

Handläggare
Amanda Hernbäck
Telefon: 08-508 35 511

Till
Arbetsmarknadsnämnden
den 15 mars 2016

Ärende 6

Kvalitetsgarantier för 2016

Arbetsmarknadsförvaltningens förslag till beslut

1. Arbetsmarknadsnämnden fastställer kvalitetsgarantier för år 2016 för de av nämndens verksamheter som vänder sig till brukare och invånare enligt vad som anförs i ärendet.

Arjun Bakshi
arbetsmarknadsdirektör

Kicki Wattjersson avdelningschef Jobbtorg Stockholm	Bengt Jönsson avdelningschef Vuxenutbildning Stockholm	Jussi Koreila avdelningschef SFI Stockholm
---	---	--

Ärendet

I detta ärende föreslås att arbetsmarknadsnämnden godkänner kvalitetsgarantier för år 2016. 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 2016.

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 2016 för följande enheter:

Jobbtorg Farsta
Jobbtorg Kista
Jobbtorg Vällingby
Jobbtorg Skärholmen
Jobbtorg Rosenlundsgatan
Jobbtorg Fokus Unga Kista och centrala verksamheter
Jobbtorg Fokus Unga Globen-Skärholmen
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

Bilaga

1. Kvalitetsgarantier för 2016