

Policyn gäller i Stiftelsen Göteborgs Kyrkliga Stadsmission, Ingseredsstiftelsen, Göteborgs Kyrkliga Stadsmission ideell förening, Göteborgs Kyrkliga Stadsmission Bistånd och Entreprenad AB och Göteborgs Kyrkliga Stadsmission Fastighet AB.

## Göteborgs Stadsmissions Kvalitets- och Hållbarhetspolicy

### Inledning

Denna Kvalitets- och Hållbarhetspolicy är ett övergripande styrdokument med utgångspunkt i stiftelsens ändamålsparagraf och värdegrunden för Göteborgs Stadsmission. Ett av våra långsiktiga mål är att leverera och efterfråga god kvalitet samt verka för en hållbar utveckling i samtliga tjänster och uppdrag. Organisationens hållbarhetsarbete inspireras av Agenda 2030 och vi är miljödiplomerade enligt Svensk Miljöbas.

### 2. Kvalitets- och Hållbarhetspolicyns syfte

Det huvudsakliga syftet med policyn är att vägleda för hur kvalitets- och hållbarhetsarbetet i organisationen ska bedrivas. Policyn ska fastställa Göteborgs Stadsmissions ansvar att bedriva ett aktivt kvalitets- och hållbarhetsarbete och bidra till att tydliggöra chefers och medarbetares gemensamma ansvar för ökad kvalitet och hållbar utveckling.

### 3. Kvalitets- och Hållbarhetspolicyns omfattning

Kvalitets- och Hållbarhetspolicyn omfattar alla anställda på Göteborgs Stadsmission.

### 4. Definitioner

Kund är den person som organisationen ska skapa värde för. Begreppet kund definieras av Göteborgs Stadsmissions så som brukare, deltagare och besökare. Kvalitet är synonymt med kundtillfredsställelse. Det är kundens syn på vad som levereras, och i vilken grad det löser deras behov, som utgör själva kvalitetsdefinitionen. Vi definierar hållbar utveckling utifrån Agenda 2030, de globala målen, utifrån perspektiven social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet.

### 5. Mål och inriktning

- God kvalitet och hållbarhet ska vara grundläggande och vägledande principer för all verksamhet. Vi ska arbeta systematiskt med ständiga kvalitets- och hållbarhetsförbättringar i organisationens alla delar.

- Vi följer gällande lagstiftning, föreskrifter och beslut samt de krav som följer av tillståndsplikt och avtal.
- Medvetenheten och kompetensen hos medarbetarna gällande kvalitet och hållbarhet ska ständigt utvecklas.

**Kvalitet:**

- Vi ska bedriva tjänster som genomförs i enlighet med Göteborgs Stadsmissions stadgar och värdegrund.
- Vi ska bedriva tjänster som motsvarar kundens förväntningar på kvalitet genom att lyssna på deras behov.
- Vi ska leverera tjänster av sådan kvalitet att de inte bara tillgodoser behovet hos våra kunder utan också bidrar till långsiktiga förändringar.
- Vi ska årligen fastställa och följa upp mål och tillhörande processer som stödjer verksamhetens behov, samt arbeta med ständiga förbättringar.
- Vi ska arbeta aktivt med att se och förebygga risker som kan uppstå både internt och i vår omvärld.

**Hållbarhet:**

- Vi är miljödiplomerade enligt SUSA, Svensk miljöbas kravstandard.
- Vi ska arbeta för ökad jämlikhet genom att öka social och ekonomisk inkludering.
- Vi ska arbeta för ökad ekologisk hållbarhet och använda hållbara alternativ i så stor utsträckning som möjligt.
- Vi gör analys av organisationens hållbarhetsarbete med hjälp av etablerad metod och analysverktyg från CSR Västsverige.

**6. Ansvarsfördelning och organisation**

Göteborgs Stadsmission är som arbetsgivare huvudansvarig för kvalitets- och hållbarhetsarbetet. Ansvaret ska vara tydligt och definierat. Direktör/VD har det övergripande ansvaret för kvalitets- och hållbarhetsarbetet och ska se till att ansvar och befogenheter delegeras på ett sådant sätt att kvalitets- och hållbarhetsarbetet kan bedrivas verkningsfullt. Samtliga chefer är ansvariga för att bedriva ett aktivt och systematiskt kvalitets- och hållbarhetsarbete inom sina respektive verksamheter.

**7. Uppföljning**

Polycyn ska följas upp årligen som en del av ledningssystemet för Göteborgs Stadsmission.