

Kf § 114

Dnr KK97/88-012.20

Kvalitetspolicy för Skara kommun

Arbetsutskottet beslutade den 18 mars 1997, § 64, att uppdra åt kommundirektören att utarbeta ett förslag till kvalitetspolicy.

En grupp av tjänstemän från de olika förvaltningarna har deltagit i kvalitetsprojektet. Projektets syfte var att ta fram ett förslag till central kvalitetspolicy. Genom en gemensam policy tydliggörs vad vi i Skara kommun menar med kvalitet och hur vi i organisationen utvecklar verksamheten genom kvalitetsarbete. Projektet avslutades och resulterade i en broschyr.

Förslaget till kvalitetspolicy har sedan remitterats till samtliga nämnder.

Beredande organens förslag

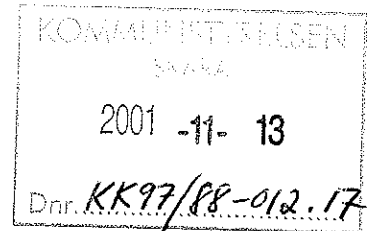
Kultur- och fritidsnämndens yttrande den 17 april 2001, § 30
Barn- och utbildningsnämndens yttrande den 26 april 2001, § 35
Tekniska nämndens yttrande den 26 april 2001, § 35
Omsorgsnämndens yttrande den 15 maj 2001, § 64
Miljö- och byggnadsnämndens yttrande den 17 maj 2001, § 75
Arbetsutskottets protokoll den 7 november 2001, § 204
Kommunstyrelsens protokoll den 21 november 2001, § 165

Kommundirektören anger i skrivelse den 25 oktober 2001 att hänsyn tagits till vissa påpekanden i remissvaren och att de nu har inarbetats i förslaget till kvalitetspolicy.

Kommunfullmäktiges beslut i enlighet med kommunstyrelsens förslag

Kommunfullmäktige antar kvalitetspolicy för Skara kommun att gälla från och med den 1 januari 2002.





Skara kommuns kvalitetspolicy

1. Syfte med vårt kvalitetsarbete

1.1 Kundnytta

- De som nyttjar våra tjänster ska vara nöjda.
- En ännu mer konkurrenskraftig verksamhet.

1.2 Personalens arbetstillfredsställelse

- Vi ska skapa större delaktighet och uppnå en större arbetstillfredsställelse hos medarbetarna

1.3 Operationellt

- Varje verksamhet ska utarbeta och följa upp egna kvalitetsmål

2. Kvalitetsarbetet

2.1 Kundnytta

- Som grund för vårt arbete måste vi alltid tänka på *vilka vi finns till för*. Det är i själva mötet med brukaren, nyttjaren, eleven, innevånaren, "kunden" etc som kvaliteten avgörs.
- Vi måste ständigt sträva efter att bli ännu bättre.

2.2 Personalens arbetstillfredsställelse

- Vi måste skapa goda förutsättningar för ett livslångt lärande.
- Vi skall skapa goda förutsättningar för våra medarbetare att kunna utvecklas.

2.3 Operationellt

- Det av fullmäktige beslutade verksamhetskortet skall användas som ett verktyg i vårt kvalitetsarbete.
- Kvaliteten i vår verksamhet skall konkretiseras och mätas.
- Varje förvaltning (motsv.) skall ha en dokumenterad klagomålshandtering.
- Utvecklings- och problemlösningsarbetet skall ske på ett systematiskt sätt.

2.4 Kultur, ledning, organisation

- Kvalitetsarbetet skall grundas på Skara Vision 2010, de ekonomiska mål som fullmäktige fastställt och övergripande mål (bilaga 2) som bl.a. innebär att vi skall göra rätt saker på rätt sätt inom angiven tid.
- Våra innevånarens behov spänner ofta över flera av våra organisatoriska enheter. Därför måste kvalitetsarbetet grundas på processtänkande och inte enbart bedrivs internt inom enheterna. Kommunnyttan skall vara ett överordnat begrepp i arbetet.
- I vår målstyrning skall nämnderna även fastställa kvalitetsmål för verksamheten, vilket innebär en politisk kvalitetsstyrning.
- Ansvaret för kvalitetsarbetet ligger i linjeorganisationen. Det betyder att det initieras och drivs av kommundirektör, förvaltningschefer och arbetsledare.
- Kvalitetsråd, verksamhetsutvecklare, handledare etc. är stödjande resurser för arbetet i linjeorganisationen.
- Kommunledningen följer och utvärderar arbetet årligen.

3. Kvalitetsutveckling

3.1 Kundnytta

- Vi bör på ett positivt sätt ifrågasätta om det vi gör tillfredsställer de förväntningar vi har på oss.

3.2 Kultur, ledning, organisation

- När vi sedan låter svaren leda till förbättringar skapar vi en god kvalitetskultur inom verksamheten.
- Kvalitetsutveckling för ständiga förbättringar är både en ledningsfilosofi och ett förhållningssätt i det dagliga arbetet. Det är en process som omfattar alla inom en verksamhet och som kräver engagemang och tid.

Begrepp, termer och definitioner

Kvalitet

Alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller en företeelse som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade och underförstådda behov (ISO 8402,1994)

Kvalitetspolicy

Organisationsövergripande avsikter och inriktning vad avser kvalitet, formellt uttalande av högsta ledningen (ISO 8402, 1994)

Kvalitetssystem

Organisatorisk struktur, rutiner, processer och resurser som är nödvändiga för ledning och styrning av verksamheten med avseende på kvalitet.

Anmärkning: Kvalitetssystem bör inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt för att uppfylla kvalitetsmålen.

Kvalitetssäkring

Alla inom ramen för ett kvalitetssystem planerade och systematiska aktiviteter, presenterade i nödvändig utsträckning, som skapar tillräcklig tilltro till att ett objekt kommer att uppfylla kvalitetskrav (ISO 8402,1994)

Kvalitetsutveckling/kvalitetsförbättring

Åtgärder som vidtas inom en organisation för att öka verkan och effektiviteten hos aktiviteter eller processer i avsikt att ge en större nytta både åt organisationen och dess kunder (ISO 8402, 1994)

Process

Uppsättning av resurser och aktiviteter som är kopplade till varandra och som omvandlar insats till utfall.

Anmärkning: Resurser kan innefatta personal, finansiering, lokaler, utrustning, teknik och metoder (ISO 8402, 1994)

Rutin

Specificerat sätt att utföra en aktivitet.

Anmärkning: En skriftlig eller en dokumenterad rutin innehåller vanligtvis syfte och omfattning av en aktivitet; vad som skall göras och av vem; när, var, hur den ska utföras; vilket material, vilken utrustning och vilka dokument som skall användas och hur den skall styras och dokumenteras.

Säkerhet

Tillstånd vid vilket risken för skada på person eller egendom är begränsad till en acceptabel nivå.

Anmärkning: Säkerhet äre en av aspekterna på kvalitet (ISO 8402, 1994)

Skillnad mellan kvalitetsarbete och utvecklingsarbete

Dessa begrepp ligger nära varandra. Kvalitetsarbetet fokuserar kunden, kundnyttan.