



# **Piteå kommuns riktlinjer för kvalitetsarbetet**

<b>Dokumentnamn</b>	<b>Dokumenttyp</b>	<b>Fastställd/upprättad</b>	<b>Beslutsinstans</b>
Piteå kommuns riktlinjer för kvalitetsarbetet	Riktlinjer	2012-04-23, § 71	Kommunstyrelsen
<b>Dokumentansvarig/processägare</b>	<b>Version</b>	<b>Senast reviderad</b>	<b>Giltig till</b>
Kommunstyrelsen	2		2016
<b>Dokumentinformation</b>	Innehåller samordning och publicering av uppföljning och utvärdering		
<b>Dokumentet gäller för</b>	Piteå kommuns anställda, förtroendevalda samt kommunens helägda bolag		



## **Piteå kommuns riktlinjer för kvalitetsarbete**

Piteå kommun har fastställt en policy för kommunens kvalitetsarbete. Policyn beskriver kommunens styrmodell, kvalitets- och utvecklingsarbete 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 i syfte att samordna undersökningar och/eller undersökningstider till samma målgrupp.

#### **Genomförande av undersökningar**

Samordning av interna resurser minskar behovet av externa konsulter. Därmed minskar kostnaderna samtidigt som den interna kompetensen byggs upp. Varje förvaltning kan anmäla behov av olika undersökningar till kommunledningskontoret. Bolagen kan anmäla intresse för att köpa tjänster av kommunen.

Då kommunen har begränsade resurser för uppföljning och utvärdering på kommunövergripande nivå, prioriteras uppdragen av förvaltningschefsggruppen. Respektive förvaltningschef avgör vilka resurser förvaltningarna kan bidra med till kommunövergripande undersökningar.

#### **Gemensam skala**

Jämnt antal alternativ (2-4-6-8...) används i attityds- och värderingsundersökningar som innehåller en skala med värdering. Resultat redovisas i delårsbokslut/årsredovisning som andel positiva/negativa svar. Ett likvärdigt system ökar förståelsen för medborgare, politiker och tjänstemän som tar del av flera olika undersökningar. Därmed underlättas även viss jämförelse mellan olika undersökningar.

## **Publicera resultat av undersökningar**

### **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](http://www.pitea.se/kvalitet).

Resultat kan också presenteras tryckt i olika former av populärutgåvor.



### b. Återkoppling till politiken

Återkoppling till politiken på övergripande nivå sker i delårsbokslut och Årsredovisning. 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 som kan nyttjas kommunövergripande.

### Personella resurser

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

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