

KVALITETSPOLICY



Fastställd av kommunstyrelsen 24 maj 2010

Kvalitetspolicy Haninge kommun

Avsiktsförklaring

Ramen för kvalitetsarbetet utgörs av kommunfullmäktiges mål och budget-dokument. Policyn är en del av Haninge kommuns styrmodell. I policyn fastställs principer för hur mål, strategier och åtaganden ska formuleras och följas upp. Principerna formuleras som ett antal kvalitetskriterier för verksamheten.

Kvalitetspolicyn fastställs av kommunstyrelsen i syfte att säkerställa kvaliteten i kommunens verksamheter. Kvalitetspolicyn fastställer ansvarsfördelning för arbetet. Därutöver finns information, stöd och vägledningsmaterial på intranätets kvalitetssida.

Kvalitet i Haninge kommun är att med ständiga förbättringar tillgodose medborgarnas krav och behov utifrån lagar, mål och ekonomiska förutsättningar. Utöver detta följer verksamheterna de krav som ställs i nationella styrdokument och lokalt bestämda kvalitetssystem.

De medborgare vi möter i verksamheterna är barn, elever, vuxenstuderande, brukare och kunder inom olika verksamheter. Vi möter också interna kunder och anhöriga eller brukare av våra tjänster som är inte är medborgare. Självklart gäller policyn även för dem.

Dokumenttyp	Dokumentnamn	Fastställt/Datum	Gäller från datum
Policy	Kvalitetspolicy Haninge kommun	2010-05-24	2010-05-24
Beslutat av	Ansvarig avdelning och dokumentförvaltare (namn)	Reviderad	
KS	Ekonomiavdelningen, Birgitta Strömbäck		
Dokumentinformation		Diariernr	Version
Ersätter tidigare kvalitetspolicy från 2006		KS 253/2009	

Postadress
136 81 Haninge

Besöksadress
Rudsjöterrassen 2

Telefon
Växel: 08-606 70 00

Fax/e-post
08-606 89 10
haningekommun@haninge.se

Postgiro
1265-8

Bankgiro
356-5975



Kvalitetskriterier

Bemötande

Vi bemöter våra medborgare professionellt med lyhördhet och flexibilitet. Ett gott bemötande är avgörande för hur medborgarna uppfattar vår verksamhet och därmed våra resultat.

Inflytande

Vi ger våra medborgare inflytande över verksamheten i så stor utsträckning som möjligt. Vi möter ständigt nya personer i våra verksamheter. För att kunna erbjuda var och en av dem inflytande är vi öppna för nya idéer och förslag.

Tillgänglighet

Vi har korta svarstider, ledtider och snabba reaktioner på medborgarnas behov. Tillgänglighet avser också fysisk tillgänglighet. Varje verksamhet behöver ta reda på vilken tillgänglighet medborgarna önskar och har behov av. Därefter värderas och prioriteras vad som behöver göras för att anpassa verksamheten med hänsyn taget till medborgarnas behov och verksamhetens ekonomi.

Trygghet

Vi visar omtanke om våra medborgare. Ett professionellt bemötande och tydliga beskrivningar av vad de kan förvänta sig skapar största möjliga trygghet för varje medborgare.

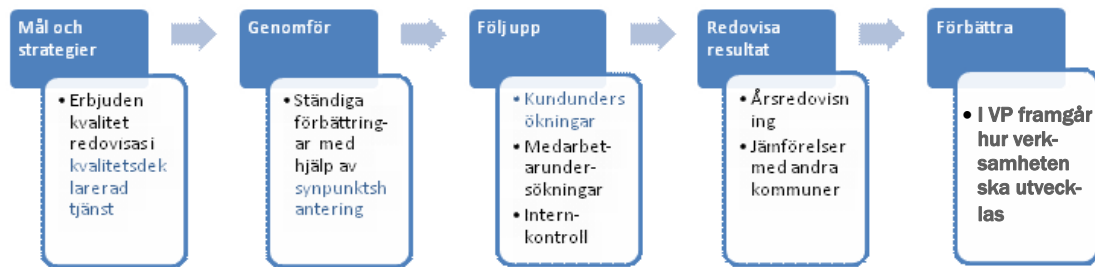
Genom att arbeta enligt policyn når vi ökad måluppfyllelse och ökar synligheten av våra resultat. De resultat vi kommunicerar ut till medborgarna ska också bygga på varumärkesplattformen: omtanke, nytänkande, naturnära.

Varje chef har ansvar för att verksamhetens kvalitet definieras, följs upp och redovisas i linje med kvalitetskriterierna. Det innebär att varje enskild verksamhet behöver definiera nivåer för varje kriterium och sätt att mäta om den önskade nivån uppnås.



Verktyg för att arbeta systematiskt och processinriktat

De olika stegen i processen att kvalitetssäkra verksamheten och verktyg.



Kvalitetsdeklarerad tjänst

Avsikten med att kvalitetsdeklarera en tjänst är att göra kommunens ambition med verksamheten känd och precisera vilken kvalitet vi erbjuder. De medborgare som är berörda ska vara delaktiga i framtagandet för att säkerställa att erbjuden kvalitet motsvarar efterfrågad kvalitet. Att kvalitetsdeklarera en tjänst bidrar till att höja och driva kvaliteten på tjänsten.

Ständiga förbättringar

Synpunktshantering

Samtliga medarbetare kan ta emot synpunkter. Synpunkter kan också lämnas på hemsidan. Alla synpunkter ska, liksom alla inkomna brev, e-postmeddelanden osv besvaras skyndsamt, inom två arbetsdagar. Synpunktshantering handlar om dialog med medborgarna och om att förbättra verksamheten.

Förbättringsförslag

Medarbetarnas idéer och förslag på hur verksamheten kan utvecklas och förbättras ska tas tillvara. Kreativa medarbetare är en förutsättning för hög kvalitet.

Undersökningar

Kund- och medarbetarundersökningar är grundläggande för förbättringsarbetet. Medarbetarnas delaktighet i analysarbete och utformning av handlingsplaner förutsätts.

Internkontroll

Intern kontroll är ett verktyg för att säkerställa att målen för verksamheten nås och att den verksamhet som bedrivs är så kostnadseffektiv som möjligt samt att lagar, regler och föreskrifter efterlevs. Här identifieras hot och risker mot verksamheten och kontrollaktiviteter utförs för att motverka dessa.

Årsredovisningen

I årsredovisningen redovisas resultat av arbetet, till exempel brukarundersökningar, gjorda förbättringar och vilka tjänster som har kvalitetsdeklarats.



Jämförelser

Jämförelser är en metod för bedömning av kvaliteten i verksamheten. Jämförelser kan göras med den egna verksamheten bakåt i tiden, med andra verksamheter inom Haninge kommun och med andra. Inom en rad områden görs jämförelser i etablerade nätverk: Södertörns nyckeltal, SKL's öppna jämförelser med fler.

Årets arbetsplats

En årlig utmärkelse där bland annat kvalitetsarbetet vägs in i bedömningen.

Ansvar

Kommunstyrelsen/Kommunfullmäktige

- Formulera och följa upp mål som driver kvalitet

Kommunstyrelseförvaltningen

- Samordna och stödja nämnder och förvaltningar i deras kvalitetsarbete.
- Driva utvecklingen av modeller och verktyg.

Nämnderna

- Formulera strategier som driver kvalitet.

Förvaltningarna

- Redogöra för vilken kvalitet verksamheten ska ha – kvalitetsdeklarera tjänster.
- Systematiskt arbete med att följa upp (t ex ta fram indikatorer), redovisa och förbättra resultat.
- Utarbeta rutiner för hur synpunkter tas emot, besvaras, utreds, åtgärdas och återrapporteras.

Varje chefs ansvar:

- Att vara en bärare av Haninge kommuns vision, värdegrund och mål.
- Att skapa förutsättningar för medarbetarna att leverera bästa möjliga resultat gentemot medborgaren genom goda relationer och ett tillåtande arbetsklimat: ett klimat för ständiga förbättringar.
- Att verksamhetens kvalitet definieras, följs och redovisas.
- Undanröja fel och brister i verksamheten: ständiga förbättringar.

Varje medarbetares ansvar:

- Att dela Haninge kommuns värdegrund och vision och agera utifrån dessa.
- Att vara engagerad i och ta initiativ till verksamheternas utveckling.
- Undanröja fel och brister i verksamheten: ständiga förbättringar.

Uppföljning av policyn

Uppföljning och revidering av kvalitetspolicyn ska ske under perioden 2013-2014.





Haninge
kommun

136 81 Haninge tel 08-606 70 00 www.haninge.se