



Kvalitetsstrategi för Alingsås kommun

Antagen av kommunfullmäktige den 27 april 2016, § 102

Definition av god kvalitet i Alingsås kommun

God kvalitet är att på ett så resurseffektivt sätt som möjligt tillgodose målgruppernas behov, förväntningar och rättigheter utifrån gällande lagar och styrdokument samt att kommunfullmäktiges prioriterade mål utvecklas i rätt riktning.

Kvalitetsstrategi

Syfte

Kvalitetsstrategin syftar till att uppnå **god kvalitet** inom kommunens verksamheter och den utgör vårt gemensamma förhållningssätt i arbetet med kvalitet och resultat.

Alingsåsaren i fokus

Kvalitetsarbetet tar avstamp i dem vi finns till för; våra kommuninvånare och de olika målgrupper vi möter i våra verksamheter, såväl interna som externa. Vi låter alltid målgruppens behov och önskemål vara vägledande för utvecklingen av kommunen och kommunens verksamheter. Vi tar systematiskt tillvara på målgruppens förslag och synpunkter och använder resultaten i vårt arbete med utveckling och förbättring av verksamheten.

Dialog och samarbete

Vi har en öppen och tillgänglig organisation, som kännetecknas av bra bemötande, information och service. Vi väljer medvetet arbetssätt som stödjer dialog och samarbete i olika former för våra målgrupper vid planering och utveckling av kommunens verksamheter och samhället Alingsås.

Engagerade och tydliga ledare

Ledare i Alingsås kommun har en nyckelroll i utvecklingen av våra verksamheter och i detta arbete är engagemang och tydlighet avgörande. Grunden för allt ledarskap är att vara ett gott föredöme, att vara professionell och relationsinriktad samt att som ledare skapa förutsättningar för alla medarbetares delaktighet i kvalitetsarbetet.

Engagerade och delaktiga medarbetare

Kommunens grundsyn är att alla medarbetare respekterar varandra och tar ett gemensamt ansvar för verksamhetens utveckling. Det uppnås genom att vara engagerad och delaktig i verksamhetens planering och uppföljning av verksamhetens resultat. Öppenhet bidrar till att vi vågar testa nya lösningar och metoder för utveckling och förbättring av verksamheten.

Göra rätt saker på rätt sätt - processororienterat arbetssätt

Alingsås kommuns verksamheter består av processer (arbetsflöden) som har som främsta uppgift att tillfredsställa och möta målgruppernas och invånarnas behov, förväntningar och rättigheter. Alla processer ska leda fram till goda och önskade resultat, vilket innebär att de måste vara ändamålsenliga och värdeskapande. Att arbeta processororienterat kräver helhetssyn eftersom processerna i de flesta fall skär rätt igenom flera verksamheters funktioner.

Resultatinriktat förbättringsarbete

För att veta hur väl vi lyckas leverera service och tjänster till våra målgrupper mäter, analyserar och kommunicerar vi verksamhetens resultat. Vi jämför och analyserar våra resultat över tid och med föredömen. Genom att ständigt vara öppna för nya lösningar och våga prova nytt utvecklas och förbättras våra verksamheter. Vi lär av våra misstag och vi letar inte efter syndabockar.

Basera beslut på fakta

Kunskap och fakta om målgruppens behov är helt centralt för att verkligen veta vad som förväntas av den egna verksamheten/organisationen och hur tjänster/processer bör utvecklas. Därför ska alla beslut som rör kvalitet baseras på väl underbyggda fakta och noggrann analys.

Ansvar

- *Kommunfullmäktige* beslutar om kommunens övergripande kvalitetsstrategi.
- *Nämnder och förvaltningar samt bolagsstyrelser* ansvarar för utvecklingen av kvalitetsarbetet inom sin verksamhet utifrån kommunens kvalitetsstrategi, men även utifrån nationella styrdokument i förekommande fall.
- Varje *ledare/chef* ansvarar för att utvecklingen av kvalitetsarbetet inom sin verksamhet genom att skapa förutsättningar för delaktighet. Kvalitetsarbetet ska präglade hela verksamheten.
- Varje *medarbetare* är delaktig, tar ansvar och bidrar till verksamhetens utveckling.

Kvalitetsstrategin i styrmodellen

Kvalitetstrategin är en del av styrmodellen genom att den ska bidra till att uppnå kommunfullmäktiges prioriterade mål. Varje ledare och medarbetare i Alingsås kommun ska känna till kvalitetsstrategin och arbeta utifrån dess intentioner.

Kvalitetshandbok

Kommunledningskontoret ansvarar för att ta fram en kvalitetshandbok som tar sin utgångspunkt i kvalitetsstrategin. Kvalitetshandboken består av verktyg och arbetssätt som med fördel kan användas i kommunens kvalitetsarbete.