

Kvalitetspolicy

“Vi sätter medborgarnas
behov i centrum”



Kvalitet i Östersund är att:

- Sätta medborgarnas behov i centrum och fokusera på de vi är till för. Vi tar emot synpunkter positivt och ser dem som en del av vårt arbete med offensiv kvalitetsutveckling.
- Vi erbjuder tjänster av rätt kvalitet som utförs på bästa möjliga sätt. Genom förebyggande arbete och regelbundna uppföljningar strävar vi mot att ständigt förbättra våra verksamheter.

Kvalitetspolicyn utgår från kommunens fyra kvalitetsdimensioner som är beslutad av kommunfullmäktige.

Det här är kommunens fyra kvalitetsdimensioner

Tillgång & tillgänglighet

Alla som vänder sig till kommunen upplever att tillgängligheten är god.

Vi ger all information på ett sådant sätt att den uppfattas som tydlig och begriplig.

Bemötande

De vi är till för upplever att de blir lyssnade till och bemöts personligt med respekt och engagemang.

Inflytande

Vi underlättar för medborgare att vara delaktiga och ha inflytande när det gäller kommunens utbud och utförande av tjänster.

Kompetens

De vi är till för upplever att våra uppdrag utförs med rätt kompetens. På så sätt skapar vi förtroende för kommunens verksamheter.

Så arbetar vi med kvalitetspolicyn

Det är i det dagliga arbetet på varje arbetsplats som vi ser till att kvalitetspolicyn hålls levande och utvecklas.

Förvaltningarna tar själva fram det som är utmärkande för varje verksamhet. På så sätt kan man komplettera och förtydliga varje kvalitetsdimension med sådant som gäller i den egna verksamheten.

Uppföljning av kvalitetspolicyn

Varje enhet gör regelbundna brukar- och kundundersökningar för att se hur väl vi uppfyller den kvalitetsnivå som beskrivs ovan.

De synpunkter som kommer in är något vi tar hänsyn till. Resultat av uppföljningar med mera ingår som en del i verksamhetens förbättringsarbete.