



Handläggare: Lena Murray
Telefon: 0850825615

Till
Socialnämnden

Kvalitetsgarantier 2013

Förvaltningens förslag till beslut

1. Nämnden godkänner enheternas kvalitetsgarantier inom Socialförvaltningen
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Gillis Hammar
Socialdirektör

Eva Sandberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige har beslutat att stadens verksamheter ska ta fram kvalitetsgarantier så att medborgarna kan få information om vilken service de kan förvänta sig. De enheter inom förvaltningen som vänder sig till brukare, sammanlagt 31 enheter, har tagit fram kvalitetsgarantier med utgångspunkt från åtaganden i enheternas verksamhetsplaner för 2013.

Förvaltningens bedömning är att samtliga redovisade enheter har tagit fram trovärdiga åtaganden.

Ärendets beredning

Detta ärende är utarbetat inom socialtjänstavdelningen.

Bakgrund

Vision 2030, Ett Stockholm i världsklass, är målbilden för Stockholm om cirka 20 år. Utifrån denna vision har kommunfullmäktige formulerat tre inriktningsmål som anger vilka effekter stadens arbete ska ha för medborgarna.

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

För att styra verksamheten har kommunfullmäktige dessutom tagit fram ett antal indikatorer för att mäta måluppfyllelsen och specifika aktiviteter som nämnden ska genomföra för att säkerställa att målen nås. Utifrån kommunfullmäktiges fastställda inriktningsmål, målen för verksamhetsområdena, verksamhetsspecifika indikatorer och aktiviteter fastställer socialnämnden i sin tur verksamhetsspecifika mål för nämndens verksamhet i en verksamhetsplan.

Enheterna gör egna verksamhetsplaner där de anger sina åtaganden utifrån nämndmålen. Med åtagandena som grund har kvalitetsgarantier för 2013 tagits fram. Även förvaltningens registratur liksom Tillståndsenheten har kvalitetsgarantier och nämnden föreslås godkänna dem i detta ärende.

Förvaltningens bedömning av enheternas kvalitetsgarantier och verksamhetsplaner

Förvaltningsledningen ansvarar för att en systematisk och strukturerad bedömning av trovärdigheten i enheternas åtaganden genomförs. Bedömningen av åtagandena gäller alla nämndens verksamheter. Enheternas kvalitetsgarantier ska godkännas av nämnden efter förvaltningens bedömning.

Bedömningen av enheternas åtaganden i relation till tilldelade resurser utgör ett viktigt moment i styrningen av stadens verksamheter. Bedömningen utgör ett stöd för enheterna i deras utvecklingsarbete och ökar möjligheten till en lärande organisation där ett ständigt utvecklingsarbete står i fokus.

Alla enheter som vänder sig till brukare har tagit fram kvalitetsgarantier utifrån åtaganden som vänder sig till brukare i verksamhetsplanerna för 2013.



Förvaltningens bedömning är att samtliga enheter utformat trovärdiga åtaganden utifrån arbetssätt som är relevanta för respektive åtagande. Utöver att enheten gör sina kvalitetsgarantier kända för brukarna kommer garantierna och enheternas verksamhetsplaner i förekommande fall att publiceras i Jämför service på stadens hemsida.

Boutredningsenheten är sedan 2012-07-01 en stadsövergripande enhet inom Socialförvaltningen. Enheten kommer att presentera kvalitetsgarantier inför verksamhetsåret 2014.

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningen föreslår mot bakgrund av ovan att nämnden godkänner enheternas kvalitetsgarantier för 2013.

Bilagor

Enheternas kvalitetsgarantier 2013