

## Särskilt yttrande angående – Översyn av kvalitetsgarantier

KS 2009-02-03 - §9

Kommunstyrelsen behandlade vid detta kommunstyrelsesammanträde kvalitetsgarantier som inte har behandlats i alla nämnder. Barn- och utbildningsnämnden behandlar kvalitetsgarantierna först i efterhand. Det är ett tveksamt arbetssätt men vår främsta invändning handlar om innehållet i de garantier som nu föreslås.

Några av dem har den konkretionsgrad som vi tycker är rimliga när det gäller kvalitetsgarantier – andra är mer att betrakta som, i och för sig lovvärda, ambitioner. Om kvalitetsgarantier på allvar ska bli ett styrande verktyg som påverkar verksamheten på ett sådant sätt att medborgarna känner att de kan förvänta sig och göra anspråk på kvalitet i verksamheten krävs en konkretionsgrad som gör det möjligt för medborgarna att värdera om de fått det som kommunen lovat.

Då är garantier som innebär att man ska göra så mycket som möjligt inte tillräckligt tydliga.

I vårt förslag till budget redovisade vi 14 rättigheter som skulle kunna ha genomförts om vårt budgetförslag röstats igenom i fullmäktige. I fokus för dessa rättigheter stod en fortsatt investering i kunskap, barn och ungdomar. De fjorton rättigheterna var;

1. Rätt till två timmars enskild undervisning per termin för varje elev i årskurs 2 till 9.
2. Rätt till hjälp på fritids med läsläsning upp till årskurs 3
3. Rätt till en liten barngrupp på förskolan. I småbarnsgrupper ska det inte vara mer än 14 barn och pedagogtättheten ska öka.
4. Rätt för barn med språksvårigheter att vara på förskolan så många timmar som de behöver för att utveckla språket.
5. Rätt till fritidsgårdsverksamhet för kommunens ungdomar i varje kommundel.





6. Rätt till sommarjobb i kommunal regi för minst 300 av de som söker och inte finner annat sommarjobb.
7. Rätt för personer över 90 att alltid kunna få en plats på särskilt boende, i trygghetsboende eller i en äldreanpassad lägenhet.
8. Rätt att möta i stort sett samma anställda i hemtjänsten – även när den vanliga personalen är sjuk – genom införande av en vikariepool som minskar personalomsättningen
9. Rätt till sommarutflykt varje år för de äldre som annars riskerar att bli isolerade i hemmet
10. Rätt till en grön och trygg närmiljö med fler vårdade planteringar och ren natur.
11. Rätt att kunna delta i föreningsaktiviteter.
12. Rätt till en skattsats som inte, fram till 2014, överstiger 19,63 – dvs den som gällde vid valet 2006.
13. Rätt till en tydligare och bättre kvalitetsgranskning av all kommunal verksamhet som görs av oberoende granskare
14. Rätt till en kommun som tar den ekonomiska krisen på allvar och har beredskap för sämre tider.

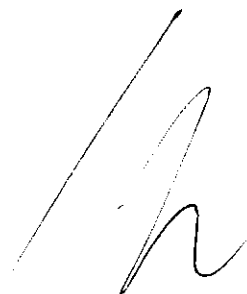
Om kommunfullmäktige hade antagit dessa rättigheter hade de varit utgångspunkten för tydliga och utvärderingsbara kvalitetsgarantier. Nu avslog moderaterna dessa och har i stället valt att presentera mindre tydliga och mindre ambitiösa kvalitetsgarantier.

Därför väljer vi idag att avstå från att delta i beslutet även om det finns delar av kvalitetsgarantierna som vi tycker är bra.

För socialdemokraterna i kommunstyrelsen

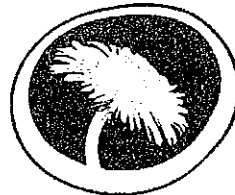


Martin Nilsson



# miljöpartiet de gröna

## Tyresö



Ersätтарыttrande till KS 3 februari 2009

### § 9 Översyn av kvalitetsgarantier

Miljöpartiets uppfattning är att kvalitetsgarantier ska omfatta alla kommunala tjänster, såväl kommunala som enskilda verksamheter, finansierade med skattemedel. I sammanfattningen av ärendet står att "Syftet med kvalitetsgarantier är att tydliggöra de kommunala tjänsterna för medborgarna. Utgångspunkten är att medborgarna har rätt att få veta vad de kan förvänta sig av de tjänster som kommunen har ansvar för, men också vad de inte kan förvänta sig."

Vi instämmer i skrivningarna och finner det för självklart att kvalitetsgarantierna omfattar de tjänster som kommunen ansvarar för, vilket t.ex. inbegriper både kommunal och privat hemtjänst, finansierade av skattemedel. I en tid då alltfler av kommunens tjänster konkurrensetsätts och knoppas av, blir det än mer viktigt att ställa kvalitetskrav och följa upp att dessa följs.

- Om jag hade haft rösträtt hade jag yrkat att kvalitetsgarantierna omfattar de tjänster som kommunen ansvarar för, vilket inbegriper såväl kommunal och privat verksamhet, finansierade med skattemedel.

Marie Åkesdotter  
för miljöpartiet de gröna i Tyresö



Vänsterpartiet

2009-02-05

SÄRSKILT YTTRANDE  
KOMMUNSTYRELSENS SAMMANTRÄDE 2009-02-03  
§ 9 Översyn av kvalitetsgarantier

Om Vänsterpartiet hade haft rösträtt i kommunstyrelsen så hade vi i likhet med socialdemokraterna valt att inte delta i beslutet om Tyresö Kommuns kvalitetsgarantier.

Vi har förståelse för att majoriteten känner att de vill utarbeta vissa kvalitetsgarantier, som gör det möjligt att mäta hur kommunen lever upp till dessa intentioner och ger Tyresöborna möjlighet att klaga om så inte är fallet.

Vänsterpartiet vill dock påpeka att om vi suttit i majoritet så hade vi valt andra kriterier enligt vårt kommunalpolitiska handlingsprogram och vår budget för 2009. Vi anser att den borgerliga majoritetens kvalitetsgarantier i många fall ganska intetsägande och i många fall är kvalitetsgarantierna självklara saker som kommunen ska leva upp till. Vi kan nämna ett exempel från Barn- och Utbildningsnämndens kvalitetsgarantier: Alla barn ska garanteras utevistelse varje dag. Det är för oss helt självklart att det ingår i både skolans och förskolans verksamhet att barnen kan vistas ute och behöver inte skrivas in som en kvalitetsgaranti. Vi har ännu inte antagit Barn- och Utbildningsnämndens kvalitetsgarantier, men vi hoppas kunna påverka att garantierna i verkligheten inte bara stannar vid att uppfylla självklara saker.

Vi ser ändå fram emot att följa upp hur majoriteten lever upp till de nu antagna kvalitetsgarantierna och vad majoriteten kommer att göra för att åtgärda eventuella brister i dessa.

För Vänsterpartiet

Inger Gemicioglu/ersättare (v) i kommunstyrelsen

Tyresö kommun  
Kommunstyrelseförvaltningen  
Per-Olof Lindfors Controller  
08-5782 9143

TJÄNSTESKRIVELSE

2009-01-20

1 (6)

Diarienummer

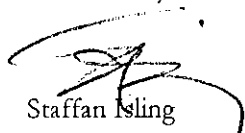
Kommunfullmäktige

## Översyn av kvalitetsgarantierna

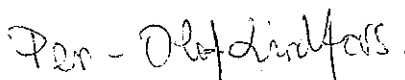
### Förslag till beslut

Kommunfullmäktige godkänner redovisningen av översynen av kvalitetsgarantierna.

Kommunstyrelseförvaltningen



Staffan Isling  
Kommunchef



Per-Olof Lindfors  
Per-Olof Lindfors  
Controller

### Sammanfattning


Kommunfullmäktige har gett i uppdrag att kvalitetsgarantierna skall revideras och kompletteras under 2008. Beslut har tagits av respektive nämnd. I Tyresö finns kvalitetsgarantier för de 25 vanligaste tjänsterna. Syftet med kvalitetsgarantier är att tydliggöra de kommunala tjänsterna för medborgarna. Utgångspunkten är att medborgarna har rätt att få veta vad de kan förvänta sig av de tjänster som kommunen har ansvar för, men också vad de inte kan förvänta sig.

### Översyn av kvalitetsgarantierna

Kommunfullmäktige har gett i uppdrag att kvalitetsgarantierna skall revideras och kompletteras under 2008.

### Organisation

Arbetet med översynen av kvalitetsgarantierna har utförts av en arbetsgrupp med representanter för förvaltningarna.



tyresö kommun



Vid översynen har olika metoder använts. I inledningsskedet gjordes en självvärdering med hjälp av en ett uppföljningsinstrument som Sveriges kommuner och landsting utvecklat efter en engelsk förebild. Förvaltningarna tog därefter fram förslag till garantier som granskades av kollegorna i arbetsgruppen. Vi har också tagit del av erfarenheter från utvärderingar av kvalitetsgarantier i andra kommuner. En översyn av språket och hur vi följer upp kvalitetsgarantierna har också gjorts och en kommunikationsplan har utarbetats.

## Kvalitetsgarantier inom olika områden

### Service och bemötande

När det gäller garantin för Service och bemötande har inga förändringar gjorts. Vi har på olika sätt undersökt hur vi svarar på telefonsamtal och e-post. Garantierna är högt satta av telefonsamtalen svarar vi på drygt hälften. Vid årsskiftet startade ett servicecenter som skall ge förbättrad information och service till medborgarna samt att samtal i ökad utsträckning skall besvaras vid första kontakten.

Vi har också genomfört ett klarspråks projekt. Ytterligare åtgärder planeras när det gäller bemötande, dokumenthantering och e-service. Utöver de administrativa funktionerna har även en genomgång gjorts av hur vi kan förbättra närheten i förskola, skola och omsorg.

### Tekniska kontoret

När det gäller idrott och friluftsliv, renhållning, vatten och avlopp samt vägar visar genomgången att kvalitetsgarantierna står sig väl. Kvalitetsgarantin för parker har setts över och förtydligats.

Arbetet när det gäller tekniska kontorets garantier har framförallt inriktats på hur vi följer upp kvalitetsgarantierna samt en översyn av språket.

### Miljö och bygglov

När det gäller bygglov har garantierna preciserats och språket förenklats. En bygglovhandläggare finns i servicecenter på torsdag eftermiddag för dropp in rådgivning. En förstudie om bygglov direkt kommer att göras under 2009. Under sommaren kan handläggningstiderna vara något längre.

Inom miljöområdet hade vi i Tyresö tidigare kvalitetsgarantier för livsmedelstillsyn och miljötillsyn. Södertörns miljö och hälsoskyddsförbund sköter numera miljöfrågorna i Haninge, Nynäshamn och Tyresö. De olika kommunerna har arbetat väldigt olika och förbundet behöver hitta ett gemensamt arbetssätt. I de övriga två kommunerna fanns inga kvalitetsgarantier inom detta område.

Vi har framfört till ledningen för förbundet att vi även fortsättningsvis vill ha kvalitetsgarantier inom detta område. Ledningen för förbundet har lovat att under 2009 ta fram två kvalitetsgarantier/serviceåtaganden.

#### **Förskola, grundskola och fritidsgårdar**

Barn- och utbildningsförvaltningen har tagit fram förslag till nya kvalitetsgarantier när det gäller förskola, grundskola och fritidsgårdar. Garantierna reglerar vad som gäller utöver skollag, läroplan och kursplaner och gäller för kommunens förskolor och grundskolor. Kvalitetsgarantierna ansluter till läroplanens huvudområden och är mer konkreta än de tidigare. Barn och utbildningsnämnden har ännu inte tagit något beslut i frågan.

#### **Gymnasium och vuxenutbildning**

När det gäller gymnasiet har kvalitetsgarantierna preciserats och för vuxenutbildningen har en översyn av språket gjorts.

#### **Bibliotek, kulturverksamhet och fritidsverksamhet**

Kvalitetsgarantin för biblioteket är inte lika detaljerad som tidigare och en översyn av språket har gjorts. När det gäller kulturverksamheten fanns tidigare en garanti för kulturskolan. Kvalitetsgarantin för kulturskolan är inte lika detaljerad som tidigare och garantier har tagits fram även för den övriga kulturverksamheten. En ny kvalitetsgaranti har tagits fram för kommunens fritidsverksamhet.

#### **Arbetsmarknadsåtgärder**

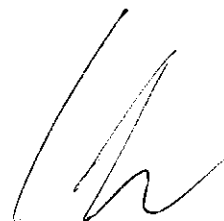
En ny kvalitetsgaranti har tagits fram för arbetsmarknadsverksamheten.

#### **Hemtjänst och äldreboende**

När det gäller hemtjänst och äldreboende visar genomgången att kvalitetsgarantierna står sig väl. Äldreboende som drivs på entreprenad följer kommunens kvalitetsgarantier och har i vissa fall tagit fram egna. En översyn av hur man kan följa upp kvalitetsgarantierna på ett bättre sätt har också gjorts.

#### **Individ och familjeomsorg**

När det gäller individ och familjeomsorgen fanns tidigare kvalitetsgarantier för försörjningsstöd och vissa enheter när det gäller ungdomar och missbrukare. De garantier som tidigare var uppbyggda utifrån organisation eller mindre enheter har ersatts med garantier utifrån verksamheter, insatser för brukarna.



Den nya kvalitetsgarantin innehåller fler områden som stöd till barn och ungdomar, stöd till personer med missbruksproblem, familjehemsvård och familjerätt. Vidare skall tillgängligheten på telefon förbättras.

### **Handikappomsorg**

När det gäller handikappomsorgen har inga stora förändringar skett

### **Nya kvalitetsgarantier och interna serviceåtaganden**

Utöver de områden där vi redan tagit fram kvalitetsgarantier finns ett fåtal områden där vi ännu inte har några garantier exempelvis service till företag och idrottshallar.

Utöver de tjänster som riktar sig till externa brukare skall vi ta fram service åtaganden för interna tjänster. Om inte de interna tjänsterna präglas av kvalitet kommer det med stor sannolikhet inte heller att bli kvalitet i mötet med externa brukare.

### **Nivån på garantierna**

Garantierna ska vara realistiska men ändå utmanande för organisationen. Det är inte stor ide att lägga garantierna på en nivå så att man är till 100 procent säker på att alltid klara dem - och med god marginal. Å andra sidan skall de vara realistiska att uppnå grundnivån, annars blir det mest tomma ord.

### **Uppföljning och dokumentation**

För att inte arbetet med garantier/deklarationer ska stanna av och falla i glömska måste de regelbundet följas upp och utvärderas. Politikerna i de olika nämnderna måste efterfråga hur väl man lyckas med att uppfylla kvalitetsgarantierna och i vilken mån avvikelser från dessa sker. Garantierna bör därför följas upp och revideras årligen i samband med budgetarbetet.

### **Information och utbildning**

Erfarenheter från andra kommuner visar att kvalitetsgarantierna inte alltid är kända bland medborgarna eller hos medarbetarna. Utvärderingarna visar också att kvalitetsgarantierna är olika väl förankrade inom olika delar av verksamheten. Vi måste därför ha fortlöpande information och utbildning.





En kommunikationsplan har tagits fram med ett antal externa och interna aktiviteter. Information om kvalitetsgarantierna kommer att gå ut till allmänheten i slutet av Februari 2009 layout för kvalitetsgarantierna har anpassats till kommunens grafiska profil.

### Utveckla synpunkter och klagomål

Den genomgång som vi gjort när det gäller synpunkter och klagomål visar att det finns behov av en nystart. Synpunkter och klagomål har fallerat den senaste tiden bland annat beroende på omorganisationer som gjorts. Det behövs också kontinuerlig utbildning så att alla känner till vad som gäller. För att vi skall kunna få igång arbetet med synpunkter och klagomål finns troligen behov av ett bättre It stöd i organisationen. Vi måste bli bättre när det gäller återföreningen såväl internt som till medborgarna. Vi kan hämta inspiration från andra organisationer.

Syftet med klagomålshantering är dels att man skall rätta till felaktigheter som begåtts dels att organisationen skall lära sig något inför framtiden. Det är viktigt att synpunkter och klagomål inte enbart diskuteras på den enskilda arbetsplatsen utan också förs vidare uppåt i organisationen så att man kan rätta till systemfel. Synpunkter och klagomål behöver löpande tas upp i nämnden, i ledningsgrupp och på arbetsplatsträffar för att hindra upprepningar och förbättra verksamheten.

Det är främst inom den tekniska verksamheten där man inte har servicepersonal på plats som vi får in felanmälningar/synpunkter men även här finns det brister. Kundtjänst får exempelvis inte alltid den information man behöver för att kunna ge god service åt medborgare. Däremot är det svårare att få in synpunkter och klagomål inom verksamheter där vi har folk på plats som åtgärdar problemen men inte dokumenterar dem. En annan situation där det är svårt att få in synpunkter är då man har en mer långsiktig relation med brukarna. Det handlar då ofta att få igång en fungerande dialog. Många klagomål framförs muntligen eller på telefon. Det kan finnas risk för att dessa klagomål inte noteras

Inom många områden finns också ofta andra kanaler exempelvis anläggningsråd och kontaktpersoner. Det är viktigt att rutinerna för synpunkter och klagomål upplevs som en naturlig del av den egna verksamheten de måste därför anpassas till olika verksamheter.

### Utveckling av tjänster med hjälp av medborgardialog

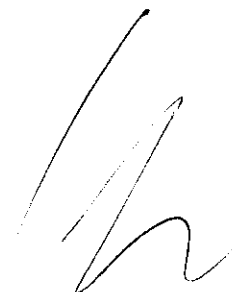
För att från början utforma en tjänst behöver kommunen föra en dialog med brukarna för att identifiera behov. Kommunen behöver också föra en dialog efter utförandet för att följa upp om det blev som det var tänkt. För att kunna identifiera brukarnas behov och kunna



översätta dem till krav på kommunen kan olika kvalitativa metoder användas. Exempel på metoder är intervjuer, fokusgrupper och samrådsgrupper. Olika metoder har tidigare använts för att få fram medborgarnas och brukarnas synpunkter främst fokusgrupper.

Tyresö deltar i Sveriges Kommuner och Landstings projekt i hur man utvecklar tjänster med hjälp av medborgardialog. Inom näringslivet har man tagit hjälp av sina kunder för att utveckla de tjänster och produkter som man erbjuder. Tanken är att vi skall dra nytta av dessa erfarenheter för att utveckla våra tjänster. I Tyresö hade tänkt använda oss av nätverket för att ta se över kvalitetsgarantierna och tjänsterna vid det nya servicecentret.

Tyresö deltar också i nätverket för medborgarpanel. Vi diskuterar bland annat att använda oss av medborgarpaneler för att få synpunkter på kvalitetsgarantierna.



## Kvalitetsgaranti för bygglov

### Vi lovar

#### Vi är tillgängliga

Vi svarar på dina frågor så fort som möjligt. Om vi inte kan ge dig svar omgående får du svar inom tre dagar.

I servicecenter får du en kopia på

- detaljplanen som gäller för ditt område
- ritningar som finns i det digitala bygglovsarkivet.

Innan du söker bygglov kan du få råd av en av våra bygglovshandläggare. Vi finns i kommunens servicecenter på torsdagar mellan klockan 15:00 och 18:00. Du behöver inte boka tid i förväg.

#### Snabb bekräftelse

Du får en bekräftelse på att din bygglovsansökan är registrerad inom en vecka från att vi fått din ansökan.

Vi gör en fullständig granskning av din bygglovsansökan och ger besked om vilka eventuella kompletteringar som behövs inom tre veckor från att vi fått din ansökan.

#### Rimlig handläggningstid

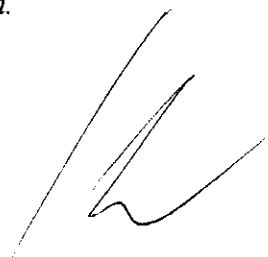
En nybyggnadskarta levereras inom tre veckor från att vi fått din beställning.

Vi gör utstakning och lägeskontroll inom en vecka från att vi fått din beställning.

Du får ett beslut om bygglov för åtgärder som följer plan- och bygglagen och den gällande detaljplanen

- inom fem veckor från att vi fått in en komplett ansökan.
- inom tre veckor från att vi fått in en komplett ansökan om det är ett enkelt ärende, till exempel inglasning av balkong eller en mindre fasadändring.

*Undantag: Ansökningar om bygglov och beställningar av nybyggnadskarta som kommer in under perioden 1 maj- 15 augusti kan ta längre tid att handlägga. Större projekt där beslutet om bygglov måste tas av byggnadsnämnden tar normalt längre tid.*



## **Vad du kan göra själv**

Kontakta oss i ett tidigt skede för att få besked om möjligheten att få bygglov för det du vill bygga.

Ta hänsyn till tomten och omgivningen när du planerar ditt bygge.

Informera dina grannar om det du vill bygga.

Lämna in ansökan/anmälan i god tid med fackmässigt gjorda handlingar.

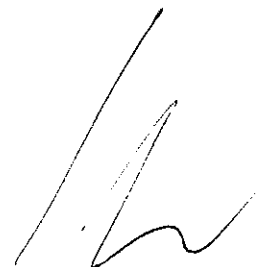
Redovisa en vatten- och avloppslösning som uppfyller dagens miljökrav (om det inte redan finns kommunalt vatten och avlopp på tomten).

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of fluid, connected strokes. The signature is located in the bottom right corner of the page.

## Kvalitetsgaranti 2009- Service och bemötande

Vi lovar:

- Vi svarar på brev och fax inom två veckor. Behöver vi längre tid på oss meddelar vi dig inom en vecka vem som handlägger ditt ärende.
- Vi besvarar eller bekräftar e-post inom två dagar.
- Vi försöker lägga besök på tider som passar dig.
- Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig. Finns vi inte på plats ringer vi upp dig.
- Du kan kontakta kommunen dygnet runt via röstbrevlåda, e-post olika e- tjänster eller kommunens webbplats tyreso.se.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of fluid, connected strokes that form a stylized name or set of initials.

# KVALITETSGARANTIER 2009 – TEKNISKA KONTORET

## Vägar

Vi lovar

*Vintertid (15 oktober – 15 april)*

- Vi har beredskap för snöröjning och halkbekämpning dygnet runt.
- Vi börjar snöröjningen senast när det snöat fem centimeter. Ofta börjar vi snöröjningen tidigare. Vi prioriterar bussgator och cykel- och gångvägar vid centrumområdena.
- Framkomligheten ska vara godtagbar på samtliga gator och vägar senast 15 timmar efter att det slutat snöa.
- Vi avslutar sandupptagningen efter vintern senast den 15 maj.

*Sommartid (16 april – 14 oktober)*

- Vi åtgärdar skador på vägbanan som kan medföra stor risk för trafikanter senast fem timmar efter att vi fått reda på skadan.
- Varje år röjer vi diken på en tiondel av kommunens vägnät.

## Om belysningen

- Vi byter ut en fjärdedel av lamporna i vägbelysningen varje år. Trasiga lampor på platser som inte ingår i det planerade underhållet byter vi naturligtvis också ut.
- Trasig belysning längs vägar lagar vi inom 14 dagar från den dag vi fått reda på felet.
- Trasig belysning på parkvägar eller i en vägkorsning som gör att trafiksäkerheten eller personer hotas åtgärdar vi inom två arbetsdagar från den dag vi fått reda på felet.

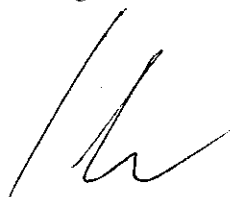
## Vad du kan göra själv

### *Snöröjning*

- Skotta undan snön från utfarten till din fastighet men undvik att snön hamnar på gatan eller trottoaren. Det försvårar framkomligheten för dina grannar.
- Parkera din bil så att den inte hindrar snöröjning och städning av gatan.
- Hålla diken rena och se till att avloppstrummorna inte är igentäppta. Dikena behövs för snöröjningen och minskar risken för tjälskador. Du ska därför inte fylla igen diken vid din tomt.

### *Dina växter*

- Beskär buskar och träd som hänger ut från din fastighet så att forgångare, cyklister och bilister kan ta sig fram utan problem.
- Se till att trädgårdsväxter inte skymmer sikten. Växtlighet får inte hänga ned lägre än 4,6 meter över en trafikerad gata eller 3,2 meter över en gångbana.
- Sköta om och klipp häckar. De bör vara högst 70 cm höga för att inte skymma sikten för trafikanterna. Det gäller minst 10 meter åt vardera hållet räknat från gatukorsningen.



## Parker

Vi lovar

- För att öka tryggheten håller vi samtliga gatlyktor vid gång- och cykelvägar fria från växtlighet. På så sätt får gång- och cykelvägarna maximal belysning.
- Alla lekplatser som Tyresö kommun ansvarar för är märkta med en skylt.
- Säkerheten på de kommunala lekplatserna besiktas en gång per år. Allvarliga fel åtgärdar vi inom två dagar. Mindre fel tar vi hand om inom en månad. Vi noterar också anmärkningar och bevakar dem vid nästa säkerhetsbesiktning.
- När vi gör om en lekplats, eller bygger en ny, ökar vi tillgängligheten till lekplatsen och till ledredskapen.
- Du som gör en felanmälan till oss får besked om åtgärder inom tio arbetsdagar.
- Vi tömmer papperskorgar och hundlatriner efter behov, men minst en gång per vecka.

Vad du kan göra själv

- Skräpa inte ned. Hjälptill att hålla Tyresö rent!
- Tänk på att vissa parker inte är kommunala, utan sköts av exempelvis ett fastighetsbolag. Lämna då synpunkter på skötseln till det ansvariga företaget.

## Idrott och friluftsliv

Vi lovar:

- Fotbollsplaner där det spelas matcher underhålls varje dag under fotbollssäsongen
- Isen i våra ishallar spolar vi minst fem gånger per dag.
- Omklädningsrum och toaletter städas dagligen måndag till fredag. På lördagar och söndagar ser en vaktmästare till att det går att använda lokalerna.
- Friidrottsbanorna på Trollbäckens IP får daglig tillsyn. De sköts efter behov och aktivitet.
- All inredning och utrustning får kontinuerligt underhåll.
- Vi har personal närvarande vid match- och tävlingsarrangemang samt för skolidrott på kommunens idrottsplatser.
- Alla badplatser som Tyresö kommun ansvarar för är märkta med en skylt.


## Vatten och avlopp

Vi lovar:

- Vi levererar alltid gott och tjänligt vatten som uppfyller livsmedelsverkets normer.
- Du ska inte vara utan vatten mer än fem timmar per år.
- Om du blir utan vatten kan du hämta vatten vid en vattenpost eller från en tankvagn senast två timmar efter att avbrottet konstaterats. Du ska då inte behöva gå längre än 500 meter för att hämta vatten
- Om en vattenläcka i kommunens ledningsnät upptäcks under ordinarie arbetstid börjar vi reparationsarbetet inom två timmar. Om en läcka upptäcks på andra tider börjar vi arbetet inom fyra timmar.

## Renhållning

Vi lovar



- Du kan ringa vår kundtjänst och få svar på dina frågor om renhållning. Vi finns på plats alla vardagar.
- Vi hämtar alltid ditt avfall på rätt dag.
- Om du beställer tömning av slam utför vi tömningen inom sex arbetsdagar.
  
- Om du beställer akut tömning av slam börjar vi tömningen senast 12 ordinarie arbetstimmar efter din beställning.
- Om du beställer jourtömning av slam börjar vi tömningen senast 6 timmar efter din beställning.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.



# GYMNASIE- OCH ARBETSMARKNADSNÄMNDEN

## KVALITETSGARANTIER 2008-11-27

### Gymnasium

#### Trygghet

- När du börjar på Tyresö gymnasium får du ta del av skolans trivselregler.
- Varje arbetslag på Tyresö gymnasium har en representant i föreningen Friends som arbetar för att motverka mobbing.

#### Lärande

- Du får en personlig mentor som följer din utveckling samt en individuell studieplan som följs upp en gång per termin.

#### Inflytande över studiesituationen

- Du och din mentor planerar prov och större inlämningsuppgifter gemensamt på klassrådstiden.
- Du erbjuds att utvärdera varje kurs. Utvärderingarna sker digitalt så att du kan vara anonym.

#### Information

- Om du är under arton år får dina föräldrar information om din kunskapsutveckling. Det sker både via skolportalen och i samtal med lärare.
- Du och dina föräldrar bjuds in till samtal med dina lärare en gång per läsår.
- Du och din mentor har utvecklingssamtal minst en gång per termin. Dina föräldrar är välkomna att delta.

### C3L/Vuxenutbildningen


- Alla Tyresöbor kan få studie- och yrkesvägledning på C3L.
- Du som studerar på C3L får en individuell studieplan.
- Vuxna Tyresöbor kan läsa grundläggande vuxenutbildning, gymnasiala kärnämnen eller andra ämnen som ger behörighet till högre utbildningar på C3L. Om kurserna för närvarande inte erbjuds på C3L, får du läsa dem i samverkande grannkommun eller på distans.
- För att säkerhetsställa undervisningens kvalitet genomförs årligen studerandeundersökningar.

## Arbetscentrum

(Arbetsmarknadsenhet, Invandrarenhet/SFI)

- Om du anvisats till oss får du en tid hos en handläggare inom två veckor.
- Du som är arbetssökande hos oss får en ansvarig handläggare, så att du vet vem som har hand om ditt ärende.
- Du som är studerande eller arbetssökande får en handlingsplan som du och din handläggare tar fram tillsammans. Handlingsplanen följs upp vid varje besök.

A. B. C.



# KULTUR- OCH FRITIDSNÄMNDEN

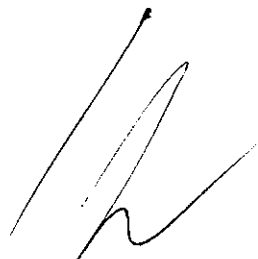
## KVALITETSGARANTIER 2008-11-20

### Bibliotek

- **Fackutbildad personal**  
Biblioteken är alltid bemannade med fackutbildad och kompetent personal.
- **Självservice**  
Det finns möjlighet till självservice via bibliotekets webbplats dygnet runt.
- **Beställda media**  
Väntetiden på bibliotekets egna böcker, ljudböcker och liknande media är högst en månad.
- **Service till alla**  
Biblioteket ger service till alla som efterfrågar våra tjänster. Det gäller även personer som inte själva kan besöka biblioteket, till exempel rörelsehindrade och personer som är långvarigt sjuka.
- **Boktips och visning**  
Vi bjuder in alla förskoleklasser, skolornas årskurs 2 och 4 samt grupper från bamavårdscentralen till boktips och visning av biblioteket varje år.

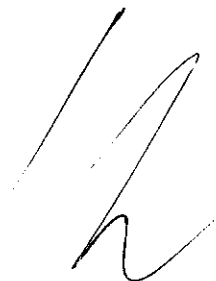
### Kulturverksamhet

- **Plats inom kulturskolan**  
Alla Tyresöbor i åldern 7-19 år erbjuds plats i någon av kulturskolans verksamheter. Om det blir kö till någon verksamhet tillämpar vi strikta turordningsregler.
- **Lektionstillfällen**  
Vår undervisning i kulturskolan omfattar minst 28 lektionstillfällen per läsår.
- **Kör-, orkester- och ensembleverksamhet**  
Alla elever i sång- och instrumentalundervisning får möjlighet att delta i kör-, orkester- eller ensembleverksamhet efter det första året i kulturskolan.
- **Arrangemang**  
Kulturenheten arrangerar kulturföreställningar och utställningar varje år:
  - Åtta temautställningar om samtidskonst.
  - Tio teaterföreställningar för barn och föräldrar i olika delar av kommunen.
  - Åtta musikprogram med professionella artister på kommunens äldreboenden.
  - Fyra stora konserter eller andra musikarrangemang för kommunens ungdomar.



## Fritid

- **Ny förening**  
Nya föreningar handläggs och registreras i föreningsregistret inom 14 dagar
- **Bidrag**  
Bidrag till föreningar betalas ut senast 14 dagar efter att kommunen fått in en komplett ansökan
- **Föreningsträffar**  
Vi arrangerar föreningsträffar för samtliga föreningar i kommunen två gånger per år.
- **Vaktmästarservice idrottsbodar**  
När en förening hyr en lokal och behöver en vaktmästare finns vi på plats inom 30 minuter.
- **Lokalbokning**  
Om ni inte kan använda en bokad lokal på grund av vårt agerande kompenserar vi er med en ersättningslokal. Om vi inte kan ordna en ersättningslokal betalar vi tillbaka avgiften.



# Förslag till kvalitetsgarantier för barn- och utbildningsförvaltningen

## **Förskola**

Målet för allt arbete i Tyresö kommuns förskolor är att **varje barn ska få möjlighet att utvecklas så långt det är möjligt utifrån sina individuella förutsättningar**. Förskolans uppdrag är formulerat i skollagen och i läroplanen Lpfö 98. Läroplanen delar in uppdraget i fem målområden:

### **Normer och värden**

Förskolan ska arbeta för att alla barn ska känna sig trygga och respekterade.

### **Utveckling och lärande**

Förskolan ska stimulera och utmana varje barns utveckling och lärande.

### **Inflytande**

Alla barn ska ges möjlighet till ansvar och inflytande utifrån den egna utvecklingsnivån.

### **Förskola och hem**

Förskolan ska arbeta tillsammans med föräldrarna för att gemensamt se till varje barns bästa.

### **Övergångar och samverkan**

Förskolan ska samverka med samhället omkring förskolan, och samarbeta vid barnens övergångar till andra skolformer.

I Tyresö kommuns förskolor vill vi ge lite mer. Våra kvalitetsgarantier anger vad barn och föräldrar kan förvänta sig av oss utöver det som lagar och förordningar redan reglerar. Garantierna utgår från samma målområden som läroplanen, och anger konkreta, mätbara åtaganden som vi lovar dig att vi ska uppfylla.

---

Skollagen, läroplaner och kursplaner reglerar vad varje förskola och skola i Sverige måste uppnå. I Tyresö kommun har vi höjt ambitionsnivån ytterligare och ger sex kvalitetsgarantier.

Barnen gör värdegrundsövningar med pedagogerna varje vecka.

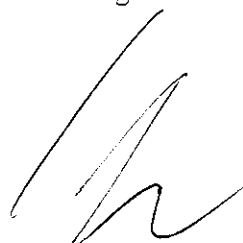
Barnen får vara ute varje dag.

Barnen får möjlighet till fri lek varje dag.

Förskolorna har uppdaterade webbsidor där föräldrarna kan hitta aktuell information.

Förskolorna följer en gemensam plan för övergång från förskola till förskoleklass eller grundskola.

Förskolorna serverar näringsriktig mat med begränsad mängd socker i enlighet med Livsmedelsverkets riktlinjer.



## **Grundskola och särskola**

Målet för allt arbete i Tyresö kommuns grundskolor är att **varje elev ska få möjlighet att utvecklas så långt det är möjligt utifrån sina individuella förutsättningar**. Skolan uppdrag är formulerat i skollagen, läroplanen LpO94 och kursplanerna för varje ämne. Läroplanen delar in uppdraget i fem målområden:

### **Normer och värden**

Skolan ska arbeta för att alla elever ska känna sig trygga och respekterade.

### **Utveckling och lärande**

Alla elever ska ges bästa möjliga förutsättningar för lärande och utveckling.

### **Ansvar och inflytande**

Skolan ska ge alla elever möjlighet till ansvar och inflytande över sin skolgång.

### **Skola och hem**

Skolan ska arbeta tillsammans med föräldrarna för att gemensamt se till varje elevs bästa.

### **Övergångar och samverkan**

Skolan ska samverka med samhället omkring skolan, och samarbeta med andra skolformer vid elevernas övergångar.

I Tyresö kommuns skolor vill vi ge lite mer. Våra kvalitetsgarantier anger vad du som elev eller förälder kan förvänta dig av oss utöver det som lagar och förordningar redan reglerat. Garantierna utgår från samma målområden som läroplanen, och anger konkreta, mätbara åtaganden som vi lovar dig att vi ska uppfylla..

---

Skollagen, läroplaner och kursplaner reglerar vad varje förskola och skola i Sverige måste uppnå. I Tyresö kommun har vi höjt ambitionsnivån ytterligare och ger sju kvalitetsgarantier.

Skolorna har värdegrundsövningar på schemat.

Elevers utveckling och lärande följs upp och dokumenteras i Skolportalen, ett gemensamt system som följer eleven genom grundskolan.

Skolorna har aktiva elevråd och klassråd som ger eleverna möjlighet att påverka verksamheten.

Skolorna följer en gemensam plan för elevernas övergång från förskola till förskoleklass eller grundskola, från skolår 5 till 6, samt från grundskola till gymnasium.

Skolorna har uppdaterade webbsidor där föräldrarna kan hitta aktuell information.

Fritidshemmen informerar regelbundet föräldrar om verksamhetens innehåll.

Skolorna serverar näringsriktig mat med begränsad mängd socker i enlighet med Livsmedelsverkets riktlinjer.



## **Förslag till kvalitetsgarantier för fritidsgårdsverksamheten**

Alla som kommer till fritidsgården hälsas personligen välkomna av personalen.

Alla fritidsgårdens verksamheter är drogfria. Om personalen misstänker att någon är påverkad av alkohol testas personen med alkoholmätare.

Alla ungdomar har möjlighet att vara med i både planering och genomförande av våra aktiviteter.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.

# Kvalitetsgarantier 2009

## 1. Hemtjänst

### När du söker hemtjänst

#### **Vi är tillgängliga**

När du ansöker om hemtjänst får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.

#### **Vi bär synlig identitetsbricka**

Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär synlig identitetsbricka.

#### **Valfrihet**

När du har beviljats hemtjänst kan du välja mellan sex olika utförare. Du kan välja om insatsen ska utföras av kommunen eller av ett enskilt företag som kommunen har avtal med. Är du inte nöjd efter ditt val, har du möjlighet att byta utförare inom 14 dagar.

### När du får hemtjänst

#### **Snabba insatser**

När du har beviljats hjälp med mat eller personlig omvårdnad kommer den att ges inom två dygn, eller tidigare om så behövs.

#### **Kontaktperson**

Du får en egen kontaktperson inom hemtjänsten senast 14 dagar efter det att hjälpinsatsen startat. Är du inte nöjd har du rätt att byta kontaktperson.

#### **Individuell planering**

Vi tar reda på hur och när du vill att insatsen ska utföras för att tillgodose dina behov och önskemål. Vi gör därför en individuell planering tillsammans med dig.

#### **Vi håller tider**

Vi håller de överenskomna tiderna och meddelar dig om vi blir mer än en halvtimme försenade. Om hjälpen av något skäl måste utebli helt, meddelar vi dig detta senast klockan 9.00 samma dag.

#### **Vi meddelar vem som kommer**

Om någon annan än vår ordinarie personal kommer till dig, lovar vi meddela detta till dig i förväg.

#### **Vi bär synlig identitetsbricka**

All personal som kommer till dig bär synlig identitetsbricka eller har med sig tjänsteintyg och legitimation.

#### **Vi ringer på dörren och hanterar nycklar på säkert sätt**

Vi ringer eller knackar alltid på dörren när vi kommer. Vi har säkra rutiner för hantering av nycklar.





## **God tillgänglighet**

Du kan nå oss på telefon både dagtid och kvällstid.

## **Trygghetslarmet besvaras snabbt**

När du larmar oss, besvaras larmet inom 3 minuter och åtgärdas inom 30 minuter.

## **2. Äldreboende**

### **När du söker äldreboende**

#### **Vi är tillgängliga**

När du ansöker om äldreboende får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på Biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.

#### **Vi bär synlig identitetsbricka**

Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär synlig identitetsbricka.

#### **Valfrihet**

När du har beviljats äldreboende får du välja mellan de äldreboenden som finns i kommunen så att boendet passar dina önskemål och behov. Innan du gör ditt val kan du, och dina anhöriga om du så vill, besöka alla äldreboenden i kommunen och få både muntlig och skriftlig information.

### **Äldreboende**

#### **Kontaktperson**

Du får en kontaktperson på äldreboendet när du flyttar in. Är du inte nöjd har du rätt att byta kontaktperson.

#### **Inflytande och delaktighet**

Vården och omsorgen planeras regelbundet tillsammans med dig, utifrån dina individuella behov och önskemål.

#### **Mat**

Vi serverar tre mål lagad mat varje dag samt mellanmål och nattmål om du så önskar. Maten är näringsriktig och varierad.

#### **Aktiviteter**

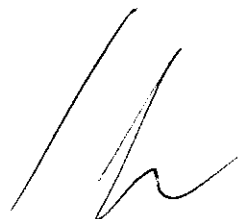
Vi erbjuder dig att dagligen delta i olika aktivitet eller utevistelse som utformas efter en individuell plan.

#### **Larm**

Om du ringer på larmet besvaras larmet inom tre minuter. Personalen kommer till dig så snart som möjligt, och omedelbart om situationen är akut.

#### **Tillgänglig sjuksköterska**

Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt.



### 3. Individ- och familjeomsorg

#### **Vi är tillgängliga**

Du behöver bara ringa ett samtal till individ- och familjeomsorgen för att komma i kontakt med en person som kan hjälpa dig.

#### **Om du söker försörjningsstöd**

När du har lämnat en komplett ansökan om försörjningsstöd får du ett skriftligt beslut skickat till dig senast inom sju arbetsdagar.

#### **Stöd till barn och ungdom**

Om du ansöker om hjälp och stöd erbjuds du tid för personligt besök snarast möjligt, senast inom två veckor.

En anmälan om att barn eller ungdomar misstänks fara illa tas emot omgående och en första bedömning om ärendet är akut görs samma dag.

#### **Familjehemsvård**

Socialekreterarna besöker alla barn och ungdomar som bor i familjehem minst två gånger per år och pratar med barnen utan att familjehemsföräldrarna är närvarande.

Placeringen i familjehemmet följs upp minst två gånger per år. Barnen och deras vårdnadshavare får stöd vid umgänge.

Familjehemmen får kontinuerlig handledning och stöd. Socialekreteraren besöker familjehemmet minst två gånger per år.

#### **Familjerätt**

Barn i skilsmässofamiljer erbjuds att delta i gruppverksamhet.

#### **Stöd till personer med missbruksproblem**

Alla nya besökare får en besökstid snarast möjligt, och senast inom två veckor.

Om du vill kan vi erbjuda dig fem besök där du kan vara anonym.

### 4. Omsorg om personer med funktionshinder

#### **Vi är tillgängliga**

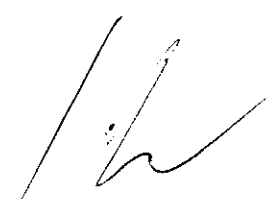
När du ansöker om boende, daglig verksamhet, korttidsverksamhet, personlig assistans eller någon annan insats får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.

#### **Vi bär synlig identitetsbricka**

Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.

#### **Planering**

När insatsen börjar görs en genomförandeplan tillsammans med dig inom en månad. Vi följer upp planen efter tre månader och sedan minst en gång om året.



## Boendeverksamhet

### **Information om boende**

Varje år får du information om vilka boenden som finns i kommunen, och vilka nya bostäder som planeras. Du får också informationen vid andra tillfällen om du behöver det.

### **Stödperson på boendet**

Du får en stödperson på boendet redan innan du flyttar in.

### **Arbete, daglig verksamhet, studier**

Du erbjuds stöd för att komma i arbete, sysselsättning, daglig verksamhet eller börja studera.

## 5. Bostadsanpassning

### När du söker bostadsanpassningsbidrag

#### **Vi är tillgängliga**

När du söker bostadsanpassningsbidrag får du en handläggare som startar en utredning inom två veckor.

#### **Vi bär synlig identitetsbricka**

Bostadshandläggaren som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.

#### **Uppföljning**

När du fått din bostad anpassad gör vi alltid en uppföljning för att se att allt fungerar som det ska. Du som har en hiss med serviceavtal installerad hos dig får dessutom en uppföljning en gång per år.

