



Piteå kommuns riktlinjer för kvalitetsarbetet

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd/upprättad	Beslutsinstans
Piteå kommuns riktlinjer för kvalitetsarbetet	Riktlinjer		
Dokumentansvarig/processägare	Version	Senast reviderad	Giltig till
		2015-02-02, § 27	2018-12-31
Dokumentinformation			
Dokumentet gäller för			



Piteå kommuns riktlinjer för kvalitetsarbetet

Piteå kommun har fastställt en policy för kommunens kvalitetsarbete. Policyn beskriver kommunens styrmodell, kvalitets- och utvecklingsarbete, ledarskap och medarbetarskap samt medborgardialog.

Riktlinjerna beskriver samordning och publicering av uppföljning och utvärdering.

Samordning av uppföljning och utvärdering

Årlig plan av uppföljningar och utvärderingar

Kommunledningskontoret sammanställer årligen en plan för undersökningar och dialoger i syfte att samordna undersökningar till samma målgrupp.

Samordning av interna resurser minskar behovet av externa konsulter. Därmed minskar kostnaderna samtidigt som den interna kompetensen byggs upp.

Varje förvaltning anmäler behov av undersökningar och dialoger till kommunledningskontoret för att möjliggöra samordning och vid behov få stöd i planering och genomförande. Bolagen kan anmäla intresse för att köpa tjänster av kommunen.

Då kommunen har begränsade resurser för undersökningar och dialoger på kommunövergripande nivå, prioriteras vid behov uppdrag av förvaltningschefgruppen. Respektive förvaltningschef avgör vilka resurser förvaltningarna kan bidra med till kommunövergripande undersökningar.

Gemensam skala

I attityds- och värderingsundersökningar, används jämn skala (2-4-6-8...).

Ett likvärdigt system ökar förståelsen för medborgare, politiker och tjänstemän som tar del av resultat från flera olika undersökningar. I undersökningar som Piteå kommun genomför redovisas därför resultat från undersökningar som andel positiva/negativa svar. Vid behov utifrån resultatet kan en fördjupad presentation ske.

a. Återkoppling till medborgare

Det är viktigt att återkoppla resultat till dem som deltagit i en uppföljning/utvärdering samt till övriga medborgare för att de ska veta hur kommunen använder skatteintäkterna.

Alla resultat ska läggas på kommunens webbplats så att medborgarna kan ta del av dem. För att göra det enkelt att söka verksamheternas resultat finns ”Resultat och kvalitet” på kommunens webbplats, www.pitea.se/kvalitet. Resultat kan också presenteras tryckt i olika former av populärutgåvor.



Resultat bör publiceras enligt nedan;

- Enkel sammanfattning på 1-4 sidor, övergripande resultat – ej för hög detaljeringsnivå
- Redovisa gärna resultatet som antal positiva svar i % (jämn skala)
- Publicera aldrig ett resultat som kan röja en enskild persons identitet
- Enkla diagram – grafer, tydliggör ofta resultatet
- Publicera gärna politiska kommentarer av ordförande, med bild och namn
- Undersökningen i sin helhet läggs som länk
- Förvaltningar som publicerar resultat under verksamheternas webbsidor, ska göra en länk till förvaltningen under rubriken ”Verksamheternas resultat” på www.pitea.se/kvalitet.

b. Återkoppling till politiken

Återkoppling till politiken på övergripande nivå sker i delårsbokslut och årsredovisning. Återkoppling till ansvarig nämnd/styrelse sker i sedvanlig ordning.

Resultat från undersökningar såväl från kommunövergripande nivå och från nämnds-nivån kan lyftas in i förvaltningsberättelsens analys. Kommunfullmäktige får årligen ett samlat dokument med ett urval av resultat i populärversion, som sammanställs av kommunledningskontoret.

c. Återkoppling till medarbetare

Förvaltningar och bolag ansvarar för att resultat informeras till medarbetare för åtgärder. Medarbetarna är en viktig resurs för att kommunicera resultat och genomföra verksamhetsutveckling som ett led i kvalitetsarbetet. Ur medborgarperspektiv är det viktigt att medarbetarna är informerade om de resultat som framkommit och medvetna om vikten av att resultaten används i verksamhetsutveckling.

Gemensamma resurser inom kommunen

Användare som nyttjar verksamhetssystem kontinuerligt bygger upp kompetens och använder systemen tidseffektivt.

- Gemensamt enkätsystem finns
- Gemensamt IT- stöd för uppföljning finns
- Personella resurser med nyckelkompetenser kommunövergripande.



Personella resurser för kommunen

Vid behov sker prioriteringar av utvärderingar via kommunledningskontoret i samverkan med förvaltningschefgruppen.

Enhet för styrning och ledning	<ul style="list-style-type: none">- Ansvarar för att samordna/sammanställa årlig plan.- Ansvarig för samordning (genomförande) av kommunövergripande undersökningar och dialoger.- Bollplank till förvaltningar i genomförande av undersökningar och dialoger samt analyser av resultat vid behov.- Kan vid behov (i mån av tid) genomföra undersökningar och dialoger åt förvaltningar.
Kvalitetskedjan (förvaltningsövergripande arbetsgrupp)	<ul style="list-style-type: none">- Bollplank och dialog.
Verksamhetsutvecklare/ nyckelpersoner på förvaltningar	<ul style="list-style-type: none">- Arbetar i första hand på förvaltningsnivå.- Vid behov delta i genomförande av kommunövergripande undersökningar och dialoger.