



Handläggare: Marianne Berg Ekbohm  
Telefon: 08 508 35 514

Till  
Arbetsmarknadsnämnden  
den 19 mars 2013

### Ärende 9

## Kvalitetsgarantier för år 2013

### Arbetsmarknadsförvaltningens förslag till beslut

1. Arbetsmarknadsnämnden godkänner kvalitetsgarantier för år 2013 för de av nämndens verksamheter som vänder sig till brukare och invånare.

Charlotte Svensson  
Arbetsmarknadsdirektör

Helene Bengtson  
chef Jobbtorg Stockholm

Leif Styfberg  
chef SFI Stockholm  
t.f. chef Vuxenutbildning Stockholm

### Ärendet

I detta ärende föreslås att arbetsmarknadsnämnden godkänner kvalitetsgarantier för år 2013. 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 2013.

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. 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 i tjänsten Jämför service, där även motsvarande information finns för de externa anordnarna av vuxenutbildning och utbildning i svenska för invandrare som staden har avtal med.

### **Arbetsmarknadsförvaltningens förslag**

Arbetsmarknadsförvaltningen föreslår att nämnden fastställer kvalitetsgarantier för 2013 för följande enheter:

#### Jobbtorg Stockholm

- Jobbtorg Stockholm
- Jobbstart

#### Sfi Stockholm

- SFI centrum
- Språkstöd
- SFI Västerort
- SFI Söderort
- SIFA Intensivsvenska

#### Vuxenutbildning Stockholm

- Komvuxcentrum
- Åsö vuxengymnasium
- Frans Schartau Handelsinstitut
- Lärvux

---

### **Bilagor:**

Kvalitetsgarantier för 2013