

Strategi  
Program  
Plan  
» **Policy**  
Riktlinjer  
Regler

Borås Stads  
**Kvalitetspolicy**

---

Fastställt av: Kommunfullmäktige

Datum: 25 februari 2010

För revidering ansvarar: Kommunstyrelsen

För ev uppföljning och tidplan för denna ansvarar: Kommunstyrelsen. Kommunfullmäktige fastställer i budget årligen vilka kvalitetsfaktorer som ska följas upp.

Dokumentet gäller för: Alla nämnder, förvaltningar och bolag

Dokumentet gäller till och med: 2013

# Borås Stads kvalitetspolicy

Borås Stad ska utvecklas och erbjuda service och tjänster efter medborgarnas behov. Den som har kontakt med verksamheten ska få ett gott bemötande och känna sig delaktig i hur insatsen eller tjänsten utformas.

Verksamheten ska drivas effektivt med god kvalitet och långsiktig resurshushållning. Resultaten av verksamheten ska visas på ett tydligt sätt, och utvärdering ska ske för en ständig förbättring.

För ett framgångsrikt kvalitetsarbete ska verksamheten i Borås Stad ha följande hörnpelare:

## **Boråsaren i centrum**

Verksamheten ska utgå från medborgarnas/brukarnas/kundernas perspektiv och vara till nytta för dessa.

Vi ska underlätta för medborgare och brukare/kunder att vara delaktiga och ta ansvar, och att kunna påverka utbudet av tjänster och insatser och hur dessa utförs.

De som kommer i kontakt med vår verksamhet ska känna att de bemöts med engagemang, lyhördhet och respekt.

Information ska vara tydlig och tillgänglig. Tillgänglighet ska anpassas efter behov och verksamhet (t ex telefontider, öppet-hållande).

### **Engagemang från ledningen**

En framgångsrik kvalitetsutveckling kräver ett synligt och aktivt engagemang från ledningen på alla nivåer, och att kvalitetsutveckling prioriteras och får resurser och legitimitet.

### **Allas delaktighet**

All personal ska känna förtroende att utföra och utveckla det egna arbetet. Varje medarbetare ska känna sin roll i helheten, ha klara mål och de medel som krävs, samt kunskap om de resultat som nås. Att ta tillvara idéer samt tillvarata och utveckla kompetens stärker såväl individen som organisationen.

### **Processsynsätt**

Ett processorienterat synsätt ger en helhetsbild utifrån kundens/brukarens synvinkel. Genom att analysera och förbättra arbetsflöden i syfte att tillfredsställa kunder/brukare får vi även effektivare flöden.

### **Ständiga förbättringar**

Verksamheten ska ständigt förbättras genom att den systematiskt följs upp, utvärderas och utvecklas.

Alla synpunkter, positiva som negativa, ska tas emot med ett gott bemötande. De ska hanteras på ett systematiskt sätt och vara en del i förbättringsarbetet.

### **Faktabaserade beslut**

Genomarbetade och tillförlitliga faktaunderlag ska tas fram till varje viktigt beslut. Handläggning och utförande ska kännetecknas av rättssäkerhet.

### **Lära av varandra**

Vi ska lära av andra för att utveckla och förbättra oss.

Vi ska dela med oss av våra erfarenheter.

Vi ska samverka i så stor utsträckning som möjligt internt, men också med externa parter.

Kvalitetsutvecklingen ska vara en del i verksamhetsplanering och budgetarbete. På så sätt skapas en gemensam struktur för styrning, uppföljning och utveckling. Den bygger också på en dialog mellan politiker, verksamhet och medborgare/brukare/kunder.

## **Uppföljning**

Kommunfullmäktige fastställer i budget årligen vilka av följande kvalitetsfaktorer som ska följas upp:

Tillgänglighet

Bemötande och förhållningssätt

Inflytande och delaktighet (från boråsare/kunder/brukare)

Kompetens och arbetssätt

Samverkan





BORÅS STAD

POSTADRESS 501 80 Borås BESÖKSADRESS Stadshuset, Kungsg. 55  
TEL 033-35 70 00 E-POST [boras.stad@boras.se](mailto:boras.stad@boras.se) webbplats [boras.se](http://boras.se)