



**LYSEKILS
KOMMUN**

Strategi

Program

Plan

Policy

>> Riktlinjer

Regler

Lysekils kommuns

**Riktlinjer för arbete med ständiga
förbättringar**

Fastställt av:	Kommunfullmäktige
Datum:	2017-10-19, § 129
För revidering ansvarar:	Kommunstyrelsen
För ev. uppföljning och tidplan för denna ansvarar:	Kommunstyrelsen
Dokumentet gäller för:	Alla nämnder och förvaltningar
Dokumentet gäller till och med:	Tillsvidare
Dokumentansvarig:	Kommunchef
Dnr:	LKS 2017-668

Riktlinjer för arbete med ständiga förbättringar i Lysekils kommun

Kvalitetspolicy

I Lysekils kommun arbetar vi med kunderna i fokus. Med kunder menar vi de privatpersoner, företag och organisationer som vi finns till för.

Vårt uppdrag är att underlätta och förbättra människors vardag och vi erbjuder service och tjänster utifrån kundernas skiftande behov. Genom vårt arbete gör vi skillnad för dem som bor, lever och verkar i Lysekils kommun.

Förhållningssätt

Alla som har kontakt med vår verksamhet ska få ett gott bemötande och känna sig delaktiga i att utforma insatsen eller tjänsten. Man ska också känna att vi gör vårt yttersta för att vara behjälpliga utifrån de lagar och riktlinjer vi har att förhålla oss till. Våra värdeord i vardagen är – öppet, enkelt, värdigt.

Öppet, enkelt, värdigt

Så här tolkas öppet, enkelt, värdigt på övergripande nivå för hela Lysekils kommun.

Öppet

Begreppet innehåller flera dimensioner:

Öppet och faktabaserat

Lysekils kommun ska öppet redovisa beslut och underlag för beslut till alla som önskar ta del av dessa. Beslutsmöten och webbplatser ska vara öppna i alla de delar som inte begränsas av myndighetsutövning och sekretess.

Öppet förhållningssätt

Lysekils kommun ska i sitt beredningsarbete och möten med medborgare och allmänhet ha en öppen, bejakande och reflekterande inställning till olika synpunkter och förslag som kan vidga perspektiven och öka kunskapen inför olika typer av beslut.

Enkelt

Lysekils kommun skall underlätta för medborgare, företag och allmänhet att ta del av vår service.

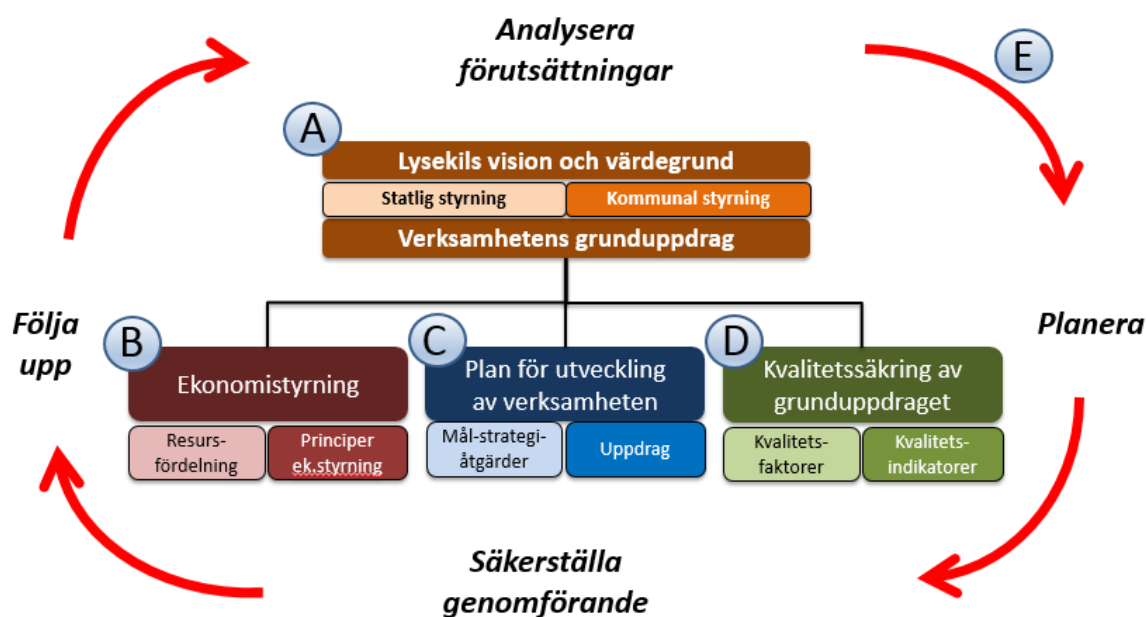
Värdigt

Förtroendevalda politiker och medarbetare i Lysekils kommun skall kommunicera och agera utifrån fakta i sak och gott personligt omdöme.

Förbättringsarbete i Lysekils kommun

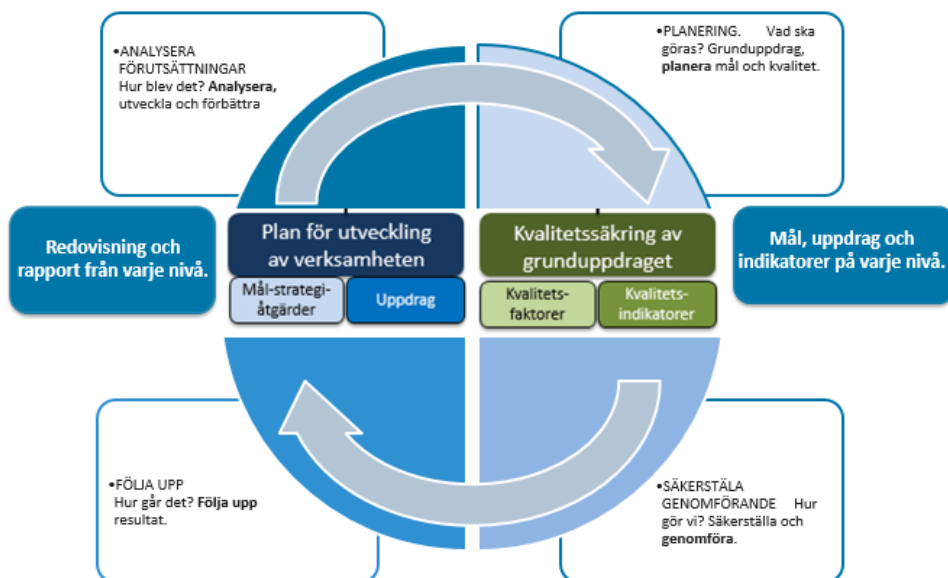
Lysekils kommuns styrmodell

[\(Lysekils kommuns styrmodell\)](#)



Lysekils kommuns styrmodell omfattar alla organisatoriska nivåer och utgår ifrån kommunens övergripande vision och värdegrund. Genomförandet med planering, utveckling och uppföljning av verksamheten ligger så nära medarbetare och medborgare som möjligt. Arbetet ska genomsyras av medskapande och ansvarstagande. Detta innebär att varje chef har ett specifikt ansvar för att följa upp och förbättra verksamheten och dess grunduppdrag. Det innebär även att förvalta medborgarnas skattepengar så att de används kostnadseffektivt och ändamålsenligt.

Ständiga förbättringar



Bilden visar utgångsläget för hur kvalitets- och förbättringsarbetet går till.

Vi ska systematiskt följa upp och analysera kvaliteten ur olika aspekter.

Förbättringsarbetet handlar om ett sätt att arbeta och tänka. Det handlar om att lära av misstag och framgångar, både egna och andras. Det handlar också om att arbeta långsiktigt och hållbart. Vi ska fokusera på den verksamheten är till för och ha inställningen att utfört arbete alltid kan bli bättre.

Våra arbetssätt kan alltid utvecklas och förändras så att resultaten förbättras. Ingen medarbetare kan ställa sig utanför förbättringsarbetet. Detta synsätt ska genomsyra hela organisationens beteende och förmåga. Det innebär att:

- Vi fokuserar på det som skapar värde för de privatpersoner, företag och organisationer i kommunen som vi finns till för.
- Vi arbetar systematiskt och kontinuerligt med förbättringar i vardagen.
- Vi hushållar med resurser så att de används så effektivt som möjligt. Vi strävar efter att uppnå en högre eller bibehållen kvalitet till en lägre kostnad.
- Vi utvärderar ständigt för att standardisera eller förkasta arbetssätt, det vill säga skapar en lärande organisation.
- Vi har ett förbättringsarbete som drivs tillsammans med medarbetarna.
- Vi strävar efter effektiva flöden i processerna.
- Vi undersöker vad våra kunder anser om verksamhetens kvalitet.
- Vi jämför systematiskt våra resultat med andra över tid och vi lär oss av goda exempel.
- Vi kommunicerar våra resultat till berörda.

Arbetet med ständiga förbättringar är en naturlig del i medarbetarnas arbete. Med rätt kunskap, vilja och engagemang genererar vi en högre grad av nöjdhet, trygghet och tillit från våra kunder. Det ger också en ökad ansvarskänsla, förbättringsvilja och delaktighet bland våra medarbetare. Förbättringsarbetet är inget projekt utan pågår ständigt – vi gör rätt saker på rätt sätt och i rätt tid.

Utifrån kommunstyrelsens riktlinjer ska samtliga nämnder inom ramen för kommunens styrmodell arbeta med ständiga förbättringar i syfte att ha en effektiv verksamhet med god kvalitet. Syftet är också att vara en attraktiv arbetsgivare och att stärka arbetsklimatet. Viktigt är att utveckla en systematisering och att ta ett samlat grepp kring kreativitet, innovationer, att uppmuntra medarbetares goda idéer och goda insatser.

Tanken är att förbättringsarbetet ska vara konkret men att det även finns utrymme för variation utifrån verksamheternas behov och funktion. Detta eftersom det finns många olika sätt att säkra kvaliteten på.

Analysera förutsättningar

Utifrån tidigare uppnådda resultat, egen jämförelse och jämförelse med andra samt omvärldsanalys görs en nulägesanalys. Nulägesanalysen ska ge en tydligare bild av verksamhetens styrkor, möjligheter, svagheter och hot.

Planera och säkerställa genomförande

Utifrån resurstilldelning och kartläggning av förutsättningar planeras hur arbetet ska bedrivas under innevarande år. Åtgärder till de kritiska kvalitetsfaktorerna och utvecklingsmålen samt eventuella tilldelade uppdrag planeras och genomförs.

Följa upp

Verksamheten följs upp fyra gånger per år:

- Indikatorerna är ett måttetal som ska visa graden av måluppfyllelse och kan baseras både på kvantitativa och kvalitativa metoder.
- Varje chef ska mäta och följa upp ekonomin samt de kritiska kvalitetsfaktor och utvecklingsmål som är formulerade för respektive område. Mätningen handlar om att ta fram data, information och kunskap om kvaliteten på den egna verksamheten.
- Mätningen ger en indikation om hur resultatet utvecklas och förändras över tid. Chefen anses ha en uppfattning av verksamhetens kvalitet genom jämförelse med de egna resultaten och den egna utvecklingen samt i jämförelse med andra.
- Avsikten är att det ska pågå ett kontinuerligt förbättringsarbete.

Dialog och medskapande

Förutsättningar för vårt framgångsrika förbättringsarbete är att visionen och värdegrunden måste vara känd för alla medarbetare. För att säkerställa detta krävs ett ständigt pågående arbete med att kommunicera, tydliggöra och följa upp visionens inriktning och värderingar.

Stöd till cheferna i kvalitetsarbetet

Kvalitet- och förbättringsarbetet ska vara en naturlig del i vardagsarbetet. Det ska genomföras tillsammans med medarbetarna och inte upplevas som en belastning utan vara till nytta för den ordinarie verksamheten.

Förbättringsarbetet bör ske systematiskt och regelbundet.

Som stöd till cheferna i kvalitetsarbetet finns en handbok framtagen med olika metoder och uppföljningsmodeller.



Postadress: **453 80 LYSEKIL**
Tel: **0523-61 30 00**
Webbplats: **lysekil.se**

Besöksadress **Stadshuset, Kungsgatan 44**
E-post registrator@lysekil.se

Tänk på miljön innan du skriver ut