

§ 52

Dnr KS/2018:81

Kvalitetsredovisning**Bakgrund**

Inför varje år, i samband med årsredovisningen ska även en kvalitetsredovisning redovisas.

Sammanfattning

Årligen i årsredovisningen sammanställer kommunstyrelsens förvaltning nämndernas prestationer avseende det kommungemensamma kvalitetsarbetet. Den inbegriper även resultatet av den årliga internkontrollen. Nämnderna redogjorde för sitt resultat i följande delar:

- Att kommunens verksamheter systematiskt tar reda på vad kunderna tycker om verksamheten och som ligger till grund för förbättringsarbetet.
- Att kommunens verksamheter tar hand om och åtgärdar kundernas synpunkter och fel.
- Att kommunens verksamheter konkret anger tydliga kvalitetsnivåer för vad medborgarna kan förvänta sig av tjänsters innehåll
- Uppföljning av förvaltningens internkontroll
- Uppföljning av förvaltningens arbete med den kommungemensamma värdegrunden

Beslutsunderlag

- Muntlig information

Arbetsutskottets förslag till kommunstyrelsen

1. Kvalitetsredovisningen godkänns.

—
Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen
Akten

Handläggare

Maria Åhström
Tfn 0142-851 27

Kommunstyrelsen

Kvalitetsredovisning avseende kommungemensamt kvalitetsarbete

Bakgrund

Inför varje år, i samband med årsredovisningen ska även en kvalitetsredovisning redovisas.

Sammanfattning

Årligen i årsredovisningen sammanställer kommunstyrelsens förvaltning nämndernas prestationer avseende det kommungemensamma kvalitetsarbetet. Den inbegriper även resultatet av den årliga internkontrollen. Nämnderna redogjorde för sitt resultat i följande delar:

- Att kommunens verksamheter systematiskt tar reda på vad kunderna tycker om verksamheten och som ligger till grund för förbättringsarbetet.
- Att kommunens verksamheter tar hand om och åtgärdar kundernas synpunkter och fel.
- Att kommunens verksamheter konkret anger tydliga kvalitetsnivåer för vad medborgarna kan förvänta sig av tjänsters innehåll.
- Uppföljning av förvaltningens internkontroll.
- Uppföljning av förvaltningens arbete med den kommungemensamma värdegrunden.

Beslutsunderlag

Missiv 2018-03-15
Powerpoint presentation

Kommunstyrelsens förvaltnings förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar att godkänna kvalitetsredovisningen för år 2017.

Missiv

Datum

2018-03-15

Diarienummer

KS/2018:2

Beslutet skickas till:
Kommunfullmäktige
Akten

Kommunstyrelsens förvaltning

Dag Segrell
Kommundirektör



Kvalitetsredovisning 2017

1. Resultatet av nämndernas arbete med genomförda kundundersökningar med exempel på konkreta åtgärder.
2. Nämndernas arbete med att ta hand om och åtgärda kundernas synpunkter och fel.
3. Nämndernas kvalitetsdeklarationer (dvs kvalitetsnivåer för vad medborgarna kan förvänta sig av tjänsters innehåll) och om dessa uppfyllts.
4. Resultatet av nämndernas internkontrollarbete inkl slutsatser.
5. Hur nämnderna arbetat med den kommungemensamma värdegrunden, konkreta exempel.

Kvalitetsvisio
n Minimikrav
för alla
nämnder och
förvaltningar

2002

Mjölby
kommuns
styrmodell
2011

Strategi för
verksamhets-
utveckling

2013

Mjölby
kommuns
ledningssyste
m

2015

Förutsättningar för verksamhetsutveckling

Yrkesrelaterad kunskap

- Ämneskunskap
- Evidensbaserade arbetssätt
- Personliga färdigheter



Förbättringskunskap

- Förhållningssätt - värdegrund
- Strukturerade arbetssätt/metoder
- Ledares och medarbetares engagemang och delaktighet

1. Resultatet av nämndernas arbete med genomförda kundundersökningar med exempel på konkreta åtgärder.

Bra!

Alla nämnder har genomfört någon typ av kundundersökning, även om inte alla planerade undersökningar genomfördes.

Förbättringsområde!

Få konkreta exempel på förbättringar.

Utveckla vidare!

Presentera resultatet av undersökningarna samt genomförda förbättringar och offentliggöra dem på hemsidan.



2. Nämndernas arbete med att ta hand om och åtgärda kundernas synpunkter och fel.

Bra!

Nämndernas svarstider till de som lämnat synpunkter har blivit bättre.

Totalt sett har fler synpunkter inlämnats.

Förbättringsområde!

Det digitala systemet används inte fullt ut.

Verksamheter anmäler fel på fastigheter i det publika verktyget.

Utveckla vidare!

Hantera regelmässigt inkomna synpunkter på APT.

Presentera genomförda förbättringar till allmänheten.



3. Nämndernas kvalitetsdeklarationer (dvs kvalitetsnivåer för vad medborgarna kan förvänta sig av tjänsters innehåll) och om dessa uppfyllts.

Bra!

Samtliga åtta kvalitetsdeklarationer fördelat på fyra nämnder har uppfyllts.

Förbättringsområde!

Tre förvaltningar ser ett behov av att utveckla fler kvalitetsdeklarationer.

Utveckla vidare!

Otydliga krav på om alla nämnder förväntas upprätthålla kvalitetsdeklarationer eller inte...

4. Resultatet av nämndernas internkontrollarbete med slutsatser.

Bra!

Alla nämnders
planerade
internkontrollprocesser
har kontrollerats.

”Uppriktiga”
bedömningar av
resultatet av
kontrollerna.

Förbättringsområde!

En nämnd får inte
resultatet redovisat
inom föreskriven tid.

Av redovisningen
svårt att utläsa om
vidtagna åtgärder
bedöms åtgärda
bristerna.

Utveckla vidare!

Säkerställa att
framtagna rutiner
följs samt att
tillräckliga åtgärder
vidtas.



5. Hur nämnderna arbetat med den kommungemensamma värdegrunden, konkreta exempel

Bra!

Alla nämnder ger exempel på värdegrundsarbete t ex på APT, vid verksamhetsplanering, introduktion, fördjupad serviceutbildning.

Förbättringsområde!

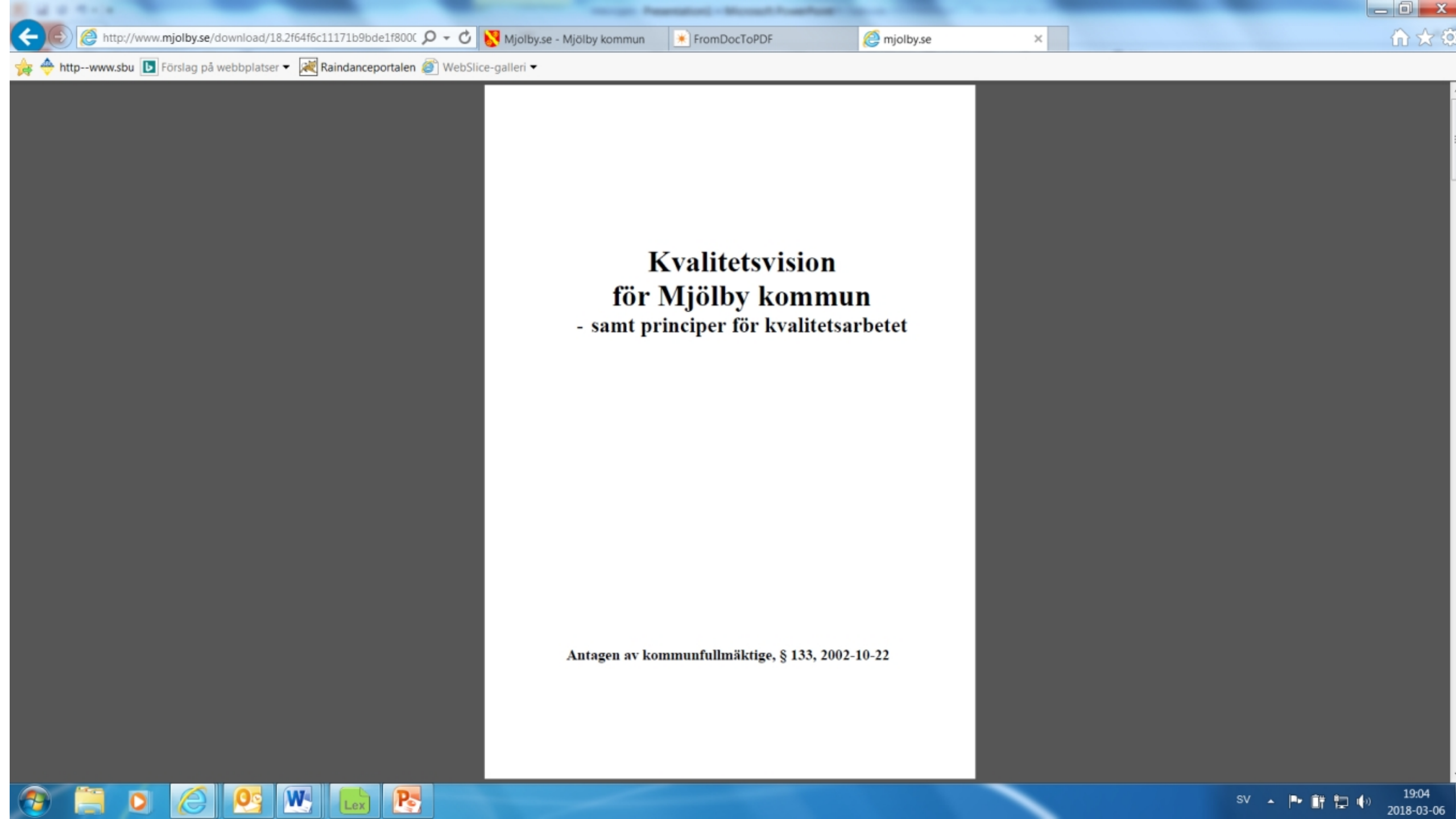
Konkretisera mer; finns det några exempel som inte kan härledas till kommunens värdegrund???

Utveckla vidare!

Använda frågor ur bemötandespelet, fördjupad serviceutbildning till alla.

Minimikrav på nämnders och förvaltningars kvalitetsarbete (från 2002):

- **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**
- **Rutiner finns för att uppmuntra och ta hand om synpunkter och klagomål så att de når rätt person och vid behov blir åtgärdade**
- **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**



**Kvalitetsvision
för Mjölby kommun**
- samt principer för kvalitetsarbetet

Antagen av kommunfullmäktige, § 133, 2002-10-22