

## § 9

### Anmälan av kvalitetsgarantier 2017

AMN 2017-0061-01.02

#### Arbetsmarknadsnämndens beslut

1. Arbetsmarknadsnämnden godkände anmälan av kvalitetsgarantier för 2017.

#### Ärendet

I detta ärende anmäls kvalitetsgarantier för år 2017 för arbetsmarknadsförvaltningens verksamheter som vänder sig till brukare och invånare. Kvalitetsgarantin har arbetats fram inom respektive enhet och är baserad på enhetens åtaganden. Enheternas åtaganden bygger på arbetsmarknadsnämndens mål i verksamhetsplanen för 2017.

Kvalitetsgarantierna tydliggör verksamhetens innehåll för brukare och invånare och var man som deltagare i verksamheten 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 åtgärdas snarast.

Kvalitetsgarantierna och systemet för synpunkter och klagomål är en viktig del i verksamheternas förbättringsarbete. Många synpunkter och klagomål ökar möjligheten att utveckla verksamheten 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.

Förvaltningen har redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat den 23 mars 2017.

**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. (M) och ledamoten Johan Fäldin (C) lämnade följande särskilda uttalande.

De verksamheter som bedrivs inom ramen för arbetsmarknadsnämndens ansvarsområde ska hålla hög kvalitet. Det ska också vara tydligt vad människor kan förvänta sig i sina kontakter med berörda verksamheter och aktörer. Tanken med kvalitetsgarantin är därför god.

Vi konstaterar att de framtagna garantierna för 2017 tyder på höga ambitioner och en vilja att på bästa sätt bistå stockholmarna i att finna en väg in i jobb, och på så sätt stärka stadens arbetsmarknad. Detta är något vi välkomnar. Jobbpolitiken är central för att klara av såväl integrationen som framtida samhällsekonomiska utmaningar. Stockholm behöver vara en stad där fler arbetar, och där nämndens insatser effektivt bidrar till detta.

Samtidigt som kvalitetsgarantierna tyder på en hög ambitionsnivå är det så att de inte fullt ut tydliggör stadens ansvar gentemot de enskilda som eventuellt skulle komma att uppleva att garantin inte efterlevs. Givetvis ska staden i sådana fall utvärdera sina rutiner, och verksamheten ska dra slutsatser i de fall då man inte lever upp till vad man lovat. Men en garanti i ordets rätta bemärkelse bör också innebära att staden i sådana lägen, på ett eller annat sätt, kompenserar den som drabbats av att garantin inte upprätthållits.