

Anvisningar för deltagare i Upplands Väsby kommuns kvalitetsutmärkelse 2017

Väsbyborna ska, inom givna resurser, erhålla bästa möjliga service på de tjänster kommunen finansierar. I det ingår god tillgänglighet, bra bemötande samt möjlighet till delaktighet.

För att nå målet med nöjda medborgare arbetar kommunen systematiskt med kvalitet som tar sin utgångspunkt i kommunens kvalitetspolicy som gäller för alla kommunalt finansierade utförare. Genom kvalitetsutmärkelsen vill Upplands Väsby kommun uppmuntra och stimulera verksamheterna att arbeta med kontinuerlig kvalitetsutveckling. Utmärkelsen ger samtidigt kommunen möjlighet att lyfta fram goda exempel.

Alla verksamheter som finansieras av kommunen, både kommunala och privata, är välkomna att delta i kvalitetsutmärkelsen. De som deltar ska svara på ett antal frågor som visar på det systematiska kvalitetsarbetet samt vilka resultat som uppnåtts utifrån kommunfullmäktiges fyra perspektiv; medborgare, samhälle & miljö, medarbetare och ekonomi. Examinatorer bedömer tävlingsbidragen och föreslår nominerade bidrag. En jury utser slutligen en vinnare.

Ansökningsdag

Tävlingsbidragen skickas senast den 31 maj 2017 till kvalitetsutmarkelsen@upplandsvasby.se

Vem kan delta?

Alla verksamheter som finansieras av Upplands Väsby kommun kan delta i tävlingen. Privata verksamheter måste till minst 51 % serva Väsbyborna. De verksamheter som deltar ska prognostisera en budget i balans för år 2017. Föregående års vinnare får inte delta detta år.

Prisutdelningsceremoni

En högtidlig prisutdelningsceremoni hålls i november/december för samtliga medarbetare. I samband med prisutdelningsceremonin hålls en föreläsning inom ämnet kvalitet och verksamhetsutveckling. Eftermiddagen ska vara en trevlig sammankomst då vi hyllar innovation och goda kvalitetsinsatser.

Vinnare av kvalitetsutmärkelsen får, förutom ära och uppmärksamhet, en prischeck på 10 000 kronor per medarbetare max 200 000 kronor som ska användas i den fortsatta verksamhetsutvecklingen för att skapa ännu bättre kvalitet.

Ansökan kvalitetsutmärkelsen 2017

Totalt får bidraget bestå av max 50 000 tecken, exklusive blanksteg.

Administrativa uppgifter

- Verksamhetens namn
- Verksamhetens chef
- Direkttelefon till verksamheten eller chefen
- E-postadress till verksamheten och till chefen
- Postadress och besöksadress
- Antal anställda vid ansökningstillfället

Inledning

Inledningen ger en helhetsbild av verksamheten och ökar examinatorernas förståelse för verksamhetens syfte. Grundläggande förutsättningar och begrepp ska beskrivas. Denna del ska vara kortfattad och innehålla följande punkter:

- Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver
- Beskriv den kundgrupp ni arbetar för
- Ange ungefärligt antal kunder
- Beskriv er organisations- och ledningsstruktur
- Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)

Kund/medborgare

1. Redogör för hur ni skapar och förstärker en kultur där kunderna/medborgarna är i centrum. Till exempel hur ni arbetar med bemötande- och tillgänglighetsfrågor.
2. Beskriv hur ni gör kunderna/medborgarna delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Det kan till exempel handla om hur ni fångar upp och hanterar kundernas behov, önskemål och förväntningar, synpunkter och förbättringsförslag. Ge konkreta exempel.
3. Redovisa kortfattat resultaten från era kundundersökningar. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.

Medarbetare

1. Beskriv hur ni arbetar med verksamhetsplanering och på vilket sätt medarbetarna är delaktiga i arbetet. Ge även exempel på aktuella mål som ni arbetar med under pågående år.
2. Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i verksamheten utifrån kundernas/medborgarnas behov och verksamhetens resultat. Hur tar ni tillvara på medarbetarnas engagemang och uppmärksammar goda insatser.
3. Redovisa kortfattat resultaten från den senaste medarbetarundersökningen eller liknande. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se. Hur arbetar ni systematiskt med att förbättra medarbetarnas nöjdhet?
4. Beskriv den värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har för er verksamhet och hur den görs känd bland medarbetarna och kunderna/medborgarna.

Ekonomi

1. Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon.
2. Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget innevarande år samt de två senaste årens resultat. Redogör även för er analys och vilka trender ni kan se (det krävs inga detaljerade siffror).

Samhälle & miljö

1. Beskriv hur ni arbetar med miljöfrågor i verksamheten. Vilka miljömål har er verksamhet?
2. Beskriv hur din verksamhet fångar in förändringar i omvärlden som har betydelse för er. Vad gör ni med den information som ni får fram?

Resultat och analys

1. Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar visar avseende mål och resultat. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.
2. Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån era uppföljningar, resultat och analyser.
3. Redovisa hur ni arbetat med jämställdhet och följt upp och förbättrat er verksamhet utifrån kön.

Platsbesök

Platsbesök är en del i utvärderingen och syftar till att fördjupa och nyansera bilden av verksamhetens kvalitetsarbete. Vid platsbesöket kommer examinatorerna att ställa frågor till verksamhetens chef och medarbetare. Det finns en gruppledare i varje examinatorgrupp som i god tid hör av sig till respektive verksamhet och bestämmer tid för platsbesöket samt kommer överens om vilka som bör närvara.

Dokument som ska bifogas ansökan:

- Verksamhetsplan eller motsvarande
 - Årsredovisning/verksamhetsberättelse eller motsvarande 2016
 - Verksamhetens eventuella kvalitetsgaranti
 - Rutiner för klagomålshantering
 - Dokumentation av kunddialog/enkät
 - Dokumentation av medarbetarenkät eller liknande
- Eventuellt kan även annan dokumentation efterfrågas av examinatorgruppen.

Återföringsbesök

Efter det att kvalitetsutmärkelsen delats ut i november eller december kommer varje deltagande enhet att få ett återföringsbesök av examinatorgruppen. Syftet är att ge en återkoppling på verksamhetens starka sidor men också visa på vilka förbättringsområden som finns.

Frågor

Om ni har några frågor kontakta Åsa Berglund, kommunens kvalitetsstrateg.
Telefon 08-590 975 49, e-post: asa.berglund@upplandvasby.se

Läs mer

Kommunens webbplats:

<http://www.upplandvasby.se/2/kommun-och-politik/kvalitetsarbete-och-utveckling/kvalitetsutmärkelse-och-innovationspris.html>