



Piteå kommuns policy för kvalitetsarbetet

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd/upprättad	Beslutsinstans
Piteå kommuns policy för kvalitetsarbetet	Policy	2012-05-14, § 73	Kommunfullmäktige
Dokumentansvarig/processägare	Version	Senast reviderad	Giltig till
Kommunstyrelsen	4		2016
Dokumentinformation	Innehåller styrmodell, kvalitetsarbetet, uppföljning, utvärdering, utvecklingsarbeten och medborgardialog.		
Dokumentet gäller för	Innehåller styrmodell, kvalitetsarbetet, uppföljning, utvärdering, utvecklingsarbeten och medborgardialog.		



RITEÅ KOMMUNS POLICY FÖR KVALITETSARBETE

Piteå kommuns kvalitetsarbete ingår i kommunens styr- och ledningsmodell och beskrivs ur fyra perspektiv.

- Politiska viljan
- Kvalitetskedjan
- Ledarskap/medarbetarskap
- Medborgardialog
- Verksamhetsutveckling

Syftet med Piteå kommuns/koncerns 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.

Till Piteå kommuns policy för kvalitetsarbete finns tillhörande riktlinjer som anställda med arbetsuppgifter inom kvalitetsarbetet bör ta del av.

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?

I Politiska viljan - Piteå kommuns styrmodell

Piteå kommun styr nämnder och styrelser genom vision, strategiska områden och mål.

- I den gemensamma processen finns mål på kommunövergripande- nämnds/bolags- nivå.
- Nämnder och styrelser har därutöver mer detaljerade mål för att styra och följa den egna verksamheten.
- I verksamhetsplan (VEP) och årsbudget fastställs mål för de strategiska områdena samt för personal och ekonomi.
- Målen uttrycks ur ett medborgarperspektiv och följs upp genom utvärderingar och nyckeltal.



Ovanstående struktur beskriver hur vision, mål och nyckeltal från kommunfullmäktige till respektive nämnd/styrelse.



En gemensam process

Piteå kommuns styrning utgår från en gemensam process på övergripande nivå. Det innebär att mål och nyckeltal som har en väsentlig betydelse för kommunen/ koncernen ska finnas med i VEP, budget, delårsredovisningar och årsredovisning. Piteå kommun publicerar inga särskilda bokslut som t.ex. miljöbokslut, barnbokslut, hälsobokslut o.s.v.

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

2 Styr- och ledningsprocess

Kvalitetskedjan utgör grunden för kommunens styrning och ledning, såväl för ekonomi som för kvalitet. Arbetet sker med fokus på tre år samtidigt; årsredovisningen siktar bakåt på föregående år, månads- och delårsbokslut fokuserar på innevarande år medan omvärldsanalys, riktlinjer samt budget och VEP siktar på kommande år. Alla dokument utgör beslutsunderlag för arbetet i boksluts- budget- beredning samt kommunstyrelse.



En gemensam och väl fungerande process där månads- och delårsbokslut signalerar eventuella obalanser och/eller förändringar, där signaler under löpande år sammanställs i årsredovisningen. Slutliga resultat rapporteras i årsredovisningen.

Resultat analyseras utifrån hur verksamheten genom processer och aktiviteter har lyckats använda sina resurser så att så goda resultat och effekter som möjligt kan nås.



Med årsredovisningen 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.

I verksamhetsplan och årsbudget fastställs mål för de fyra strategiska områdena samt genom personal och ekonomi.



Dokument i styr- och ledningsprocessen

- Månadsbokslut (ej bolag)
- Delårsbokslut
- Årsredovisning
- Omvärldsanalys
- Riktlinjer styrelser/nämnders inför VEP
- Verksamhetsplan (VEP) och koncernbudget

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 kvalitetsarbetets styrgrupp av förvaltningscheferna samt kontinuerliga träffar mellan ordförande och förvaltningschefer/verkställande direktörer. Nämnder och styrelser har gemensamt ansvar för resultat och kvalitet, såväl för helhetsperspektivet som för den egna verksamheten.

Det löpande arbetet sker i en förvaltningsövergripande arbetsgrupp, som arbetar med

- Gemensamt årshjul
- Gemensam struktur i styrande dokument
- Utveckla analyser i beslutsunderlag
- Gemensam grund för måluppfyllelse och bedömning av God ekonomisk hushållning
- Samordning av uppföljning/utvärdering

För bolagen finns en ekonomichefsgrupp som leds av koncerncontroller och ekonom från ekonomikontoret, där kvalitetsarbetet för bolagen utvecklas.

Uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring

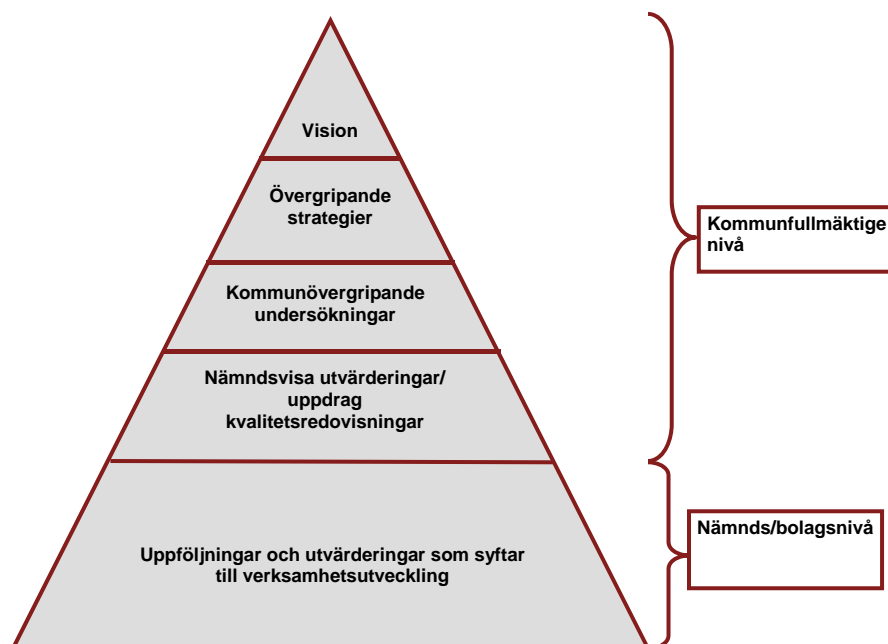
En förutsättning för att kunna svara på om verksamheten har en god kvalitet är att olika effekter och resultat kan mätas och utvärderas. Ambitionen är att uppföljningar och utvärderingar ska ha en vetenskaplig ”touch” och därmed ge en tillräckligt *god bild* av verksamheten som undersöks.

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.

2.2 Kommunövergripande utvecklingsarbeten

Omvärldsanalys och resultat kan leda till övergripande utvecklingsarbeten som berör alla nämnder och styrelser. Dessa utvecklingsarbeten kopplas till vision, strategiska områden och utgör en naturlig del i kommunens styr- och ledningsprocess. Förvaltningar och bolag har ett ansvar för att implementera övergripande utvecklingsarbeten i sina respektive kvalitetsprocesser.

Piteå kommuns EU-arbete

EU:s beslut påverkar kommunens verksamhet i allt större utsträckning. Detta sker genom nya lager och regler, men också genom fonder och program som styr utvecklingsmedlen. Därför är det viktigt att kommunen har riktlinjer för EU-arbetet.

Syftet med Piteå kommuns EU arbete är

- Att ta tillvara medborgarnas intresse, genom bevakning, mottagning och påverkan av den Europeiska Unionens beslut och program
- Att utveckla den kommunala verksamheten i samverkan med EU:s aktörer på regional, nationell och europeisk nivå

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. En levande kvalitetsprocess bör anpassas till varje nämnds/styrelses behov och förutsättningar. Verksamheternas behov och resultat bör styra förvaltningarnas uppföljningar och utvärderingar såväl för strukturkvalitet och processkvalitet som för resultatkvalitet.



3 Ledarskap

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.

- Kommunens ledarskapspolicy är en viktig grund i hur ledarskapet för kommunens kvalitetsarbete genomförs.

4. Medarbetarskap

Piteborna möter engagemang och ett gott värdskap i kontakt med alla medarbetare. Service med god kvalitet skapas genom yrkes stolthet i arbetet. Som medarbetare är vi till för Pitebornas bästa, tillsammans bidrar vi till att förverkliga visionen

Medarbetarna är den viktigaste resursen för att kvalitetsarbetet ska få genomslag och leda till utveckling i de verksamheter som kommunen och koncernen bedriver

5. Medborgardialog

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

- Medborgardialogen sker kommunövergripande och vänder sig till alla boende i Piteå. Syftet med dialogen är att lyssna på medborgarnas åsikter som en del i verksamhetsutveckling, samt att skapa förtroende och legitimitet.
- Kund- och brukardialog sker i verksamheterna och vänder sig till de som på olika sätt nyttjar service och tjänster som kund.

Dialogen är indelad i fyra perspektiv;

Information	Lättillgänglig och aktuell information 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 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.

6. Verksamhetsutveckling

I Piteå är nytänkande både önskvärt och tillåtet. Verksamhetsutveckling ska vara ett naturligt inslag i arbete så att medarbetare känner att i Piteå är de medskapande i utveckling.

Målstyrning tillsammans med medarbetarskap samt resultat som framkommer i medborgardialogen ska utgöra grund för verksamhetsutveckling.