

POLICY

Kvalitetspolicy och strategi för Solna stad



SOLNA STAD

POLICY – antas av kommunfullmäktige

En policy uttrycker politikens värdegrund och förhållningssätt. Denna typ av dokument fastställs av kommunfullmäktige då de är av principiell beskaffenhet och därmed enligt kommunallagen tillhör fullmäktiges exklusiva beslutanderätt och gäller tills vidare. En policy talar om vad staden vill uppnå inom ett specifikt område som berör flera verksamheter. Policyn bör inte innehålla detaljerade ställningstagande vad gäller utförande, prioriteringar eller metoder.

STRATEGI – antas av kommunstyrelsen

Strategidokument anger konkreta åtgärder för den politiska viljeinriktningen. En strategi ska ange vem som ansvarar för att åtgärder genomförs, när de ska vara genomförda samt vilka prioriteringar som ska göras. Strategin ska gälla under en begränsad period, exempelvis under **en mandatperiod och antas av kommunstyrelsen.**

RIKTLINJE – antas av kommunstyrelsen

Riktlinjer säkerställer riktigt agerande och god kvalitet i stadens arbete. I riktlinjer preciseras *hur* något ska uppnås. Det kan exempelvis handla om hur verksamheterna ska arbeta för att uppnå de politiska inriktningar och mål som finns i en policy eller strategi och dessa antas av kommunstyrelsen.

ANVISNING – godkänns av förvaltningschef/chef

Anvisningar och rutiner rör sig i regel om ren verkställighet av riktlinjer eller andra styrdokument. Denna typ av dokument är förvaltningens verktyg för att verkställa politiska beslut och dokumenten är inte föremål för formella beslut i politiska organ utan upprättas efter behov av varje verksamhet/enhet i samråd med ansvarig förvaltningschef/chef.

Dokumenttyp	Giltighetstid	Beslutande organ	Beslutsdatum
Policy	Tills vidare	Kommunfullmäktige	2010-03-29
Antaget till följd av lag	Revisionsdatum	Dokumentansvarig	Uppföljning
Nej	---	Stadsledningsförvaltningen	---

Bakgrund

I Solna stads budget för 2010 läggs ett antal prioriterade målområden, inriktningsmål och effektmål fast för Solna stad. Dessa prioriterade målområden, inriktningsmål och effektmål utgår från visionen om det hållbara Solna, som förenar en stark ekonomisk tillväxt med miljöhänsyn och god social utveckling.

En viktig del i visionen om det hållbara Solna är stadens tjänster och serviceutbud. De tjänster som staden utför medför ansvar för andra människor och har stor betydelse för den flesta solnabors vardag. I alla skeden av livet ska solnaborna kunna förvänta sig en god och kostnadseffektiv service för sina skattepengar. Servicen ska också leva upp ökade krav på valfrihet, tillgänglighet, delaktighet och självbestämmande. Denna utveckling ställer i sin tur krav på att Solna stad arbetar systematiskt med kvalitets- och verksamhetsutveckling.

Syftet med kvalitetspolicyn och strategin är att skapa en gemensam plattform för utveckling av kvalitetsarbetet i Solna stad. Den ska lägga fast en stadsövergripande struktur, förhållningssätt och begrepp som kan göra kvalitetsarbetet sammanhängande och tydligt för medborgarna/brukarna som möter staden i olika roller.

Mål för stadens kvalitetsarbete

Målet för Solna stads kvalitetsarbete är att, utifrån givna förutsättningar som lagar, mål och ekonomiska resurser, säkerställa en god och kostnadseffektiv service, som ständigt utvecklas och förbättras och därmed ger nöjda medborgare/brukare. Genom ett strukturerat kvalitets- och verksamhetsutvecklingsarbete ska största möjliga nytta skapas både för den enskilda medborgaren/brukaren och för staden.

Strategi för stadens kvalitetsarbete

Inom Solna stad ryms verksamheter av olika karaktär; allt från social omsorg till teknisk infrastruktur. Det ställer krav på inriktningen av stadens kvalitetsstrategi och därmed på att begränsa de kommungemensamma delarna i kvalitetsarbetet för att ge nämnder och verksamheter möjlighet att själva välja att utveckla kvalitetssystem som är anpassade efter den specifika verksamhetens förutsättning. Vissa stadsövergripande krav måste dock ställas för att göra kvalitetsarbetet sammanhängande och tydligt för medborgarna/brukarna som möter staden i olika roller. Det är också viktigt för att möjliggöra koppling till stadens ekonomiska styrprocesser och till jämförbarhet mellan de olika verksamheterna.

De stadsövergripande kraven är att samtliga verksamheter ska;

- utarbeta åtaganden med **åtföljande kvalitetsdeklarationer** som tydligt beskriver vilken service medborgaren/brukaren kommer att få, liksom åtagande gentemot nämnden och kommunledningen,
- beskriva **arbetssätten** för att säkerställa att åtagandet uppfylls,

- följa upp och ha en **systematisk synpunktshantering** för att kunna ta tillvara medborgarnas/brukarens synpunkter för att utveckla verksamheten,
- arbeta med **utveckling** för en ständig förbättring av verksamheterna.

Åtagande med åtföljande kvalitetsdeklarationer

Åtaganden och åtföljande kvalitetsdeklarationerna ska fånga syftet med den kommunala verksamheten och fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter för verksamheten. Åtagandena byggs upp i två steg. Nämnderna svarar för att precisera generella delar av åtagandet för nämndens verksamhetsområde utifrån en utveckling av kommunfullmäktiges inriktningsmål. Enheterna svarar för att precisera nämndens generella åtagande och komplettera med enhetsspecifika och individrelaterade åtaganden. Det görs i form av kvalitetsdeklarationer, som syftar till att beskriva varje verksamhets uppdrag och vad de åtar sig att göra för att genomföra det. Utifrån kvalitetsdeklarationerna kan medborgaren/brukaren sedan ta ställning till hur verksamheten fungerar och engagera sig att förbättra den. Genom att förtydliga tjänsterna kan förväntansgapet minskas och därmed skapas förutsättningar för nöjdare medborgare/brukare.

Solna stad lämnar kvalitetsdeklarationer för tjänster inom alla områden för den kommunalt finansierade verksamheten oavsett vem som är utförare. Det gäller såväl verksamheter som har direkta medborgarkontakter som verksamheter som svarar för intern service och som är av myndighetskaraktär. Generella deklarationer för staden som helhet ska finnas för tillgänglighet och bemötande.

Arbetet med att ta fram kvalitetsdeklarationer ska ske i ett trepartssamarbete mellan politiker, medborgare och medarbetare i Solna stad inklusive entreprenörer. Härigenom skapas en förståelse och ett intresse för varandras syn på vad som är väsentligt i stadens tjänster.

En stor delaktighet och stort engagemang bland medarbetarna vid framtagandet av deklarationerna bidrar till att skapa en tydlighet i organisationen om vad som ska uppnås, samtidigt som medarbetarnas yrkeskunskap synliggörs och erfarenheter tas tillvara. Det skapar förutsättningar för en ökad arbetstillfredsställelse och därmed förbättras också förutsättningarna för att tillgodose medborgarnas/brukarnas behov.

Arbetsätt

För att säkerställa kvaliteten i åtagandena och de åtföljande kvalitetsdeklarationerna samt att resurserna används effektivt måste enheterna ha tydligt utarbetade arbetsätt utifrån stadens kvalitetspolicy och strategi för kvalitetsarbetet. Beskrivningen av arbetsätten är en viktig del i kvalitetssäkringen. Den innebär att enheten inför sin nämnd/förvaltningsledning ska göra trovärdigt att åtagandena kan infrias. Det ställer i sin tur stora krav på en professionell arbetsledning och samtidigt på en konstruktiv dialog som verkar kvalitetsförbättrande i sig.

Uppföljning

En strukturerad uppföljning krävs för att utveckla kvalitetsarbetet. Uppföljning ska ske dels mot de uppsatta målen och kraven, dels mot hur medborgarna/brukarna upplever kvaliteten av stadens finansierade verksamheter. Det ska finnas en systematisk hantering i staden för att fånga

upp medborgarnas/brukarnas synpunkter – både positiva som negativa, sedan ska användas i stadens arbete med förbättringar av verksamheten. En gemensam struktur för uppföljning av synpunkter i staden ska utvecklas.

Utveckling

Att kontinuerligt arbeta med kvalitetsutveckling i verksamheten är en huvuduppgift för stadens nämnder. Arbetet involverar alla beslutsnivåer i staden och alla har sin specifika roll i ett arbete för att utveckla kvaliteten i stadens finansierade verksamheter oavsett utförare. Genom att arbeta systematiskt med jämförelser och goda exempel nationellt och internationellt kan staden få värdefulla kunskaper och erfarenheter till det kvalitets- och verksamhetsutvecklande arbetet.

Goda exempel - Kvalitetsutmärkelse

För att ytterligare stimulera verksamheterna till att utveckla kvalitetsarbetet ska staden införa en årlig kvalitetsutmärkelse. Genom att lyfta fram goda exempel från verksamheterna skapas uppmärksamhet och diskussion kring kvalitetsutvecklingen. Denna kvalitetsutmärkelse ska utgå från de krav som finns i Solna stads kvalitetspolicy och strategi.

Ansvar och organisation

Solna stads kvalitetspolicy och strategi ska fungera som en gemensam plattform för utvecklingen av kvalitetsarbetet i staden. Det innebär att samtliga nämnder ska arbeta efter policyn och strategin, liksom samtliga enheter inom respektive nämnd.

Kommunfullmäktige beslutar om stadens övergripande styrdokument för kvalitetsutveckling. **Kommunstyrelsen** har, genom stadsledningsförvaltningen, ansvar för att besluten verkställs, följs upp och utvärderas. Stadsledningsförvaltningen ska vara ett stöd för förvaltningarna i utvecklingen av kvalitetsarbetet.

Nämnder och förvaltningar ansvarar för utvecklingen av kvalitetsarbetet i sin verksamhet inom ramen för stadens gemensamma kvalitetspolicy och strategi. Nämnder och deras verksamhet ges möjlighet att inom den gemensamma ramen själva välja att utveckla kvalitetssystem anpassade efter verksamhetens behov. Varje nämnd beslutar om åtaganden och åtföljande kvalitetsdeklarationer.

Varje chef ansvarar för att utvecklingen av kvalitetsarbetet i sin verksamhet inom ramen för nämnden, förvaltningen och stadens gemensamma kvalitetspolicy och strategi.

Varje medarbetare har ansvar för att medverka aktivt i kvalitetsarbetet inom sin verksamhet.

Styrning och uppföljning av kvalitetsarbetet

Styrningen och uppföljningen av Solna stads kvalitetsarbete utgår från stadens övergripande styrsystem. Genom att koppla kvalitetsarbetet till styrsystemet skapas en gemensam struktur för styrning, uppföljning, utveckling och avstämning mot insatta resurser.

Styrningen i Solna stad utgår från ett system för samlad ekonomi- och verksamhetsstyrning. Utgångspunkten är en sammanhållen målstyrning, där kommunfullmäktige anger prioriterade

målområden, inriktningsmål, effektmål och ekonomiska ramar för nämnderna. Det sker i budgeten som är stadens främsta styrdokument.

De prioriterade målområdena och inriktningsmålen är uttryck för övergripande prioriteringar och anger den inriktning som staden ska sträva efter att uppnå. Nämnderna ska, med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål, precisera och fastställa nämnds-specifika mål och ekonomiska ramar. Nämnderna ska också formulera effektmål, som anger det resultat som ska uppnås i verksamheten uttryckt i tid, kvantitet och kvalitet. Effektmålen ska vara mätbara, specifika, tidsatta och realistiska. Det görs i verksamhetsplanen, som fungerar som uppdrag till verksamhetsorganisationen. Av verksamhetsplanen ska också framgå vilka generella åtaganden som nämnden gör för olika verksamhetsområden och hur implementering av åtagandena ska ske på enhetsnivå. Nämndernas rutiner för synpunktshantering och uppföljningsmetoder för kvalitetsarbetet ska även redovisas.

I årsredovisning och delårsrapport per augusti ska nämnderna till kommunfullmäktige redovisa resultatet av kvalitetsarbetet. Resultatredovisningen ska innehålla hur arbetet med att precisera åtaganden fortskrider, hur åtagandena har uppfyllts, vilka uppföljningar som har gjorts och vilka åtgärder som har vidtagits för att rätta till brister.

Dessa resultatredovisningar kommer att ge viktig kunskap till arbetet med stadens budget för nästkommande år.

Genomförande

Arbetet med att genomföra stadens kvalitetsstrategi har hög prioritet och ska omfatta alla nämnders verksamhet i Solna stad. Stadens verksamhet är omfattande och mångfacetterad, vilket ställer krav på att arbetet utvecklas stegvis. I ett första steg ska nämnderna påbörja arbetet med att utforma generella åtaganden med efterföljande kvalitetsdeklarationer för nämndens verksamheter. Enheterna svarar för att precisera nämndens generella åtagande och komplettera med enhets-specifika åtaganden. Dessa ska redovisas i den årliga verksamhetsplanen.

Parallellt ska nämnden till se att alla enheter bedriver ett systematiskt kvalitets- och verksamhetsutvecklingsarbete. I detta arbete ska medborgarnas/brukarnas synpunkter på verksamheterna tas tillvara och användas i kvalitetsförbättrande syfte. I den årliga verksamhetsplanen ska nämnderna redovisa sin strategi för att säkerställa detta.

I ett andra steg tillämpas nämndens beslutade generella åtaganden vid varje upphandling inom de olika verksamhetsområdena. Det innebär att nämndens krav i upphandlingsunderlag kommer att motsvara nämndens generella åtaganden.