



HANDLINGSPLAN FÖR KVALITETSARBETET ÅR 2007-2010

1. Inledning

Kvalitetsarbetet är nu och i framtiden av avgörande betydelse för att den kommunala verksamheten ska kunna leva upp till kommuninvånarnas krav, vara en attraktiv arbetsplats och ha en uthållig hushållning med ekonomi och miljö. I oktober 2002 antog kommunfullmäktige kvalitetsvisionen för Mjölby kommun och gemensamma principer för kvalitetsarbetet.

2. Mjölby kommuns kvalitetsvision

”Kvalitet i Mjölby kommun kännetecknas av nöjda kommuninnevånare, kompetenta och motiverade medarbetare samt att kommunens resurser kommer alla till del på bästa tänkbara sätt.”

3. Grundläggande värderingar för kvalitetsarbetet

Kundorientering

Med kunder menas alla dem som kommunens tjänster är till för eller som verksamheterna kommer i kontakt med. Kvalitetsarbetet ska i första hand utgå från kundernas behov, förväntningar, krav och önskemål. Givetvis mot beaktande av gällande lagar, förordningar, beslutade kommunala mål och ramar.

Ledning, ansvar och allas delaktighet

Kvalitetsarbetet förutsätter politikernas och chefernas ledning samt delaktighet och ansvarstagande på alla nivåer. För att skapa en kultur som sätter kunden i främsta rummet krävs ett personligt, aktivt och synligt engagemang från varje ledare och medarbetare. Var och en måste se sin roll i helheten och aktivt delta i kvalitetsarbetet och ständiga förbättringar av verksamheten.

Ständiga förbättringar inom givna ramar

Kvalitetsarbetets mål är att verksamheten ständigt förbättras. Kvalitetsarbetet i nämnder och förvaltningar ska präglas av en helhetssyn på vad som är till samlad nytta för kommunen och kunderna. Förutsättningen för detta är ett metodiskt förbättringsarbete som genomsyrar organisationen och en kultur som stimulerar till ständigt lärande, kreativitet och nya idéer.

4. Minimikrav som ställs på alla nämnders och förvaltningars kvalitetsarbete

- De viktigaste målen för verksamheten finns beskrivna för såväl kunder som medarbetare
- Kvalitetsdeklarationer har formulerats för någon/några viktiga delar av verksamheten
- Det finns en plan med åtgärder för att nå målen
- Det finns dokument som beskriver verksamhetens kvalitetssystem
- De viktigaste arbetsprocesserna i verksamheten finns beskrivna

Handlingsplan

2007-04-10

- Rutiner finns för att uppmuntra och ta hand om synpunkter och klagomål
- Rutiner finns för att ta reda på kundernas behov och hur de upplever verksamheten
- Rutiner finns för hur verksamheten följs upp och utvärderas
- Årlig redovisning av hur verksamhetens kvalitet utvecklas och förbättras

5. Verksamhetsplan för Mjölby kommun år 2007

Följande övergripande mål för kvalitets- och utvecklingsarbetet är fastställda:

- Allt mer nöjda kunder och uppdragsgivare.
- Ökad tillgänglighet för kunder till kommunens verksamheter.
- Förbättrad service till och dialog med kunder.
- Allt mer kompetenta och motiverade medarbetare.
- Effektivare resursutnyttjande.

6. Organisation

Varje förvaltning ansvarar för utvecklingsarbetet inom det egna verksamhetsområdet. Som stöd för detta arbete finns en kommungemensam funktion, kvalitetssamordnaren, som också leder kommunens kvalitetsnätverk. Detta nätverk består av representanter från respektive förvaltning. Kvalitetsnätverkets uppdrag består i att samordna gemensamma kvalitetsaktiviteter samt att utbyta erfarenheter inom området. För de strategiska frågorna gällande bl a gemensamt kvalitetsarbete finns nätverket för serviceutveckling bestående av kvalitetssamordnaren och fem representanter från kommunens chefsgrupp.

7. Handlingsplanen

Handlingsplanen fastställs av kommunens chefsgrupp. Nätverket för serviceutveckling har ansvar för att planen tas fram och för att planeringen följs. Kommunens kvalitetssamordnare ansvarar för att åtgärder vidtas i enlighet med planens inriktning och samverkar med förvaltningarna och med kommunens kvalitetsnätverk. Kvalitetsnätverket medverkar även vid framtagning av handlingsplanen.

8. Uppföljning

Handlingsplanen avser en period om fyra år och kan kompletteras med tillkommande åtgärder under perioden. Den ska i sin helhet följas upp i samband med årsskiftet 2008/2009 samt vid periodens slut. Vissa åtgärder följs upp varje år. Ansvarig för uppföljningen är kommunens kvalitetssamordnare. Uppföljningarna ska beakta både det förvaltningsspecifika och det kommungemensamma kvalitetsarbetet.

<http://mjolnet.mjolby.se/File.asp?DocGUID={F5A5135D-46D2-4D82-A2D9-C2C3886766AD}&LanguageID=1&DocVersionGUID=>

Postadress	Besöksadress	Telefon	Internetadress	Bankgironummer
Mjölby kommun Administrativa servicekontoret 595 80 MJÖLBY	Burensköldsvägen 11-13	0142 - 850 00 Telefax 0142 - 851 00	www.mjolby.se e-postadress	791-9848

2007-04-10

9. Kommungemensamma åtgärder 2007-2010

Följande åtgärder skall genomföras under aktuell tidsperiod:

9.1 Nöjda kommuninvånare	Ansvar och tidpunkt för genomförande
<p>A.) Att det vid samtliga förvaltningar finns ett system för att ta reda på vad kunderna tycker om verksamheten och som ligger till grund för förbättringsarbetet. Sättet att ta in kundernas synpunkter anpassas efter förvaltningarnas egna kvalitetsarbete.</p>	<p>Ansvar: Omfattar alla förvaltningar där förvaltningarna själva ansvarar för att ta fram detta. KLK ansvarar för uppföljning av åtgärden.</p> <p>Tid: År 2007-2010</p>
<p>B.) Regelbundna uppföljningar av tillgänglighet avseende telefoni ska genomföras vid samtliga förvaltningar.</p>	<p>Ansvar: Samtliga förvaltningar ansvarar för att arbeta vidare med resultatet från mätningarna. ADM ansvarar för att det genomförs tillgänglighetsundersökningar</p> <p>Tid: År 2007 och 2009.</p>
<p>C.) Uppföljning och vidareutveckling av kommunens samordnande funktion för företag, Lotsen, ska genomföras. Det gäller hur företagens ärenden hanteras, vilken service som ges och med vilken kvalitet.</p> <p>Kommunens deltagande i Profetprojektet under åren 2006-2009 är ett led i detta utvecklingsarbete.</p>	<p>Ansvar: Förvaltningar som berörs är Miljökontoret, Tekniska kontoret, Byggnadskontoret och Omsorgs- och socialförvaltningen vad gäller utskänkningsärenden. Näringslivskontoret vid KLK har ett samordningsansvar.</p> <p>Tid: År 2007</p>
<p>D.) Införande av en gemensam servicefunktion, ett servicekontor för kommuninvånare, ska ske 2007. Servicekontoret skall öka tillgängligheten för medborgarna samt ge förenklad och förbättrad service. Där skall man kunna svara på kommunövergripande frågor samt handlägga vissa ärenden. Medborgarna skall kunna vända sig dit antingen per telefon eller genom personligt besök. (Se även 9.3 C)</p> <p>En kommunövergripande ärendekartläggning ska genomföras för att kunna bedöma vilka frågor som servicekontoret skall jobba med.</p>	<p>Ansvar: Alla förvaltningar ansvarar för att bidra i genomförandet av ärendekartläggningen. ADM ansvarar för projektet i dess helhet</p> <p>Tid: År 2007-2010</p>
<p>E.) Följa upp och utvärdera de kommungemensamma rutinerna för synpunktshantering. Att fungerande rutiner finns i alla förvaltningar för att uppmuntra och ta hand om synpunkter och klagomål så att de når rätt person och vid behov blir åtgärdade.</p>	<p>Ansvar: Alla förvaltningar ansvarar för en egen fungerande synpunktshantering. KLK ansvarar för uppföljning och utvärdering</p> <p>Tid: Uppföljning/utvärdering sker 2007/2008</p>
<p>F.) Förbättra kommunens hemsida. Genom en mer användarvänlig struktur och utökat innehåll skall det bli lättare att inhämta och sprida information. Kommuninvånarna ska erbjudas bättre möjligheter att utträta tjänster via nätet. Det ska införas en ny teknisk plattform för kommunens webbplatser.</p>	<p>Ansvar: Förvaltningsspecifik informationsstruktur ansvarar resp förvaltning för. ADM ansvarar för projektet och dess övergripande struktur och lay-out.</p> <p>Tid: År 2007-2010</p>

Handlingsplan

2007-04-10

9.2 Effektivt resursutnyttjande	Ansvar och tidpunkt för genomförande
A.) Varje förvaltning ska systematiskt kartlägga och förbättra sina viktigaste arbetsprocesser. Genom att tydligt beskriva och analysera arbetsflöden ges förutsättningar för effektiviseringar. (Se även 9.3 F)	Ansvar: Respektive förvaltning ansvarar för att åtgärden genomförs vid den egna förvaltningen. KLK ansvarar för att ge stöd och för att uppföljning sker. Tid: År 2007-2010
B.) Då projekt startas ska projektplanen innehålla en bedömning av projektets effekter och resultat. En bedömning av verkligt utfall görs sedan alltid i samband med att projektet avslutas. Stöd och metoder för hur effekter och resultat kan värderas och redovisas ska tas fram.	Ansvar: Resp förvaltning ansvarar för att åtgärden genomförs. KLK ansvarar för att stöd och metoder för detta tas fram och för uppföljning av åtgärden. Tid: År 2007-2010
C.) En uppföljning ska genomföras av förvaltningars resursfördelningssystem och verksamhetsstyrning. Det handlar om att ta reda på vilka system som används vid fördelning av resurser samt kartlägga hur förvaltningar arbetar med mål, uppföljning och resultat.	Ansvar: Uppdraget genomförs vid skolförvaltningen, utbildningsförvaltningen och omsorgs- och socialförvaltningen. Ansvar: KLK ansvarar för att genomföra uppdraget. Tid: År 2007
9.3 Kompetenta och motiverade medarbetare	Ansvar och tidpunkt för genomförande
A.) Att ta tillvara och sprida kunskap och erfarenheter i kvalitetsarbetet mellan förvaltningar, arbetsgrupper och individer och därigenom lära av varandra.	Ansvar: Alla förvaltningar har ett ansvar för att bidra med sina kunskaper och erfarenheter i kvalitetsnätverket och på annat sätt.. KLK ansvarar för genomförande av kommungemensamma aktiviteter. Tid: År 2007-2010
B.) Ett kommunövergripande informationsmaterial kring kommunens verksamheter tas fram.	Ansvar: Alla förvaltningar skall bistå med att ge relevant information. ADM ansvarar för att informationsmaterial tas fram. Tid: År 2007
C.) Utbildning/Information i samband med införandet av ett gemensamt servicekontor (Se även 9.1 D.)	Ansvar: ADM 2007 Information ges till alla förvaltningar Tid: År 2007
D.) Inspirationsföreläsning med inriktning på bemötande och kundservicefrågor ska erbjudas varje år.	Ansvar: Alla förvaltningar ansvarar för att ge medarbetare möjlighet att delta. KLK ansvarar för att föreläsningar anordnas. Tid: År 2007-2010.
E.) Alla förvaltningar skall formulera kvalitetsdeklarationer, eller motsvarande, för någon/några delar av verksamheten. Förvaltningarna skall ges nödvändig information/utbildning/stöd för att kunna ta fram kvalitetsdeklarationer.	Ansvar: Alla förvaltningar bär ett ansvar för att tillse att kvalitetsdeklaration formuleras. KLK ansvarar för att ge information, utbildning och stöd. Tid: År 2007-2010.
F.) Information/utbildning skall ges till samtliga förvaltningar för att dessa skall kunna genomföra en egen kartläggning av viktiga arbetsflöden. (Se även 9.2 A)	Ansvar: Resp förvaltning ansvarar för att det inom den egna förvaltningen finns utbildad personal inom området. KLK ansvarar för information/utbildning ges. Tid: År 2007-2010.

<http://mjolnet.mjolby.se/File.asp?DocGUID={F5A5135D-46D2-4D82-A2D9-C2C3886766AD}&LanguageID=1&DocVersionGUID=>

Postadress

Mjölby kommun
Administrativa servicekontoret
595 80 MJÖLBY

Besöksadress

Burensköldsvägen 11-13

Telefon

0142 - 850 00

Telefax

0142 - 851 00

Internetadress

www.mjolby.se

e-postadress**Bankgironummer**

791-9848