

## SIQ kommunresa till England

### - med fokus på förbättringskultur

I år går kommunresan till England där vi besöker tjänsteverksamheter av olika karaktär som visat en god förmåga att utveckla en förbättringskultur. Syftet med dessa internationella resor med besök hos erkänt duktiga organisationer är att lära om hur organisationer i andra länder, utifrån sina villkor, skapar god kvalitet för sina kunder. Förutom synen på kvalitetsutveckling och business excellence kommer vi att titta närmare på hur de utvecklar sin förbättringskultur där ständiga förbättringar är en naturlig del av vardagen. Ett av besöken ger oss specifikt inblick i intressanta offentliga digitaliseringsprojekt.

Under dagarna kommer vi att ha utrymme för gemensam reflektionstid och vi intar samtliga luncher/middagar tillsammans.

Resan vänder sig till kommundirektörer och kvalitetschefer eller motsvarande.

### Program 22 – 25 augusti

Måndagen den 22 augusti är vår ankomstdag och vi samlas under sena eftermiddagen i hotellet. Vårt boende under vistelsen är förlagt till TAJ Hotels, St. James' Court. Vi får därmed en chans att ingående studera det första föremålet för vårt studiebesök.

Tisdagen den 23e augusti kommer bl.a. att innehålla ett seminarium med **TAJ Hotels**, en del av den globala TATA koncernen. Man bedriver en hotellverksamhet där processerna är väl utvecklade för att ge medarbetarna de förutsättningar och mandat som krävs för att lyckas i sina utfästelser och i att överträffa kundernas förväntningar.



TATA är en världsledande koncern som förutom Taj Hotels Resorts inkluderar flera välkända varumärken i Europa, bland dem: Tetley Tea, Jaguar, Land Rover, Tata Consultancy Services, Tata Communications, Tata Chemicals Europe.

Onsdagen den 24e augusti ägnar vi åt **Virgin Trains**, ett välrenommerat transportföretag med stort fokus på kunden. Under 2015 var man en av finalisterna i UK Excellence Award. Framgångarna förklaras till stor del av det medvetna arbete som gjorts på att ge medarbetarna tydliga mandat för att tillhandahålla vad man internt kallar den "Ideala kundupplevelsen", vilket även omfattar anpassning till regionala kundbehov. Man har vidare lagt stor vikt vid att bli ett mer agilt företag som snabbare kan möta förändrade behov i omvärlden.



Vid besöket möter vi företrädare från olika delar av verksamheten som beskriver hur det dagliga förbättringsarbetet involverar och engagerar medarbetarna.

Besöket hos **Tata Consultancy Service (TCS)**, torsdagen den 25e augusti, bygger på lärande och erfarenheter från digitala tjänsteprojekt inom offentlig sektor. Den **Skottska staten**, med dess olika myndigheter, har arbetat med målsättningen att erbjuda sina medborgare en gemensam ingång till ett växande utbud av offentliga tjänster. Något som idag är möjligt via personlig inloggning.

Vi kommer också att få inblick i TCS involvering i ”smarta städer” både i Storbritannien och globalt och konceptet Digital Village.

Ett detaljprogram med alla hållpunkter för dagarna kommer att distribueras närmare inpå resan.

## Arrangemang

Flyg till och från England samt transport till/från flyget bokas själv av respektive deltagare. Vi rekommenderar att ni väljer en resa som gör det möjligt att anlända hotellet ca kl.16.00. (St. James' Court, 54 Buckingham Gate,, London SW1E 6AF.)

Samtliga besök äger rum i de centrala delarna av London.  
Torsdagens gemensamma program avslutas kl. 13.30.

Kostnaden för deltagande vid denna resa är 15500 sek för medlemmar i SIQs kommunnätverk. I kostnaden ingår förutom företagsbesöken och gemensamma reflektionsmöten, boende i enkelrum, samtliga måltider och efter behov transport till/från studiebesök.

Icke medlemmar som ges möjlighet att delta i mån av plats betalar 20500 sek.  
Kostnaden faktureras från SIQ efter anmälan.

## Sista anmälningsdag 21 juni

För att kunna garantera priset behöver anmälan, som är bindande, vara oss tillhanda senast den 21 juni. Vänligen scanna in och sänd till [fl@siq.se](mailto:fl@siq.se)

## Frågor?

Vid frågor, ta gärna kontakt med SIQ / Fredrik Lundgren:

e-post: [fl@siq.se](mailto:fl@siq.se)

Telefon: 031-723 1717



# Anmälan till kommunresan 2016

Anmälan scannas och skickas till: [siq@siq.se](mailto:siq@siq.se)

Anmälan är bindande och behöver vara SIQ tillhanda **senast den 21 juni 2016**.  
Din anmälan bekräftas.

**Jag anmäler mig till resan!**

Namn.....

Befattning/titel  
(på svenska och engelska).....

Organisation  
(på engelska).....

Fakturaadress.....  
.....

Mobiltelefon.....

E-post.....

**Önskemål:** (ex., särskild kost, övrigt)

.....

## **Observera**

Skulle resan bli övertecknad antas deltagarna i första hand i den ordning i vilken de har anmält sig.

Samtliga priser och uppgifter är baserade på valutakurser, taxor och bestämmelser gällande 2016-05-25. Vi förbehåller oss rätten till prishöjningar som kan komma att uppstå på grund av valutakursändringar eller andra ändringar som står utanför vår kontroll.

**Anmälan om deltagande är bindande.**