



# Har din kommun ett hjärta som klappar för kvalitet?



KVALITETSMÄSSAN

– EUROPAS STÖRSTA KONFERENS OCH FACKMÄSSA OM VERKSAMHETS- OCH SAMHÄLLSUTVECKLING  
15–17 NOVEMBER 2011 • SVENSKA MÄSSAN GÖTEBORG

# Inbjudan till Utmärkelsen Sveriges KvalitetsKommun 2011

Många svenska kommuner har ett hjärta som klappar för kvalitet. För dem finns en särskild tävling vartannat år. Den har fyra grenar: demokrati, verksamheter, arbetsmiljö och samhällsbyggande. Och alla som deltar blir vinnare.

Välkommen att tävla om att bli Sveriges KvalitetsKommun 2011. Det är ett bra sätt att jämföra sin kommun med de bästa och ta ett steg vidare i utvecklingen.

## Anmälan före 31 oktober 2010

Att medverka i Sveriges KvalitetsKommun ger mycket tillbaka. Kommunen får en konkret analys av sina förbättringsområden och värdefull uppmärksamhet kring sitt utvecklingsarbete. Allt som behövs för att anmäla kommunen är att besvara 50 kryssfrågor och lämna en beskrivning i fri text, som anger hur kommunen arbetar för att förbättra demokrati, verksamheter, arbetsmiljö och samhällsbyggande. Texten får vara på högst 12 000 tecken, vilket motsvarar fyra A4-sidor. Genom en liten insats kan din kommun ta ett rejält steg framåt. Läs mer om egenbeskrivningen på följande två uppslag. Anmälan ska göras före 31 oktober 2010 på [www.kvalitetskommun.se](http://www.kvalitetskommun.se).

Kontaktpersoner på Sveriges Kommuner och Landsting:

[gunnar.gidenstam@skl.se](mailto:gunnar.gidenstam@skl.se), 08-452 76 49

[lars.strid@skl.se](mailto:lars.strid@skl.se), 08-452 76 43

## Kommunkompassen 2.0 – för alla

Kommunkompassen har genomgått en uppgradering. Inför Sveriges KvalitetsKommun 2011 ska därför alla sökande kommuner genomföra Kommunkompassen 2.0.

75 svenska kommuner har framgångsrikt använt sig av Kommunkompassen. Många kommuner har dessutom gjort flera utvärderingar. En utvärdering enligt Kommunkompassen fokuserar på utveckling genom att peka på förbättringsområden och jämföra med vad andra kommuner har gjort.

Kommunkompassen är en bred kvalitetsutvärdering som genomförs av ett expertteam från Sveriges Kommuner och Landsting. I utvärderingen ingår granskning av bl a styrdokument och hemsida. Dessutom genomförs ett tre dagar långt platsbesök med intervjuer av ledande politiker och tjänstemän. Återföringen sker i två steg. En första muntlig



*"Bara genom att delta i denna utmaning blir vårt eget kvalitetsarbete mycket bättre och strukturerat."*

*Jens Nilsson, kommunstyrelsens ordförande i Östersund.*



*"Genom kommunkompassen har vi fått en extern granskning av vår verksamhet. Nu går vi vidare i utvecklingsarbetet och inför ett lean-arbete i hela kommunen."*

*Anders Lago, kommunstyrelsens ordförande i Södertälje.*

rapport lämnas redan vid avslutning av platsbesöket och efter en månad kommer en genomarbetad rapport på cirka 25 sidor med poängsättning och utpekade förbättringsområden.

Genom att göra en tidig anmälan har kommunen större möjligheter att påverka tidpunkten för platsbesök. För att genomföra Kommunkompassen tar Sveriges Kommuner och Landsting ut en självkostnadsavgift på 70 000 kr. Små kommuner med under 12 000 invånare betalar i år halva avgiften. Kommunkompassen tillsammans med egenbeskrivningen utgör ett viktigt underlag för nomineringen. Läs mer om Kommunkompassen på [www.skl.se/kvalitet](http://www.skl.se/kvalitet).

## Resultatvisaren – för nominerade

De kommuner som går vidare till nomineringen blir ytterligare granskade. Resultatvisaren är en utvärderingsprocess som fokuserar på kommunens uppnådda resultat. Genom Resultatvisaren beskrivs vilka faktiska förändringar som uppnåtts i demokrati, verksamheter, arbetsmiljö och samhällsbyggande.

Resultatvisaren genomförs av ett expertteam från Sveriges Kommuner och Landsting, som samlar in resultatdata, gör platsbesök och analyserar hur resultatinformation används för att åstadkomma framtida förbättringar. Resultatvisaren är kostnadsfri för de nominerade kommunerna och utgör ett viktigt delunderlag för valet av Sveriges KvalitetsKommun 2011.



*"Att jämföra sig med andra kommuner är en naturlig del i vår ambition att fortsätta utvecklas. Det skapar stolthet i organisationen att vara en av de kommuner som var nominerade till Sveriges KvalitetsKommun."*

*Stadsdirektör Annika Wennerblom,  
Trollhättans Stad.*

*"Att Stockholm utsågs till Sveriges KvalitetsKommun har betytt väldigt mycket för alla stockholmare samt medarbetare och politiker i staden. Den uppmuntran till ett fortsatt gott arbete som utmärkelsen inneburit har kommit precis rätt i tiden. Vi är på väg mot ett Stockholm i världsklass."*

*Finansborgarrådet Sten Nordin, Stockholms stad.*



## Vinnaren utses av en jury

Vilken av de 3–5 nominerade kommunerna som slutligen kommer att stå som vinnare av titeln Sveriges KvalitetsKommun 2011 bestäms av en jury.

I sin självständiga bedömning beaktar juryn bl a de tre delarna i utvärderingen: egenbeskrivningen, Kommunkompassen och Resultatvisaren.

Juryen består av ordförandena Annelie Nordström Hellander, Kommunal, Anna Ekström, Saco, och Sture Nordh, TCO, samt Peter Nygårds, bankdirektör Swedbank, Mats Edman, chefredaktör Dagens Samhälle, och Håkan Sörman, som är vd för Sveriges Kommuner och Landsting. Den senare är också juryens ordförande.

Priset överlämnas under Kvalitetsmässans invigningsgala på GöteborgsOperan på kvällen den 15 november 2011.

## Vinnaren visar upp sig

Den kommun som utses till Sveriges KvalitetsKommun 2011 bjuder in till ett eller flera öppna seminarier och platsbesök för att visa upp sina vinnande metoder och arbetssätt. Vinnarkommunen äger rätt att använda logotypen för Sveriges KvalitetsKommun under två år fram till dess att 2013 års vinnare är utsedd.

## Kommunens egenbeskrivning

För att anmäla kommunen skall en beskrivning av kommunens utvecklingsarbete lämnas på [www.kvalitetskommun.se](http://www.kvalitetskommun.se) före 31 oktober 2010. Egenbeskrivningen består av 50 kryssfrågor och en kortare text.

### Första steget – besvara kryssfrågorna.

Markera hur långt kommunen kommit i sitt utvecklingsarbete genom att kryssa för siffran 0, 1, 2 eller 3 för var och en av de femtio frågorna.

0. **Ej alls** genomfört i några tillämpliga avseenden (0 %).
1. **Delvis** genomfört i tillämpliga avseenden (mindre än 50 %).
2. **I hög grad** genomfört i tillämpliga avseenden (mer än 50 %).
3. **Fullt ut** genomfört i alla tillämpliga avseenden (100 %).

### Andra steget – beskriv kommunens utvecklingsarbete.

Beskriv i text hur kommunen arbetar för att förbättra demokrati, verksamheter, arbetsmiljö och samhällsbyggnad. Kommunens fria text skall vägledas av de frågeställningar som anges i respektive ingress nedan och får totalt vara på högst 12 000 tecken. Det motsvarar fyra A4-sidor och lämpligt kan vara att skriva ca en A4-sida om varje huvudområde. Tänk på att så mycket som möjligt peka på uppnådda resultat.

## Hur gör kommunen för att utveckla demokratin och medborgarnas deltagande ?

Demokrati är en viktig utgångspunkt för att fatta gemensamma beslut inom en kommun. Centrala värden för demokratin är att så många som möjligt av medborgarna är välinformerade i gemensamma frågor och deltar i diskussionen om kommunens verksamhet och utveckling. Hur gör kommunen för att öka medborgarnas engage-

ment och delaktighet? Hur stimuleras ett ökat deltagande i exempelvis kommunalval och budgetprocess? Hur informeras medborgarna om kommunens verksamheter och resultat? Hur gör kommunen för att få med ungdomar och minoritetsgrupper i framtidsdiskussionen?

	Ej alls genomfört 0	Delvis genomfört 1	I hög grad genomfört 2	Fullt ut genomfört 3
1. Rapporteras resultat från brukarundersökningar och övriga kvalitativa resultat från verksamheterna till medborgarna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har medborgarna tillgång till fullmäktiges, styrelser och nämnders sammanträdestider, föredragningslistor, handlingar och protokoll på kommunens hemsida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Finns öppet forum på kommunens hemsida för att lägga förslag, uttrycka åsikter och bilda opinion i kommunala frågor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kan medborgarna närvara och ställa frågor på kommunfullmäktige och de kommunala nämndernas sammanträden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Finns det möjligheter för medborgarna att ta del av kommunfullmäktigesammanträden via TV, radio eller Internet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Kan medborgarna delta i processen för budget och årsredovisning, t ex genom hearings?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Kan medborgarna delta i den fysiska planeringen, t ex genom hearings, rådslag etc?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Finns det en kommunövergripande strategi för att främja ett etiskt förhållningsätt och motverka korrupcion?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Hur gör kommunen för att utveckla effektiva verksamheter och tjänster med hög kvalitet?

Kommunens främsta uppgift är att tillhandahålla tjänster av god kvalitet. Här tänker vi på ledarskapet och verksamhetsstyrningen, information och samverkan med brukare, kvalitetsstyrning av tjänsteupphandling, strategi och omvärldsanalys. Hur gör kommunen för att öka de

värden som skapas för brukarna av kommunens tjänster? Hur är det med tillgängligheten, även för handikappade? Hur väl fungerar samarbetet mellan politiker och tjänstemän? Hur samverkar kommunen över sektorsgränserna? Finns ett systematiskt kvalitetsarbete?

	Ej alls genomfört 0	Delvis genomfört 1	I hög grad genomfört 2	Fullt ut genomfört 3
9. Anger budget och årsredovisning vilka kvalitetsmål som gällt för verksamheterna och hur väl dessa mål nåtts?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Mäter verksamheterna antal prestationer och kostnad per prestation samt rapporterar till kommunledningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Mäter verksamheterna brukartillfredsställelsen och andra indikatorer på kvalitet samt rapporterar till kommunledningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Erbjuder kommunen e-tjänster som gör det tillgängligt och enkelt för medborgare och företag att få service direkt via kommunens hemsida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Finns det en samlad strategi och system för det kontinuerliga kvalitets- och förbättringsarbetet i kommunen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Har kommunen ett system för att få in, analysera, besvara och åtgärda klagomål samt rapportera för politikerna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Presenterar kommunen resultat från kommunens egna enheter, så att medborgare/brukare har möjligheter att jämföra kvalitet och resultat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Jämför (benchmarkar) kommunens egna enheter sig externt mot andra utförare som ett led i service- och organisationsutvecklingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Har kommunen undanröjt enkelt avhjälpna hinder, som gör att personer med funktionsnedsättningar stängs ute eller har svårt att besöka kommunens egna lokaler och allmänna platser?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Har kommunen skapat en kultur för att befrämja innovationer och nytänkande i de egna verksamheterna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Har medborgarna möjlighet att välja mellan olika driftformer vid sidan av egen regi, t ex privata och kooperativa utförare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Använder kommunen brukarundersökningar och/eller brukarpaneler, som ett led i service- och organisationsutvecklingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Bedriver kommunen någon utbildning för medarbetarna i servicekänsla och att bemöta allmänheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Har kommunen förbättrat sina resultat det senaste året vad gäller produktiviteten (den reala kostnaden per prestation) i de kommunala tjänsterna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Arbetar kommunen med effektivitetsutveckling genom att återkommande mäta resurser (kostnad, tid, etc) i relation till uppnådd kvalitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Har kommunen förbättrat sina resultat de senaste tre åren vad gäller kvaliteten på de kommunala tjänsterna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Hur gör kommunen för att utveckla en god arbetsmiljö och delaktiga medarbetare?

Kommunal verksamhet är personalintensiv. Värdet av kommunens tjänster skapas ofta i den direkta relationen mellan medarbetare och brukare. Hur gör kommunen för att rekrytera och behålla kompetent och välmotiverad

personal som kan trivas och utvecklas i sina arbeten? Hur gör kommunen för att skapa bra arbetsmiljö och ta vara på personalen – den viktigaste resursen?

	Ej alls genomfört 0	Delvis genomfört 1	I hög grad genomfört 2	Fullt ut genomfört 3
25. Har kommunen program för att stödja och utveckla chefer i deras ledarroll?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Genomförs chefsutvärderingar, som får konsekvenser för chefernas fortsatta förtroende och utveckling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Är medarbetarna informerade om och delaktiga i kommunens kvalitetsmål, kvalitetssystem och kvalitetsarbete?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Har kommunen utbildningsprogram för att ge medarbetarna motivation, förutsättningar och kunskaper att agera som kvalitetsförbättrare i jobbet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Tillämpar kommunen principer och/eller kriterier för löneutveckling, som premierar förtjänstfulla insatser för förbättring av effektivitet och kvalitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Används medarbetarsamtal, med individuella mål och förväntningar, som ett aktivt instrument för service- och organisationsutvecklingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Har kommunen, som ett led i utvecklingen av kvalitet och effektivitet, vidtagit åtgärder för att öka personalens möjligheter att arbeta heltid och/eller välja annan önskad sysselsättningsgrad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Har kommunen vidtagit åtgärder för att öka rörligheten och främja karriärmöjligheter bland kommunens anställda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Stödjer kommunen friskvårdsinsatser som kommer alla medarbetare till del (t ex träningsmöjligheter på arbetstid, ersättning för träningsavgifter eller liknande)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Finns organiserade former för att tillvarata och stimulera medarbetarnas kreativitet och innovationsförmåga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Har kommunen vidtagit systematiska åtgärder för att klara problemet med generationsväxling bland personalen och rekrytera ny arbetskraft till kommunen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Har kommunen vidtagit systematiska åtgärder för att få en jämnare könsfördelning i sådana jobb som är ensidigt dominerade av det ena könet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Har kommunen vidtagit systematiska åtgärder för att underlätta för medborgare med invandrabakgrund att få olika typer av arbete i kommunen, inkl chefsjobb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Har kommunen vidtagit systematiska åtgärder för att stödja och stimulera öppenhet och att olika medarbetare kan komma till tals, även i frågor som är besvärande för kommunledningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Hur gör kommunen för att utveckla goda förutsättningar för företag och samhälle?

Grundläggande för kommunens långsiktiga utveckling och människors livskvalitet är näringslivet på orten och den fysiska miljön. Bra offentlig service, god infrastruktur samt öppna kanaler till forskning och företag skapar grogrund för tillväxt och sysselsättning. Hur gör kommunen

för att skapa ett bra klimat för innovationer, forskning och företagsutveckling? Hur gör kommunen för att ge människor en god miljö att bo och arbeta i? Hur gör kommunen för att gardera sig mot stora risker för miljö och människor?

	Ej alls genomfört 0	Delvis genomfört 1	I hög grad genomfört 2	Fullt ut genomfört 3
39. Finns samarbetsorgan med företagen i kommunen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Ingår kommunen i regionalt samarbetsorgan för att främja näringslivet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Har kommunen beredskap för att avvärja och möta krisartade händelser inom infrastruktur och teknisk service?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Ställer kommunen miljökrav vid offentlig upphandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Arbetar kommunen med systematiska åtgärder för att minska utsläpp av växthusgaser, kemikalier eller andra miljöbelastande ämnen i den egna verksamheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Har kommunen ett miljöledningssystem för mätning och förbättringar av den fysiska miljön?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Analyserar kommunen sociala, trafikmässiga, ekonomiska och miljömässiga konsekvenser vid beslut om nya utbyggnader i kommunen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Har kommunen skapat förutsättningar och drivkrafter för ideella frivilliginsatser inom verksamheterna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Har kommunen skapat förutsättningar och drivkrafter för ett vitalt föreningsliv i kommunen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Har kommunen något samarbetsorgan som träffas regelbundet med representation från kulturföreningar, kulturpersonligheter, fria kulturgrupper, m.m.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Följer och analyserar kommunen orsaker till att medborgare flyttar till, stannar kvar eller flyttar från kommunen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Arbetar kommunen med att motverka social och etnisk segregation i lokalsamhället, t ex i bostadsområden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Priset är en unik skulptur av konstnären Ernst Billgren och ett resestipendium på 50 000 kr.



Utmärkelsen Sveriges KvalitetsKommun kommer att utdelas på GöteborgsOperan den 15 november 2011.

# Kvalitetsmässan 2011

Kvalitetsmässan är Europas största konferens och fackmessa om verksamhets- och samhällsutveckling. Den äger rum vartannat år på Svenska Mässan i Göteborg. Här presenteras under tre dagar de bästa förnyelseprojekten och diskuteras hur de offentliga verksamheterna och det svenska samhället kan bli bättre och effektivare.



---

## Kvalitetsmässan

Östra Hamngatan 52, 411 09 Göteborg • Tel: 031-368 41 00 • Fax: 031-13 86 50  
info@kvalitetsmassan.se • www.kvalitetsmassan.se

