

Handläggare
Amanda Hernbäck
Telefon: 08-508 35 511

Till
Arbetsmarknadsnämnden
den 17 februari 2015

Ärende 5

Kvalitetsgarantier för 2015

Förvaltningens förslag till beslut

1. Arbetsmarknadsnämnden fastställer kvalitetsgarantier för år 2015 för de av nämndens verksamheter som vänder sig till brukare och invånare enligt vad som anförs i ärendet.

Thomas Lundberg
tf arbetsmarknadsdirektör

Kicki Wattjersson
chef Jobbtorg Stockholm

Bengt Jönsson
chef Vuxenutbildning Stockholm
tf chef SFI Stockholm

Ärendet

I detta ärende föreslås att arbetsmarknadsnämnden godkänner kvalitetsgarantier för år 2015. Som ett led i stadens kvalitetssystem ska de av nämndens verksamheter som vänder sig till brukare och invånare ha en kvalitetsgaranti. Kvalitetsgarantierna som har arbetats fram inom respektive enhet är baserad på enhetens åtaganden. Enheternas åtaganden bygger på arbetsmarknadsnämndens mål i verksamhetsplanen för 2015.

Kvalitetsgarantierna tydliggör verksamhetens innehåll för brukare och invånare och var man kan lämna synpunkter eller klagomål. Synpunkter eller klagomål tas upp på enheternas arbetsplatsträffar och enhetschefen ansvarar för att dessa gås igenom med medarbetarna samt ser till att de snarast åtgärdas.

Kvalitetsgarantierna och systemet för synpunkter och klagomål är en viktig del i förbättringsarbetet. Många synpunkter och klagomål

ökar möjligheten att utveckla utifrån brukarnas perspektiv. Alla synpunkter och klagomål dokumenteras och registreras. Arbetsmarknadsnämnden får en redovisning av vilka klagomål som inkommit och hur dessa har åtgärdats i tertialrapport 1, tertialrapport 2 och i verksamhetsberättelsen.

Kvalitetsgarantierna och annan information till brukare och invånare redovisas även i den webbaserade tjänsten Jämför service på stockholm.se. Där finns även information om de externa anordnare av vuxenutbildning och utbildning i svenska för invandrare som staden har avtal med.

I bilagorna hänvisas till kontaktuppgifter som inte återfinns i utförandet i bilagorna. Kontaktuppgifterna finns dock med i kvalitetsgarantiernas originalutförande.

Arbetsmarknadsförvaltningens förslag

Arbetsmarknadsförvaltningen föreslår att nämnden fastställer kvalitetsgarantier för 2015 för följande enheter:

Jobbtorg Farsta
Jobbtorg Kista
Jobbtorg Vällingby
Jobbtorg Skärholmen
Jobbtorg Rosenlundsgatan
Jobbtorg Fokus Unga
Jobbstart
(samtliga jobbtorg har samma kvalitetsgaranti)

Komvuxcentrum
Åsö vuxengymnasium
Frans Schartaus Handelsinstitut
Lärvux

SFI-centrum
Enheten för språkstödjande insatser
SFI Västerort
SFI Söderort
SIFA Intensivsvenska för akademiker
Centrum för samhällsorientering

Bilagor:

Kvalitetsgarantier för 2015

Kvalitetsgaranti Jobbtorg Stockholm 2015

Jobbtorg Stockholm stöttar dig som söker jobb och har försörjningsstöd på vägen mot arbete eller studier som gör att du kan försörja dig själv. Det finns många olika sätt att hitta ett jobb eller en bra utbildning och vi samlar alla insatser på ett ställe. Vi vänder oss till dig som är 16 år eller äldre. Om du är mellan 16 och 29 år kan du komma till oss även om du inte har försörjningsstöd.

Verksamhet av hög kvalitet

Vi vill erbjuda dig en verksamhet av hög kvalitet. Det gör vi genom att personalen på jobbtorgen är välutbildade, professionella och har lång erfarenhet. Jobbtorg Stockholm arbetar ständigt med utveckling och förbättring av verksamheten. Vi använder oss av väl beprövade metoder för att du ska kunna nå dina mål.

Bemötande och god service

Tillsammans hittar vi det bästa sättet för dig att komma vidare i ditt yrkesliv. Du möts med respekt och öppenhet och du har själv möjlighet att påverka din situation. Du får också vara med och utvärdera verksamheten i enkäter, möten och genom att lämna synpunkter. Om det är något som du inte är nöjd med vill vi gärna att du berättar det för oss. Det ger oss en möjlighet att bli ännu bättre. Du kan prata med någon i personalen eller använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på stockholm.se

Flexibilitet, dialog och vägledning

Du erbjuds många olika insatser hos oss, det kan vara kurser, coaching, matchning och mycket annat. Du känner till dina behov och det styr planeringen. Du och din kontaktperson på jobbtorget tar tillsammans fram en jobbplan för din fortsatta väg framåt.

Tillgänglighet

För att det ska vara lätt att komma till oss på Jobbtorg Stockholm finns det flera lokala torg runt om i staden samt en gemensam verksamhet som heter Jobbstart.

Du är alltid välkommen att ringa eller skicka e-post till oss. Alla våra lokaler är tillgängliga för dig som har en fysisk funktionsnedsättning.

RÄTTELSE

Vi vill ha en god kvalitet i verksamheten. Om det är något som du inte är nöjd med vill vi gärna att du berättar det för oss. Det ger oss en möjlighet att bli ännu bättre. Vi rättar till brister och misstag så fort som möjligt och svarar alltid direkt till den som har kontaktat oss.

SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL

Du kan lämna dina synpunkter/ klagomål till någon i personalen eller till enhetschef inom verksamheten.

Du kan även använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på www.stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter kan du kontakta avdelningschef Kicki Wattjersson, telefon 08-508 35 818 e-post: kicki.wattjersson@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Välkommen att besöka vår hemsida www.stockholm.se/jobbtorg

Våra övriga kontaktuppgifter hittar du längst ner till vänster.

Du är välkommen att höra av dig om du har frågor och vill ha mer information.

Denna garanti fastställdes av arbetsmarknadsnämnden den 17 februari 2015.

Kvalitetsgaranti

Komvuxcentrum

Komvuxcentrum Stockholm är en portal för stadens komvuxutbildning och erbjuder en samlad service för vuxna som vill börja studera. Vi ansvarar för central antagning till all grundläggande och gymnasial komvuxutbildning i staden.

Vår verksamhet kännetecknas av serviceanda, konkurrensneutralitet och individuella lösningar.

För den som är folkbokförd i Stockholms stad erbjuder vi:

- *information om kurser, studieformer och skolor*
- *studie- och yrkesvägledning inför studier*
- *nivåtester i engelska, matematik och svenska/svenska som andraspråk*
- *central antagning*
- *utskrift av betygsdokument*
- *sammanställning och utfärdande av gymnasieexamen/slutbetyg*

Verksamhet av hög kvalitet

Informera om kurser, studieformer och skolor

- via stadens webbsida www.stockholm.se/vux
- via tryckt material
- via e-post som vanligtvis besvaras inom 48-timmar (vardagar)
- via telefon
- vid besök på vår drop in-besök eller vid inbokat besök

Erbjuda studie- och yrkesvägledning inför studier

- genom kortare vägledningssamtal vid drop in-besök eller per telefon

- genom inbokat individuellt vägledningssamtal för den som saknar fullständig 3-årig gymnasieutbildning
- genom individuell vägledning via Vuxenteamet för den som har funktionsnedsättning och behöver stöd i sina studier

Genomföra central antagning

- genom kontinuerlig antagning till grundläggande komvuxutbildning
- till gymnasial komvuxutbildning med senaste ansökningsdag åtta veckor före kursstart

Genomföra nivåtest inför studier

- genom drop in-test i engelska, matematik och svenska/svenska som andraspråk

Tillhandahålla utskrift av betygsdokument

- den som avslutat en kurs i grundläggande eller gymnasial komvuxutbildning kan beställa utskrift av betygsdokument med erhållet betyg

Sammanställa och utfärda gymnasieexamen/slutbetyg

- den som studerat inom grundläggande eller gymnasial komvuxutbildning kan på begäran få gymnasieexamen/slutbetyg sammanställd och utfärdad under förutsättning att villkoren för detta är uppfyllda.

RÄTTELSE

Komvuxcentrum Stockholm arbetar med att ständigt utveckla och förbättra verksamheten. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till det som är fel. De synpunkter och klagomål vi får in tar vi upp på arbetsplatsträffar och går igenom dem med medarbetarna som snarast ser till att de åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras och vår ledning och arbetsmarknadsnämnden får information om vilka klagomål som inkommit och hur dessa åtgärdats.

SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL

Du kan lämna synpunkter och klagomål via stadens e-tjänst Tyck till som du hittar under www.stockholm.se. Du kan också vända dig direkt till Komvuxcentrum Stockholm.

För frågor som rör central antagning och nivåtest:

Biträdande enhetschef Bengt Hagberg, telefon 08-508 35 406,

bengt.hagberg@stockholm.se

För frågor som rör studie- och yrkesvägledning:

Biträdande enhetschef Ewa Måård Jacobsson,

telefon 08-508 35 426, ewa.maard-jacobsson@stockholm.se

Om du inte är nöjd med handläggningen av dina synpunkter eller klagomål kan du kontakta:

Enhetschef Ola Jacobson, telefon 08-508 35 434
ola.jacobson@stockholm.se

För synpunkter eller klagomål som rör undervisningen hos någon av komvuxskolorna tar du i första hand kontakt med ansvarig utbildningsledare/rektor hos skolan.

Om du också vill framföra dina synpunkter som rör undervisningen till Komvuxcentrum Stockholm kan du vända dig till:

Rektor John Envall, telefon 08-508 35 545.
john.envall@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

För mer information, besök vår webbplats www.stockholm.se/vux

Telefon: 08-508 35 400

Besök: Hornsgatan 124, entréplanet: Information och studievägledning (drop in)

Plan 2: Studievägledning (endast bokade besök)

Plan 3: Nivåtest komvux, Vuxenteamet

Denna garanti fastställdes av arbetsmarknadsnämnden den 17 februari 2015.

Kvalitetsgaranti

Åsö vuxengymnasium

Åsö Vuxengymnasiums uppdrag är att bedriva undervisning för vuxna. Vi erbjuder såväl kurser inom grundläggande vuxenutbildning som gymnasial vuxenutbildning och eftergymnasial utbildning i form av yrkeshögskole-utbildningar.

Skolan har cirka 7500 studerande per år.

Verksamhet av hög kvalitet

Vår undervisning har en hög kvalitet. Lärarna är yrkesmässigt skickliga. De är välutbildade och har lärarbehörighet/lärarlegitimation. Flera av dem är också Förstelärare och Lektor med uppdrag att utveckla undervisningen. Vi arbetar med varierade undervisningsmetoder och erbjuder gedigen stödverksamhet i syfte att stödja studerande att nå sina kursmål. Exempelvis finns bibliotek, matematek samt webbstöd i kurserna. Det finns också specialpedagogiska kurser och handledning i matematik, svenska som andraspråk och engelska.

Bemötande och god service

Vi ger god service till våra studerande och gott bemötande är självklart för oss. Skolan präglas av flexibilitet, tillgänglighet och öppenhet. Alla studerande är välkomna till såväl lärare som administrativ personal för att få hjälp. Vi gör kontinuerligt kursutvärderingar och har dialogmöten med de studerande för att fånga upp åsikter om förbättringar av verksamheten.

Flexibilitet, dialog och vägledning

Hos oss har studerande stor valfrihet att välja från ett stort kursutbud och varierade kurstider. Vi startar kurser året runt, både förmiddag och eftermiddag samt kväll. Kurser finns både som lärarledd undervisning och distanskurs/flexkurs. Utgångspunkten för oss är den studerandes behov och förutsättningar. Alla

studerande har en individuell studieplan som skapas vid ansökan och vid önskemål följs upp i dialog och blir en fördjupande individuell studieplan. Vi erbjuder vägledning för att den studerande ska uppnå uppsatta studiemål. För dig i särskilda behov finns det möjlighet till extra stöd. Vi har också specialpedagogiska kurser på grundläggande nivå.

Tillgänglighet

Våra lokaler är centralt belägna och anpassade för studerande med funktionsnedsättningar.

RÄTTELSE

Vi vill ha en god kvalitet i verksamheten. Om det är något som du inte är nöjd med vill vi gärna att du berättar det för oss. Det ger oss en möjlighet att bli ännu bättre. Vi rättar till brister och misstag så fort som möjligt och svarar alltid direkt till den som har kontaktat oss.

SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL

Synpunkter och klagomål lämnas till någon i personalen eller till rektor Sirpa Wahlberg Borgström, telefon 08-508 49 501, e-post sirpa.wahlberg@stockholm.se.

Du kan även använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på www.stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter kan du kontakta avdelningschef Bengt Jönsson, telefon 08-508 35 549, e-post bengt.jonsson@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Välkommen att besöka vår hemsida www.asovux.se

Våra övriga kontaktuppgifter hittar du längst ner till vänster.

Du är välkommen att höra av dig om du har frågor och vill ha mer information.

Denna garanti fastställdes av arbetsmarknadsnämnden den 17 februari 2015.

Kvalitetsgarantier Frans Schartaus Handelsinstitut

Frans Schartaus Handelsinstitut bedriver kvalificerade yrkesutbildningar med hög kvalitet inom ramen för Yrkehögskolan. Utbildningarna är framtagna tillsammans med arbetslivet och ska leda till att studerande efter examen får arbete inom det yrkesområde man utbildats för. Våra företagsutbildningar ska ge yrkesverksamma en kompetenshöjning.

Verksamhet av hög kvalitet

Vår undervisning har en hög kvalitet. Lärarna/konsulterna är yrkesmässigt skickliga. Vi har en kontinuerlig dialog med arbetsmarknad och studerande. Våra utbildningar svarar mot arbetslivets behov och vi samarbetar internationellt.

Vi arbetar med moderna undervisningsmetoder och erbjuder stödverksamhet vid särskilda behov i syfte att stödja studerande att nå sina kursmål. Vi erbjuder yrkessvenska.

Vi utvärderar kontinuerligt utbildningarna.

Bemötande och god service

Vi ger god service till våra studerande och gott bemötande är självklart för oss. Skolan präglas av tillgänglighet och öppenhet. Alla studerande är välkomna till såväl utbildningsledare, lärare som administrativ personal för att få hjälp. Vi har flera forum för den studerande att kunna påverka sin utbildning.

Flexibilitet, dialog och vägledning

Vårt focus är på den studerandes behov och förutsättningar. Vi ger kontinuerlig och individuell uppföljning av studieresultaten under utbildningstiden. Vi handleder och ger coachning. Vi kan erbjuda särskilt riktat pedagogiskt stöd vid behov.

Tillgänglighet

Våra lokaler är centralt belägna och anpassade för studerande med funktionsnedsättningar.

RÄTTELSE

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet i verksamheten. Om det är något som du inte är nöjd med, så försöker vi genast se vad som är problemet och hur vi kan lösa det. Vi välkomnar därför dina synpunkter och eventuella klagomål och ser det som en möjlighet för oss att bli ännu bättre. Vi rättar till brister och misstag så fort som möjligt och vi återkopplar alltid direkt till den som framfört synpunkterna.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Synpunkter och klagomål lämnas till någon i personalen eller till rektor Christel Andersson, telefon 08-508 402 18, e-post christel.andersson@stockholm.se.

Du kan även använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på www.stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter kan du kontakta avdelningschef Bengt Jönsson, telefon 08-508 35 549, e-post bengt.jonsson@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Välkommen att besöka vår hemsida www.schartau.se

Våra övriga kontaktuppgifter hittar du längst ner till vänster.

Du är välkommen att höra av dig om du har frågor och vill ha mer information.

Denna garanti godkändes av arbetsmarknadsnämnden den 17 februari 2015.

Kvalitetsgaranti

LÄRVUX STOCKHOLM

Vårt uppdrag är att bedriva särskild undervisning för vuxna. Eleverna har någon form av funktionsnedsättning, autism, förvärvad hjärnskada eller utvecklingsstörning.

Verksamhet av hög kvalitet

Lärvux är kommunens vuxenutbildning för personer över 20 år som har behov av särskilt stöd. Vår verksamhet präglas av hög kvalitet, flexibilitet och pedagogisk mångfald. Vi erbjuder utbildning med hög kvalitet som utgår från individens förutsättningar och behov, där vi ger alla elever möjlighet att forma studier efter önskemål. "Vuxenutbildningen ska alltid möta varje elev utifrån hans eller hennes behov och förutsättningar", enligt Läroplan för vuxenutbildningen 2012.

Bemötande och god service

Eleverna bemöts efter deras behov och förutsättningar. Vi bedriver undervisning

- som är individanpassad
- i små undervisningsgrupper
- med kvalificerad och utbildad personal
- där eleverna kan påverka sina studier genom dialog med personal
- med möjlighet till elevrepresentation på administrativa arbetslagsmöten

Flexibilitet, dialog och vägledning

Vi har 4 kursstarter, alla elever erbjuds vägledning tillsammans med studie – och yrkesvägledare i samband med detta görs en individuell studieplan som regelbundet följs upp i dialog med undervisande lärare.

Tillgänglighet

Våra lokaler är centralt belägna och anpassade till personer med funktionsnedsättning.

RÄTTELSE

Vi vill ha en god kvalitet i verksamheten. Om det är något som du inte är nöjd med vill vi gärna att du berättar det för oss. Det ger oss en möjlighet att bli ännu bättre. Vi rättar till brister och misstag så fort som möjligt och svarar alltid direkt till den som har kontaktat oss.

SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL

Du kan lämna dina synpunkter/ klagomål till någon i personalen eller till Synpunkter och klagomål lämnas till:

Carina Frisk Rektor, tfn 070-463 32 47, carina.frisk@stockholm.se

Du kan även använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på www.stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter kan du kontakta avdelningschef, Bengt Jönsson, tfn 08-508 35 549 eller via e-post bengt.jonsson@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Välkommen att besöka vår hemsida www.stockholm.se/larvux

Våra övriga kontaktuppgifter hittar du längst ner till vänster.

Du är välkommen att höra av dig om du har frågor och vill ha mer information.

Denna garanti fastställdes av arbetsmarknadsnämnden den 17 februari 2015.

Kvalitetsgaranti

SFI-centrum

SFI-centrum tar emot sökande till stadens sfi, beslutar om antagning och tilldelning av timmar samt erbjuder val av utbildningsanordnare. Vi har ungefär 20 000 besökare per år. SFI-centrum svarar även för information om stadens sfi samt information om och anmälan till samhällsorientering, för dem som omfattas av rätten. SFI-centrum erbjuder, mot en avgift, prövning för sfi-betyg kurs B, C och D.

Verksamhet av hög kvalitet

Vår verksamhet är av hög kvalitet. Du kan vid besök hos oss ofta få hjälp direkt på ett språk du behärskar då vi har hög språkkompetens i personalgruppen. Genom vår mottagningskedja, som består av olika yrkesprofessioner, får du träffa just de professioner som du behöver för att vara väl förberedd inför start i sfi. Personalen har gedigen erfarenhet och är välutbildade inom sina yrken.

Bemötande och god service

Vi ger god service till våra besökare genom telefonmottagning och drop-in-mottagning där du kan anmäla och registrera dig, göra kartläggning/test, välja skola, få vägledning och få hjälp vid behov av särskilt stöd. Vanligtvis kan du få hjälp med allt detta vid samma tillfälle och ett besök hos oss är alltså tillräckligt för att du ska få kursstart på en skola. Gott bemötande är en självklarhet för oss. Vår reception är alltid bemannad under våra öppettider och vi finns tillgängliga för hjälp och för dina frågor.

Flexibilitet, dialog och vägledning

Vi erbjuder ett mottagande utifrån dina behov och förutsättningar. Testpedagog genomför kartläggning/test där dina individuella förutsättningar framkommer och efter dialog med dig görs kursplacering med detta som utgångspunkt. Om du önskar

vägledning kan du träffa en studie- och yrkesvägledare och om du är i behov av särskilt stöd erbjuds du kontakt för att få denna hjälp.

Tillgänglighet

Våra lokaler är centralt belägna och anpassade för sökande med funktionsnedsättningar. Vi har drop-in-tider för anmälan och kartläggning/test på måndagar, tisdagar onsdagar och torsdagar. På onsdagar är våra öppettider senarelagda för att bättre tillgodose våra besökares behov. Vi har även drop-in-tid med tolk för arabisk och somalisk-talande personer en dag i veckan för att registrera sig och göra kartläggning/test samma dag. Dessutom har vi telefontid måndagar, tisdagar, torsdagar och fredagar samt besvarar e-post alla vardagar i veckan.

RÄTTELSE

Vi vill ha en god kvalitet i verksamheten. Om det är något som du inte är nöjd med vill vi gärna att du berättar det för oss. Det ger oss en möjlighet att bli ännu bättre. Vi rättar till brister och misstag så fort som möjligt och svarar alltid direkt till den som har kontaktat oss.

SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL

Du kan lämna dina synpunkter/ klagomål till någon i personalen eller till enhetschef Lena Isaksson, telefon 08-508 35 453, e-post lena.m.isaksson@stockholm.se.

Du kan även använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på www.stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter kan du kontakta tf avdelningschef Bengt Jönsson, e-post bengt.jonsson@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Välkommen att besöka vår hemsida www.stockholm.se/sfi

Våra övriga kontaktuppgifter hittar du längst ner till vänster.

Du är välkommen att höra av dig om du har frågor och vill ha mer information.

Denna garanti fastställdes av arbetsmarknadsnämnden den 17 februari 2015.

Kvalitetsgaranti

Enheten för språkstödjande insatser

Vi erbjuder kurser och praktik till dig som är intresserad av att göra praktik och komma in på arbetsmarknaden samt utveckla dina kunskaper i svenska. Du får en individuell matchning som bygger på dina tidigare erfarenheter och framtida mål. Du får även stöd i form av en språkstödjare som talar ditt språk.

Verksamhet av hög kvalitet

Språkstödjarna som håller kurserna, har goda erfarenheter och stor kunskap om svensk arbetsliv och samhälle, de kan även flera språk. Matcharna har också fler års erfarenhet av kontakter med arbetsgivare och av gott matchningsarbete. All personal följer ett kvalitetssäkrat arbetssätt som har utvecklats under flera år.

Bemötande och god service

Personalen som arbetar på enheten kan flera olika språk, du kan alltid kontakta oss genom att besöka oss, ringa eller maila till nesrin.nylund@stockholm.se

Flexibilitet, dialog och vägledning

Våra insatser är anpassade efter individens behov. Våra kurser ges till större delen på modersmål. Kursen är på fem veckor och efterföljs med en praktikperiod. Du bidrar med dina tankar, synpunkter och frågor samt får vägledning och coachning på ditt modersmål under hela perioden du är hos oss. I dialog med matcharna kan du framföra dina önskemål om yrkesområde för din praktik.

Det går även att skraddarsy ett upplägg som passar just dig.

Tillgänglighet

Våra Lokaler ligger centralt i Stockholm, nära kommunala färdmedel t.ex. tunnelbana, buss eller pendeltåg. Lokalerna ska vara tillgängliga för alla deltagare.

RÄTTELSE

Vi vill ha en god kvalitet i verksamheten. Om det är något som du inte är nöjd med vill vi gärna att du berättar det för oss. Det ger oss en möjlighet att bli ännu bättre. Vi rättar till brister och misstag så fort som möjligt och svarar alltid direkt till den som har kontaktat oss.

SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL

Du kan lämna dina synpunkter/ klagomål till någon i personalen eller till shoresh.ibrahim@stockholm.se, telefon 08 508 35 789.

Du kan även använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på www.stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter kan du kontakta tf avdelningschef Bengt Jönsson, e-post bengt.jonsson@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Välkommen att besöka vår hemsida www.stockholm.se

Våra övriga kontaktuppgifter hittar du längst ner till vänster.

Du är välkommen att höra av dig om du har frågor och vill ha mer information.

Denna garanti fastställdes av arbetsmarknadsnämnden
den 17 februari 2015.

Kvalitetsgaranti

SFI Västerort

SFI Västerorts verksamhetsidé är att erbjuda en samhälls- och arbetslivsriktad svenskundervisning. Målet är att genom en god undervisning ge dig som elev bästa möjliga förutsättningar att stärka din position på arbetsmarknaden, att gå vidare med dina studier och bli en aktiv samhällsmedborgare.

Verksamhet av hög kvalitet

Vår undervisning har en hög kvalitet. Lärarna är yrkesmässigt skickliga och majoriteten har lärarbehörighet/ lärarlegitimation. Vi arbetar med varierade undervisningsmetoder för att våra studerande ska nå sina kursmål. Vi arbetar med IKT (informations- och kommunikationsteknik) som ett inslag i undervisningen.

Bemötande och god service

Vi ger god service till våra studerande och gott bemötande är självklart för oss. Skolan präglas av flexibilitet, tillgänglighet och öppenhet. Alla studerande är välkomna till såväl lärare som administrativ personal för att få hjälp. Vi gör kontinuerligt kursutvärderingar och har dialogmöten med de studerande för att fånga upp åsikter om förbättringar av verksamheten.

Flexibilitet, dialog och vägledning

Hos oss har studerande valfrihet att välja varierade kurstider. Vi har löpande intag av nya elever, både förmiddag och eftermiddag samt kväll. Utgångspunkten för oss är den studerandes behov och förutsättningar. Alla studerande har en individuell studieplan som följs upp i dialog. Vi erbjuder vägledning för att den studerande ska uppnå uppsatta studiemål. För dig som behöver extra stöd anpassar vi undervisningen.

Tillgänglighet

Våra lokaler är centralt belägna i Tensta och anpassade för studerande med funktionsnedsättningar.

RÄTTELSE

Vi vill ha en god kvalitet i verksamheten. Om det är något som du inte är nöjd med vill vi gärna att du berättar det för oss. Det ger oss en möjlighet att bli ännu bättre. Vi rättar till brister och misstag så fort som möjligt och svarar alltid direkt till den som har kontaktat oss.

SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL

Du kan lämna dina synpunkter/ klagomål till någon i personalen eller till Tobias Fannkvist, e-post tobias.fannkvist@stockholm.se
Du kan även använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på www.stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter kan du kontakta tf avdelningschef Bengt Jönsson, e-post bengt.jonsson@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Välkommen att besöka vår hemsida www.sfvasterort.stockholm.se.
Våra övriga kontaktuppgifter hittar du längst ner till vänster.
Du är välkommen att höra av dig om du har frågor och vill ha mer information.

Denna garanti fastställdes av arbetsmarknadsnämnden den 17 februari 2015.

Kvalitetsgaranti

SFI Söderort

SFI Söderort har utbildning i svenska för invandrare (sfi). Vi har sfi-kurser på nivåerna B - D. Varje kurs är indelad i olika steg, beroende på vilken språknivå man ligger på.

SFI Söderorts profil är yrkesinriktad för att korta vägen till arbete. Vi har därför förberedande yrkesutbildningar och rena yrkesutbildningar i kombination med sfi-studier efter avslutad B-kurs.

Yrkesförberedande kurser

- *Sfi – Vård och omsorg/personlig assistent.*

Yrkesutbildningar för sfi-studerande

- *Sfi – Kök och restaurang - en utbildning till köksbiträde i samarbete med Stockholms Hotell- och restaurangskola.*
- *SFL – Svenska för lastbilsförare (en SFX utbildning), för dig som kört tung trafik i ditt hemland.*
- *Sfi – Paketbil.*
- *Sfi – Vård och omsorg till undersköterska (Nivå A) på skolan med lärare från Åsö Vux.*

*Skolan erbjuder tillsammans med Äldreförvaltningen **sfi**-undervisning för anställda inom Äldreförvaltningen. Vi arrangerar även **sfi**-undervisning på Clarion Hotell samt på Jobbtorg Skärholmen.*

Verksamhet av hög kvalitet

Vi arbetar för att du ska nå kursens mål.

- Vi förbereder dig för arbete och vidare studier.
- Undervisningen är varierad och elevaktiv.
- Extra kurser i skriva, läsa, tala, grammatik & öva till prov.

Vi får goda resultat på enkäter från våra elever. Lärarna är välutbildade och har lärarbehörighet för svenska som andra språk.

Bemötande och god service

Skolan är fri från diskriminering och trakasserier.

- Skolan har en öppen atmosfär, där alla behandlar varandra med respekt och visar hänsyn mot varandra.

Alla elever eller anhöriga är välkomna att kontakta lärare administrativ personal samt skoledning för att få svar på frågor.

Flexibilitet, dialog och vägledning

Du har inflytande över din studiesituation.

- Du kan få flexibla studietider fm, em, heldag och kväll.
- Du kan starta sfi utbildningen året om.
- Varje klass har klassråd där du kan säga vad du tycker.
- Minst två gånger per termin träffar representanter för klassråden rektor på en skolkonferens.
- Du får möjlighet att ge synpunkter på undervisningen minst två gånger per år via en utvärdering av våra kurser.
- Du har en individuell studieplan som följs upp tillsammans med din lärare.
- Du får möjlighet att få vägledning med vår SYV.

Tillgänglighet

Våra lokaler är placerade nära kommunala transporter vid Vårberg centrum och är anpassade för elever med funktionsnedsättningar.

RÄTTELSE

Vi vill ha en god kvalitet i verksamheten. Om det är något som du inte är nöjd med vill vi gärna att du berättar det för oss. Det ger oss en möjlighet att bli ännu bättre. Vi rättar till brister och misstag så fort som möjligt och svarar alltid den som har kontaktat oss.

SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL

Du kan lämna dina synpunkter/ klagomål till någon i personalen eller till rektor Sivert Kvarnéus, telefon 08-508 35 790, e-post sivert.kvarneus@stockholm.se.

Du kan även använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på www.stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter kan du kontakta tf avdelningschef Bengt Jönsson, e-post bengt.jonsson@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Välkommen att besöka vår hemsida <http://sfisoderort.stockholm.se>.

Våra övriga kontaktuppgifter hittar du längst ner till vänster.

Du är välkommen att höra av dig om du har frågor och vill ha mer information.

Denna garanti fastställdes av arbetsmarknadsnämnden den 17 februari 2015.

Kvalitetsgaranti

Stockholms intensivsvenska för akademiker, SIFA

Stockholms intensivsvenska för akademiker ger sfx-kurser i svenska som andraspråk inom sfi, grundläggande vuxenutbildning och på gymnasial nivå för tre yrkeskategorier: Svenska för pedagoger, Svenska för ingenjörer samt Svenska för ekonomer, jurister, systemvetare och samhällsvetare m.fl. Skolan har ca 700 inskrivna kursdelagare per år. Deltagarna kommer från hela Stockholms län.

Verksamhet av hög kvalitet

Vår undervisning har hög kvalitet. Lärarna har lärarexamen och stor erfarenhet inom ämnet svenska som andraspråk. Varje lärare arbetar med digital lärplattform och tydlig kursinformation. Utbildningen är intensiv. Språkundervisningen kombineras på yrkestimmar med orientering mot yrkesområdet på olika sätt. Syftet är att du ska förberedas för arbete inom ditt yrkesområde. På skolan finns datasal, bibliotek, café och ett klassrum för språkövningar/läxläsning, två eftermiddagar i veckan. Vi samverkar med externa parter i mentorprogram, studiebesök och arbetsplatsbesök.

Bemötande och god service

Vi ger god service till våra studerande och vill möta dig som en vuxen studerande och samtalspartner. Expeditionen håller öppet två timmar om dagen måndag-torsdag samt en timme fredag förmiddag. Du kan nå lärare och annan personal dagtid på skolan. Studievägledningen har öppen drop-in i samband med expeditionens öppettider, om inte annat anges. Aktuell information, regler och rutiner finns anslagna på hemsidan under fliken För elever.

Flexibilitet, dialog och vägledning

SIFA kan erbjuda en alternativ kurs till sfx-kurserna: Reguljär sfi på distans med kontinuerligt intag.

Vi arbetar med utveckling av schema-alternativ för sfx-deltagare som arbetar eller studerar på högskolan. Studievägledaren kan hjälpa dig om du möter problem under studierna eller om du funderar på hur du ska gå vidare efter SIFA. För dig inom sfx på sfi- och grundläggande vux-nivå som behöver extra stöd i skriv- och uttal erbjuds lärarledda extra lektioner. Din lärare anmäler dig till stöd vid behov.

Tillgänglighet

SIFA ligger centralt i Stockholms innerstad, på Södermalm, i Åsö Utbildningscenter. Våra lektionssalar ligger i två korridorer: På plan 1, i D-huset och på plan 4 i B-huset. Expeditionen ligger i B-huset på plan 1. Den som har svårighet att gå i trappor av något skäl, kan kvittera ut hissnyckel mot deposition hos vaktmästeriet. Kontakta din lärare vid behov. Rymligt WC för funktionshindrade finns på plan 1.

RÄTTELSE

Vi vill ha en god kvalitet i verksamheten. Om det är något som du inte är nöjd med vill vi gärna att du berättar det för oss. Det ger oss en möjlighet att bli ännu bättre. Vi rättar till brister och misstag så fort som möjligt och svarar alltid direkt till den som har kontaktat oss.

SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL

Varje klass gör utvärdering av sin kurs. Varje år finns brukarundersökningar och skolan har klass-APT och skol-APT (april och november) där klasser kan framföra förslag, önskemål, synpunkter och klagomål.

Du är dessutom alltid välkommen att kontakta SIFAs rektor för synpunkter och klagomål. Om det gäller undervisning, tala alltid först med läraren. Rektor Christina Rydén, christina.ryden@stockholm.se, 08-508 35 787.

Du kan även använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på www.stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter kan du kontakta tf avdelningschef Bengt Jönsson, e-post bengt.jonsson@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Välkommen att besöka vår hemsida www.sifa.stockholm.se

Våra övriga kontaktuppgifter hittar du längst ner till vänster.

Du är välkommen att höra av dig om du har frågor och vill ha mer information.

Denna garanti fastställdes av arbetsmarknadsnämnden den 17 februari 2015.

Kvalitetsgaranti

Centrum för sammanslagning

”Kursen var väldigt nyttig! Jag lärde mig om skatter, mina rättigheter och skyldigheter och vad som gäller på arbetsmarknaden.”

Citat från deltagare hösten 2014

Är du ny i Sverige? Vill du få kunskaper om samhälls- och arbetsliv i Sverige? Då kan kursen samhällsorientering vara något för dig!

Verksamhet av hög kvalitet

Vi vill att våra kurser har hög kvalitet. Det är samhällskommunikatörer som leder kursen. De har stor kunskap om det svenska samhället och de kan flera språk. Varje månad får de fortbildning för att få mer kunskap och utvecklas som kursledare. Samhällskommunikatörerna använder varierande metoder så att du ska få en så kvalitativ kurs som möjligt.

Bemötande och god service

Vi som arbetar med samhällsorientering kan många olika språk och du kan alltid kontakta oss genom att skicka e-post, ringa eller besöka vår flerspråkiga hemsida www.nyistockholm.se.

Flexibilitet, dialog och vägledning

Vi är alla olika. Därför anpassar vi kursen efter gruppens behov. Kursen ges på ditt modersmål eller på ett språk du behärskar väl. Kursen är på 60 timmar men du kan läsa kursen olika snabbt. Kursen genomförs i dialog och bygger på din delaktighet. Du bidrar med dina tankar, synpunkter och frågor. På så sätt påverkar du kursen.

Tillgänglighet

Vi hyr lokaler efter behov på olika platser i länet. Lokalerna ligger nära kommunala färdmedel t.ex. buss, pendeltåg eller tunnelbana. Lokalerna ska vara tillgängliga för alla deltagare.

RÄTTELSE

Vi vill ha en god kvalitet i verksamheten. Om det är något som du inte är nöjd med vill vi gärna att du berättar det för oss. Det ger oss en möjlighet att bli ännu bättre. Vi rättar till brister och misstag så fort som möjligt och svarar alltid direkt till den som har kontaktat oss.

SYNPUNKTER/ KLAGOMÅL

Du kan lämna dina synpunkter eller klagomål till oss på mejl infosam@stockholm.se eller på telefon 08-508 35 43.

Du kan även använda stadens e-tjänst ”Tyck till” som du hittar på www.stockholm.se.

Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter kan du kontakta tf avdelningschef Bengt Jönsson, e-post bengt.jonsson@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Välkommen att besöka vår hemsida www.nyistockholm.se.

Våra övriga kontaktuppgifter hittar du längst ner till vänster.

Du är välkommen att höra av dig om du har frågor och vill ha mer information.

Denna garanti fastställdes av arbetsmarknadsnämnden den 17 februari 2015.