinjer för framtagande av verksamhetsplanen.

Utöver de mål och nyckeltal som finns i VEP kan nämnder/styrelser besluta om verksamhetsplaner som innehåller kompletterande mål och nyckeltal eller mål på en mer detaljerad nivå för att följa nämndernas verksamheter. Dessa redovisas till den egna nämnden/styrelsen.

Med årsredovisning och revisorernas utlåtande i revisionsberättelsen som grund, beslutar kommunfullmäktige om ansvarsfrihet och god ekonomisk hushållning. För bolagen beslutar bolagsstämman om ansvarsfrihet. Resultat och analyser i årsredovisningen utgör tillsammans med omvärldsanalys grund för riktlinjer för styrelser/nämnders kommande års budgetarbete.

2.1 Kvalitetsarbetet

Kvalitetsarbetet ska leda till utveckling av effektiva verksamheter och tjänster med god kvalitet. För att nå bred delaktighet och gemensamt ansvar utgörs styr-ledningssystemets styrgrupp av förvaltningscheferna samt kontinuerliga träffar mellan ordförande och förvaltningschefer/verkställande direktörer. Nämnder och styrelser har ansvar för resultat och kvalitet, såväl för helhetsperspektivet som för den egna verksamheten.

Kommunchef är ansvarig för kommunens samlade kvalitetsarbete och förvaltningschef är ansvarig för respektive myndighets kvalitetsarbete. Kvalitetskedjan är en kommunövergripande arbetsgrupp och består av representanter från alla förvaltningar. Kvalitetskedjan har i uppdrag att samordna och utveckla Piteå kommuns styr- och ledningssystem. Arbetet i kvalitetskedjan leds av kommunledningsförvaltningen. I uppdraget ingår att skapa tillit till kvalitetssystemet samt kontinuerligt följa upp att systemet efterlevs.

Kvalitetskedjans arbetsgrupp arbetar bland annat med

- Gemensamt årshjul
- Gemensam struktur i styrande dokument
- Utveckla analyser i beslutsunderlag
- Internkontroll som en del i styr-ledningssystemet
- Gemensam grund för måluppfyllelse
- Samordning av uppföljning/utvärdering/dialoger
- Samordning av kommunövergripande utvecklingsarbete

Uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring

En förutsättning för att kunna svara på om verksamheten har en god kvalitet är att olika effekter och resultat kan mätas och utvärderas. Ambitionen är att uppföljningar och utvärderingar ska ha ett vetenskapligt arbetssätt och därmed ge en *tillräckligt* god bild av verksamheten som undersöks.



Uppföljning – avser fortlöpande och regelbundet mäta och beskriva behov. Syftet är att ge en översiktlig bild av verksamhetens utveckling och fungera som signalsystem för avvikelser som bör beaktas. (SOU 2009:32, s 95f).

Utvärdering – avser analys och värdering av kvalitet, effektivitet och resultat i förhållande till fastställda mål. (SOU 2009:32, s 95f).

Kvalitetssäkring – avser en utvärderingsprocess, i vilken man fortlöpande och systematiskt beskriver, mäter och värderar kvalitén i verksamheten. (SOU 2009:32, s 95f).

Nedanstående struktur beskriver hur kvalitetsarbetet sker dels på övergripande nivå och dels på nämnds- bolagsnivå. Kvalitetsarbetet har sin utgångspunkt i vision, mål och nyckeltal.



Utöver de åtgärder som finns i VEP kan nämnder/styrelser besluta om uppföljningar/utvärderingar på en mer detaljerad nivå för att följa nämndernas/ bolagens verksamheter. Dessa redovisas till den egna nämnden/styrelsen och ingår i dess internkontroll. Utvärderingar kan också utgöra en del i bedömning av måluppfyllelse.

2.2 Kommunövergripande utvecklingsarbeten

Alla nämnder och förvaltningar har ansvar för att delta i och bidra till utveckling av kommunövergripande arbeten.

Kommunstyrelsen har ett övergripande samordnings- och uppföljningsansvar för kommunens utvecklingsarbete. Varje nämnd och styrelse har ett ansvar för att bygga upp kunskap och skaffa kontakter inom sitt område.



2.3 Kvalitetsarbete på förvaltnings-/bolagsnivå

Kvalitetsarbetet är en del av en levande process som, för att nå ett lyckat resultat förutsätter engagemang långt ut i verksamheterna. Det är därför viktigt att varje förvaltning och bolag har en strategi för hur detta arbete ska förverkligas.

3 Ledarskap och medarbetarskap

I styrning, ledning och verksamhetsutveckling är ledarskapet en viktig faktor dels för att kunna förverkliga de beslut som fattas men också för att skapa engagemang och delaktighet hos de anställda.

Medarbetarna är den viktigaste resursen för att kvalitetsarbetet ska få genomslag och leda till utveckling i de verksamheter som kommunen och koncernen bedriver. Inriktningen för Piteå kommuns personalarbete finns beskrivet i Piteå kommuns personalpolicy.

4. Medborgardialog

Kommunstyrelsen beslutar årligen om fokusdialoger på en kommunövergripande nivå. Kvalitetskedjans arbetsgrupp sammanställer årligen en långsiktig plan för undersökningar och dialoger i syfte att samordna undersökningar till samma målgrupp. Undersökningar och dialoger ska alltid utifrån mänskliga rättigheter möjliggöra analys utifrån jämlikhet och jämställdhet.

Piteborna ska uppleva delaktighet i verksamheterna samt i utveckling av det framtida Piteå. Arbete för att utöka delaktigheten sker kontinuerligt genom olika metoder.

- Medborgardialog (demokratiperspektiv) sker kommunövergripande i syfte att lyssna på medborgarnas åsikter som en del i beslutsunderlag och verksamhetsutveckling samt att skapa förtroende och legitimitet. En kollektiv dialog för att lösa gemensamma frågor.
- Kund- och brukardialog (serviceperspektiv) sker i verksamheterna och vänder sig till de som nyttjar service och tjänster som kund/brukare i syfte

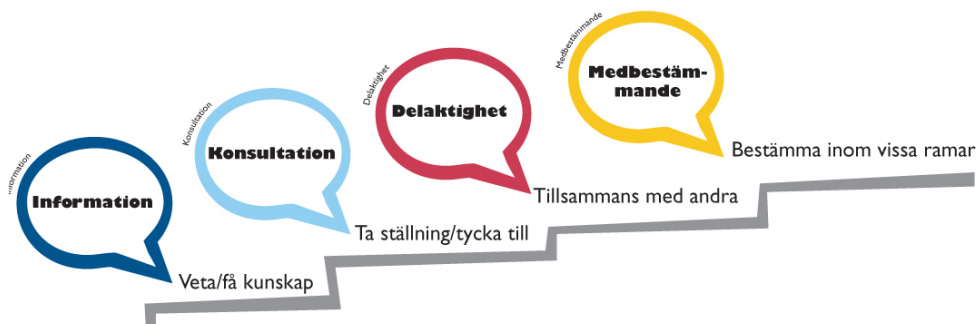


Bild: Dialogtrappa med fyra perspektiv

Dialogen är indelad i fyra perspektiv;



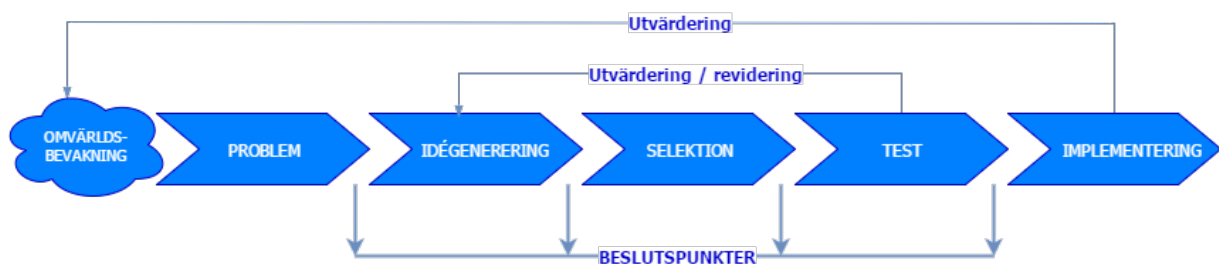
Information	Lättillgänglig och aktuell information i tidigt skede är grund för delaktighet och inflytande. Återkoppling av genomförda dialoger och undersökningar. Piteborna ska få veta vad de får för sina skattepengar.
Konsultation	Metoder där kommunen ställer frågor till Piteborna, exempelvis referensgrupper, medborgar- och kundundersökningar i olika former.
Delaktighet	Metoder där medborgare ges förutsättningar att delta och framföra åsikter redan vid framtagandet av förslag.
Medbestämmande	Resultaten från de olika undersökningarna ska utgöra ett av flera beslutsunderlag inför budget och verksamhetsplan.

Det är viktigt att det vid alla typer av möten och dialoger tydligt framgår till vilken grad medborgarna tillåts vara med och påverka för att inte ge en större förväntan än vad som kan uppfyllas.

5. Innovation och verksamhetsutveckling

Inom Piteå kommun är nytänkande både önskvärt och tillåtet. Innovation och verksamhetsutveckling ska vara ett naturligt inslag i arbetet så att medarbetare känner att de är medskapande i utvecklingen. Varje verksamhet äger sin egen utveckling men ska genom samordning och spridning stimuleras till detta av kommunledningsförvaltningen.

Utvecklingen utgår från att i skarp drift eller i verklighetsliknandescenarier testa i liten skala, för att sedan utvärdera och implementera på bred front. Utvecklingen utgår från att effektivisera och/eller höja kvalitén till samma insats. Processen utgår från faserna i nedanstående modell där kommunens och förvaltningarnas omvärldsbevakningar utgör grunden.



Inom Piteå kommun ska det finnas det en öppenhet för att testa ny teknik och nya lösningar. Genom digitalisering och ökade inslag av självservice kan medborgarna få större insyn i, och effektivare hantering av, sina ärenden.