



Kvalitetspolicy för Norrtälje kommun

I Norrtälje kommun sätter vi invånarna först. Genom ett lean-inspirerat arbetssätt arbetar vi med ständiga förbättringar och skapar regi för innovationer. Vi har höga förväntningar på varandra och en positiv människosyn där alla har lika värde.

Målet för det systematiska kvalitetsarbetet är att skapa största möjliga nytta för invånarna till lägsta möjliga kostnad. Vi ska utifrån förutsättningar i form av lagar, mål och ekonomiska resurser säkerställa en god kvalitet, kostnadseffektiv service och myndighetsutövning som ständigt utvecklas och förbättras.

Kvalitetspolicyn för Norrtälje kommun omfattar hela kommunkoncernen inklusive kommunalt finansierad verksamhet utförd i annan regi. Den är central i det systematiska kvalitetsarbetet. Kvalitetspolicyn ger tillsammans med vår värdegrund vägledning för hur vi ska arbeta för att nå kommunens vision och politiskt beslutade mål. Kvalitetsarbetet är väl sammanfogat med årshjulet för kommunens budget- och uppföljningsprocess.

STYR- OCH LEDNINGSSYSTEMETS
SAMVERKANDE BESTÅNDSDELAR:



Vår vision: Globalt liv, lokal livsstil

Norrtälje har en vision om framtiden. Visionen pekar ut färdriktningen på lång och kort sikt, både för kommunkoncernens organisation och för Norrtälje som kommun. Visionen visar vår strävan att skapa attraktionskraft, tillväxt och en kommun som ger alla invånare möjlighet att leva det liv var och en vill leva. Framtiden är ingenting som bara händer, utan ett resultat av de beslut vi fattar idag. Alla kan och får vara med och bidra till utvecklingen.

Titel: Kvalitetspolicy för Norrtälje kommun

Diarienummer: KS17-1384

Styrdokumentet beslutades av: Kommunfullmäktige

Datum för beslut: KF 2017-11-06, § 233

Senaste datum för översyn: 3 år efter beslut



Värdegrunden

Värdegrunden är en viktig och avgörande del i arbetet med en hållbar styrning av kommunen. Den beskriver hur vi ser på dem som är berörda och beroende av vår verksamhet, den ger också uttryck för vår människosyn, vårt förhållningssätt och för hur vi ständigt har kvalitet och effektivitet i fokus.

- *Invånaren först* – vi arbetar för invånaren. Vi är lyhörda för möjligheter och lösningar som möter invånarens behov
- *Allas lika värde* – Alla har olika förutsättningar men lika värde. Vi respekterar alla individer oavsett kön, könsidentitet, eller könsuttryck, ålder, etnicitet, religion, funktionsnedsättning och sexuell läggning.
- *Höga förväntningar* – vi har höga förväntningar på såväl medarbetare som invånare, vi utgår från att alla kan och att alla vill.

Mot Högre Höjder med inspiration av Lean

I vårt utvecklingsarbete har vi valt att inspireras utifrån Lean-filosofin. För oss har det varit viktigt att ta fasta på den ledarskapsfilosofi som grundar sig på insikter om människor och deras motivation. Kort och gott innebär detta att kulturen i organisationen ska utgå ifrån en positiv människosyn, att ledningen ständigt investerar i medarbetarna och främjar en kultur av ständiga förbättringar och innovativa miljöer. I begreppet investera i medarbetare ligger bland annat att varje medarbetares fulla potential tas till vara.

Vi älskar avvikelser! För att kunna arbeta med förbättringar ska det råda en tillåtande och öppen kultur i organisationen där vi uppmuntrar synliggörande av fel och avvikelser. Vi ser varje avvikelse som en möjlighet till en förbättring.

Systematiskt jämställdhetsarbete

Vi är övertygade om att kvaliteten blir bättre om vi utgår ifrån ett systematiskt jämställdhetsarbete. Halva befolkningen i vår kommun, i hela världen, består av kvinnor och vår organisation ska präglas av detta när vi fattar beslut, möter dem vi är till för och när vi rekryterar. Vi arbetar aktivt med könsseparerad statistik, för att därigenom synliggöra utvecklingsområden i vår jämställdhetsintegrering.

Invånarnas idéer utvecklar verksamheten

Våra invånare är välinformerade och kunniga vilket vi ser som en resurs som ska tas tillvara i arbetet att tillsammans med medarbetare utveckla verksamheten. Vi har höga förväntningar på oss själva och även på de vi är till för - våra invånare. Inom ramen för vårt arbete mot högre höjder är invånarnas delaktighet, tillgång till relevant information, transparens och tillgänglighet avgörande för att vi verkligen ska använda oss av den resurs som invånarna utgör. Ett systematiskt arbetssätt utifrån dessa principer utgör grunden för erfarenhetsbaserad verksamhetsutveckling tillsammans med invånarna. Det innebär att arbetet utgår ifrån att vi fångar upp invånarnas och medarbetarnas erfarenheter, förstår vad de innebär - och förbättrar utifrån dessa erfarenheter. Vi följer upp förbättringarna och säkrar att de verkligen lett till mer positiva erfarenheter och skapat mervärde för såväl invånare som medarbetare.

**Delaktighet genom dialog och samarbete**

Vi har ett gott bemötande och agerar snabbt och korrekt. Vid planering och utveckling av kommunen och våra tjänster väljer vi medvetet arbetssätt som stödjer dialog och samarbete med de som bor, verkar i eller besöker kommunen. Vi tar systematiskt tillvara invånarnas förslag och synpunkter och återkopplar resultat. Vårt sätt att kommunicera och tillhandahålla relevant information stärker demokratin och ökar delaktigheten. Vi håller oss à jour med nya möjligheter i omvärlden och nyttjar ny teknik för att anpassa kommunikation och service med hänsyn till olika gruppers förutsättningar, behov och intressen.

Öppenhet och transparens

En kommun är en offentlig organisation och för att få invånarnas förtroende och tillit är det viktigt att vi är öppna och transparenta. För att uppnå detta är det självklart att vi även inom organisationen verkligen slår vakt om det som är en av grundstenarna i en demokrati. Öppenhet och transparens utifrån beslut som fattas och ska fattas. Det kan därför aldrig nog befastas att offentlighetsprincipen och meddelarfriheten är viktig att ständigt hålla levande. Vi redovisar öppet de tjänster kommunen erbjuder och vilken kvalitet och standard de som bor, verkar i, eller besöker kommunen har rätt att förvänta sig och hur nöjda våra kunder är med de tjänster vi levererar.

Tillgänglighet

Kommunen finns till för invånarna. Vid enklare ärenden ska jag som invånare kunna förvänta mig att inom maximalt två dygn få svar via telefon eller e-post. Alla har lika värde även om förutsättningarna är olika. I Norrtälje kommun respekterar vi alla individer oavsett kön, könsidentitet eller könsuttryck, ålder, etnicitet, religion, funktionsnedsättning och sexuell läggning. Vi har ett inkluderande förhållningssätt där alla ges samma möjligheter och arbetar aktivt för att alla ska uppleva rättvis behandling.

Engagerat och tydligt ledarskap

Vi har engagerade ledare som skapar regi för innovativa arbetssätt där medarbetarna är medskapande. Kraften som finns hos våra medarbetare tas tillvara genom att involvera alla inom sitt ansvarsområde. Både chefer och medarbetare präglas av förmågan att omsätta beslutade politiska mål, styrdokument och uppdrag till god verksamhet med fokus på våra invånare.

Medskapande medarbetare

Våra medarbetare är vår viktigaste resurs för att skapa mervärde för våra invånare. Därför är det särskilt viktigt att vi investerar i våra medarbetare i allt från tillit, förtroende, kompetensutveckling och ansvar till god arbetsmiljö. Medarbetarnas arbetsglädje, engagemang och motivation är avgörande i mötet med kunden. Det är just i mötet med invånaren som kvalitetsarbetet blir synligt. Kvalitet är ett personligt åtagande, där varje medarbetare ansvarar för kvaliteten i sitt eget dagliga arbete.

**Fokus på effekten**

För att styra mot resultat behövs mål. Få mål i en tydlig målstruktur styr bättre än många mål för allt. Det ska vara tydligt vad som är prioriterat. Mätning och uppföljning av uppställda mål görs utifrån tre områden: kvalitet, effektivitet och medarbetare som medskapare.

Det vi mäter är det vi styr mot. Därför är det viktigt att mäta rätt saker, nämligen det vi vill uppnå. Utmaningen är att hela tiden ha fokus på den *effekt* som uppstår genom att vi använder våra *resurser* till de *aktiviteter* vi bedömer mest lämpliga för att uppnå det *resultat* vi vill åstadkomma. *Effekten* är ett mått på det *värde* vi tillfört invånaren.

Vi jämför våra resultat över tid och jämför med både vår invärd och vår omvärld. Genom jämförelser får vi en måttstock hur väl vår verksamhet står sig mot andra, och kan lättare identifiera vart vi är särskilt framstående och var vi behöver spana extra på de som är bäst i klassen. I kvalitetsarbetet tar vi oss tid att analysera verksamheten utifrån de resultat och erfarenheter vi fått, när vi planerar för framtiden. På så vis kvalitetssäkrar vi att verksamheten hela tiden blir lite bättre.

Kvalitet är allas ansvar

Arbetet med att utveckla kvaliteten i vår verksamhet pågår ständigt – det blir aldrig klart!

Vi vill beskriva vår syn på kvalitet på följande sätt: ”det är i mötet mellan medarbetaren och mottagaren – användaren av våra tjänster som kvaliteten skapas”.

En tydlig formulerad lägsta kvalitetsnivå skapar trygghet. Den formulerade nivån skapar en tydlig bild av vad vi i Norrtälje kommun står för. Denna skapar även en utgångspunkt i invånarens, företagarens eller annan mottagares förväntade upplevelse och medarbetarens förväntade leverans. Kvalitetsnivån blir en utgångspunkt att jämföra leveransen med och utgå ifrån i förbättringsarbetet.