

§ 6

Kvalitetsgarantier för 2016

AMN 2016-0049-01.05

Arbetsmarknadsnämndens beslut

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

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 går 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 tertiärrapport 1, tertiärrapport 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.

Förvaltningen har redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat den 3 mars 2016.

Beslutsgång

Ordföranden Emilia Bjuggren (S) föreslog, med instämmande från samtliga ledamöter, att nämnden skulle besluta enligt förvaltningens förslag till beslut.

Särskilt uttalande

Vice ordförande Johanna Sjö m.fl. (S) samt tjänstgörande ersättaren Hanna Gerdes (L) och ledamoten Johan Fälldin (C) lämnade följande särskilda uttalande.

Vetskap om vad en kurs eller insats innebär är centralt för den som ska välja väg framåt. För den som påbörjar en kurs eller avsätter tid och engagemang är det nödvändigt att veta vad man ger sig in i och vad man kan förvänta sig. Tydliga kvalitetsgarantier gör det både enklare att i förväg bilda sig en uppfattning om vad en verksamhet kan och ska leverera, och det gör det också mycket enklare att följa upp. Med tydliga garantier ges bättre förutsättningar för brukaren att ställa rätt förväntan på insatsen, och utföraren har bättre förutsättningar att möta brukaren.

Ersättaryttrande

Ersättaren Ofelia Namazova (KD) lämnade följande ersättaryttrande.

Vetskap om vad en kurs eller insats innebär är centralt för den som ska välja väg framåt. För den som påbörjar en kurs eller avsätter tid och engagemang är det nödvändigt att veta vad man ger sig in i och vad man kan förvänta sig. Tydliga kvalitetsgarantier gör det både enklare att i förväg bilda sig en uppfattning om vad en verksamhet kan och ska leverera, och det gör det också mycket enklare att följa upp. Med tydliga garantier ges bättre förutsättningar för brukaren att ställa rätt förväntan på insatsen, och utföraren har bättre förutsättningar att möta brukaren.