



PUBLIC PEOPLE

Vi gör skillnad för offentlig sektor

Kvalitetspolicy

Gäller från och med; 2021-06-01





Public Peoples Kvalitetspolicy

Public Peoples kvalitetsarbete skall även syfta till att ständigt förbättra kundnöjdheten och tydligt spegla miljö- och hållbarhetsintentioner inom de tekniska och ekonomiska ramar som är överenskomna i uppdrag

Kvalitet och ansvar gäller för allt vårt arbete, från första kundkontakt till slutleverans och uppföljning. Public Peoples tjänster, servicenivå och kvalité skall löpande utvecklas och förbättras så att vi kan ligga i framkant och erbjuda våra kunder säkra, effektiva och kostnadsmedvetna leveranser av bemannings- och rekryteringstjänster.



VÅR MÅLSÄTTNING FÖRVERKLIGAS GENOM ATT

- **Vi levererar** rätt person på rätt plats i rätt tid.
- **Vi skapar goda relationer** med kunder, kandidater och våra medarbetare.
- **Kvalitetsarbetet integreras** i det dagliga arbetet och att vi arbetar kontinuerligt med förbättringar.
- **Medarbetare och kunder** har kunskap om och känner delaktighet i kvalitetsarbetet.
- **Kundsynpunkter** leder till ständiga förbättringar och behandlas snabbt, vänligt och professionellt.
- **Vi bevakar utvecklingen** inom våra tjänsteområden för att förbättra våra arbetssätt.
- **Utrustningar och lokaler** är ändamålsenliga och i gott skick.
- **Vi uppfyller** lagar, förordningar och föreskrifter som gäller.
- **Vi strävar** att uppnå våra mål och revidera våra mål.
- **Vi arbetar** med att ständigt förbättra verksamheten ur kvalitetssynpunkt.



ANSVAR OCH ORGANISATION

Public People är en platt organisation där längsta steg till vd är endast två steg. Tack vare detta är informationsvägarna kortare än i en större och mer hierarkisk organisation. Ansvarig för kvalitetsarbetet på bolaget är Carl Fredrik Strid som också är en av två partners i bolaget. Carl Fredrik hanterar och informerar om frågor kring kvalitetsledningssystemet och kvalitetsarbetet

INKÖPSRUTINER

Eftersom Public People fortfarande är ett relativt litet företag har vi enkla inköpsrutiner. Rutinerna finns till för att optimera inköp dvs i största möjliga mån garantera god kvalitet till rätt pris. Kommunikation sker mellan den anställda och ansvarig chef gällande den vara eller tjänst som skall köpas in. Varan eller tjänsten beskrivs av den anställda muntligen eller skriftligen utifrån kvalitet, mängd och tillgång. Om produkten köps sällan och har ett mindre ekonomiskt värde räcker det med att den anställda eller ansvarig chef tar underlag utifrån hemsida alternativt tar in offert muntligen eller skriftligen. Vid köp av tjänster av större värde tas offerter från flera leverantörer. Möten med leverantörerna hålls och helhetslösningen utvärderas vilket innebär att både pris och kvalitet är faktorer i beslutet. Leverantören kontrolleras också enligt vår leverantörskontroll.

SYSTEM FÖR KONTROLLER OCH SPÅRBARHET I LEVERANTÖRSKEDJAN

Public People bedriver ingen försäljning av produkter som är beroende av olika komponenter utan bolaget är ett rent tjänstebolag. Därav behöver vi inte kontrollera komponentursprung. Vi gör däremot kontroller av underkonsulter eller egna uppköpta konsulter vi använder oss av. När dessa leverantörer skall leverera en tjänst så säkerställer vi att leverantörer har nödvändiga ansvarsförsäkringar om så krävs. Vi säkerställer att leverantörer bedriver en icke illegal verksamhet samt har bra referenser från tidigare uppdrag. Dessa kontroller görs alltid innan arbetet påbörjas.



AVVIKELSEHANTERING

Vid avvikelser i våra leveranser till kund meddelas kund skriftligen utan dröjsmål. Samtliga anställda i Public People har till uppgift att rapportera in avvikelser till den ansvariga för kvalitetsarbetet. Uppdragsspecifika avvikelser delegeras och hanteras av ansvarig uppdragsgivare.

Public Peoples har en generell avvikelshanteringsprocess som kan anpassas efter önskemål från beställare och/eller uppdragets karaktär. Den generella processen ser ut enligt följande:

- Vid upptäckt av vår personal av ej akut avvikelse gör vår personal avvikelseanmälan omgående. Om betydande kundpåverkan riskeras initieras åtgärd av oss omgående.
- Åtgärdsförslag utarbetas och dokumenteras av ansvarig uppdragsgivare.
- Vid avvikelse som kan leda till betydande kundpåverkan företas avhjälpande eller korrigerande åtgärder omedelbart.
- Vid behov/efter önskemål inhämtas godkännande från beställaren före åtgärd, beroende på avvikelstens art och omfattning.
- Korrigering av avvikelse utförs och dokumenteras av utföraren och uppdragsgivare återrapporterar till beställare.
- Utvärdering görs av uppdragsgivare av ovanstående förlopp samt resultat. Eventuella förbättringsmöjligheter dokumenteras och vid behov justeras befintliga rutiner, checklistor och arbetssätt för att säkerställa att avvikelsen, om möjligt, avvärs framledes.

RUTINER FÖR ATT GARANTERA ATT BESTÄLLNINGAR OCH LEVERANSER FUNGERAR OPTIMALT

För att garantera att våra beställningar och leveranser fungerar optimalt och att vi har en hög kundnöjdhet så följer vi upp med våra kunder med jämna intervaller. Detta innebär att kunden får möjlighet att rapportera eventuella klagomål löpande under projektens gång. Kunden får denna möjlighet både skriftligen och muntligen. Vid eventuella klagomål i leveransen följer vi upp och använder vår avvikelshanteringsprocess.



RUTIN FÖR RAPPORTERING, HANTERING, UPPFÖLJNING OCH DOKUMENTATION AV REKLAMATIONER, KLAGOMÅL, RETURER OCH ÅTERKALLANDEN

När kunden rapporterar in klagomål följer vi samma struktur som vår egna avvikelshanteringsprocess:

- Vi samlar in dokumentation från kund både muntligen och skriftligen och gör en skriftlig summering.
- Åtgärdsförslag utarbetas och dokumenteras av ansvarig uppdragsgivare.
- Vid avvikelse som kan leda till betydande kundpåverkan företas avhjälpande eller korrigerande åtgärder omedelbart.
- Korrigering av avvikelse (alternativt avbrytande av tjänst) utförs och dokumenteras av utföraren och uppdragsgivare återrapporterar till beställare.
- Utvärdering görs av uppdragsgivare av ovanstående förlopp samt resultat. Eventuella förbättringsmöjligheter dokumenteras och vid behov justeras befintliga rutiner, checklistor och arbetssätt för att säkerställa att avvikelsen, om möjligt, avvärs framledes.

RUTIN FÖR INFORMATIONSSPRIDNING AV KVALITETSARBETE

Anställda hos Public People kan närsomhelst ta del av dokumentation som skrivits gällande företagets kvalitetsarbete. Denna information skall alltid finnas tillgänglig på företagets intranät. Public People informerar sina anställda om detta i samband med anställningens start och den anställda uppmanas ta del av all information som finns tillgänglig. I samband med den interna revisionen påminns de anställda att en ny revisionsrapport finns tillgänglig att läsa för att uppdatera sig om kvalitetsarbetet.



UPPFÖLJNING AV KVALITETSMÅL OCH HANDLINGSPLANER

För att nå uppsatta kvalitetsmål måste samtliga anställda vara informerade vad företaget står för och vilka kvalitetsmål vi har. Dessa följs också upp årligen tillsammans i organisationen och eventuella avvikelser som dyker upp i revisionen alternativt dyker upp i det dagliga arbetet leder till att det hamnar i en handlingsplan. Handlingsplanen blir vägledande och beroende på hur viktigt målet är dvs om det är direkt kundpåverkande alternativt om det är en mindre sak som inte påverkar verksamheten i stor utsträckning så får det en prioritet. Högt prioriterade mål hanteras omgående i organisationen och kommuniceras ut bland alla.

INTERNA KVALITETSREVISIONER

Interna kvalitetsrevisioner ska genomföras i verksamheten årligen. Den interna revisionen omfattar det som är relevant för företaget och redovisas i en revisionsrapport där eventuella avvikelser och förbättringsförslag framgår. Kommunikation och spridning av rapporten sker via intranätet.

- De interna revisionerna är stickprov inom revisionsområdena:
- Uppföljning av tidigare avvikelser
- Dokumentation och dokumentstyrning
- Förbättringsprocessen
- Kompetenskrav och uppfyllande av dessa krav



PUBLIC PEOPLE

Vi gör skillnad för offentlig sektor

