

## § 8 Kvalitetsgarantier för år 2017

### Beslut

Stadsdelsnämnden godkänner i ärendet redovisade kvalitetsgarantier för år 2017 för 37 enheter.

### Ärendet

I detta ärende föreslås att stadsdelsnämnden godkänner kvalitetsgarantier för år 2017 för de 37 enheter inom förvaltningen med verksamhet som vänder sig till brukare.

Enligt stadens kvalitetssystem ska de av nämndens enheter som vänder sig direkt till brukare ha en kvalitetsgaranti. Kvalitetsgarantierna baseras på enheternas åtaganden utifrån kommunfullmäktiges och stadsdelsnämndens mål. Kvalitetsgarantin tydliggör verksamhetens innehåll för brukaren och var synpunkter och klagomål kan lämnas om man är missnöjd. Kvalitetsgarantierna och systemet för synpunkter och klagomål är en viktig del i förbättringsarbetet. Kvalitetsgarantierna har arbetats fram av respektive enhet.

### Ärendets beredning

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande från den 9 februari 2017.

Dnr 1.2.1.-041-2017.

### Förslag till beslut

Ordföranden Mia Päärni (S) föreslog att nämnden skulle besluta i enlighet med förvaltningens förslag.

### Ersättaryttrande

Ersättaren Sofia Tahko (KD) anmälde att hon, om hon hade tjänstgjort, hade föreslagit stadsdelsnämnden att:

1. Delvis bifalla förvaltningens förslag till beslut.
2. Komplettera kvalitetsgarantierna med en servicegaranti.
3. Därutöver anföra följande:

Även om staden bedriver ett systematiskt arbete med kvalitet och åtaganden mot stockholmare genom stadens program för kvalitetsutveckling och de lokala kvalitetsgarantierna så går det att utveckla arbetet ytterligare. Kvalitetsgarantier är ett steg i rätt riktning men genom att införa en servicegaranti skärps kraven på att nämnder och bolag levererar det som är utlovat. Det blir även tydligt vilka följderna blir om garantin inte efterlevs. De kommuner som har infört servicegarantier har positiva

erfarenheter och garantierna är uppskattade av såväl medborgare som företag. Stadens verksamheter och service finns till för medborgarna. Stockholmarna har rätt att förvänta sig att staden utför tjänster inom fastställd tid och till utlovad kvalitet.