



Handläggare: Patrik Ståhl  
Telefon: 08-508 20 068

## **KVALITETSGARANTIER FÖR MEDBORGARKONTORET OCH FÖR FYSISK VERKSAMHET**

---

### **FÖRSLAG TILL BESLUT**

Vantörs stadsdelsnämnd godkänner i ärendet redovisade kvalitetsgarantier för medborgarkontoret och för fysisk verksamhet, enligt förvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2005-01-26.

Monika Viklander  
stadsdelsdirektör

Anders Lindström  
avdelningschef

### **SAMMANFATTNING**

Enligt stadens kvalitetsstrategi ska nämnden besluta om enheternas kvalitetsgarantier för varje verksamhetsår. Förvaltningsledningen har att besluta om enheternas verksamhetsplaner inklusive enhetsspecifika åtaganden. I detta ärende redovisas förslag till kvalitetsgarantier för medborgarkontoret och för fysisk verksamhet för perioden 2005-03-01 till och med 2006-02-28.

## ÄRENDETS BEREDNING

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom strategi- och planeringsavdelningen.

## BAKGRUND

Enligt stadens strategi för kvalitetsutveckling ska verksamheterna utforma kvalitetsgarantier med åtföljande system för rättelse. Kvalitetsgarantierna vänder sig till brukare/kunder och syftet med garantierna är framför allt att ge en tydlig information om vilken service och omsorg de kan förvänta sig. Dessutom ska garantierna ge besked om hur verksamheterna arbetar för att rätta till eventuella brister så att enheten lever upp till sina åtaganden.

Nämndens verksamheter har utformat åtaganden inför verksamhetsåret 2005. Det är dock inte självklart att alla verksamheter ska utforma garantier. Det åvilar varje nämnd att pröva frågan om vilka verksamheter som ska lämna kvalitetsgarantier.

I samband med beslut om verksamhetsplan för 2004 beslöt nämnden att följande verksamheter ska utarbeta kvalitetsgarantier: Grundskolan, förskolan, fritiden, äldreomsorgen, handikappomsorgen inklusive socialpsykiatri samt medborgarkontor och fysisk verksamhet. Förvaltningen bedömer att detta beslut fortfarande är relevant och föreslår därför att detta gäller även för 2005.

En viktig förutsättning är att kvalitetsgarantin vänder sig till brukare/kunder som omfattas av enhetens mål och syfte och att det uppfattas som värdefullt för dessa att erbjudas en kvalitetsgaranti.

Kvalitetsgarantierna ska utgå från de enhetsspecifika åtaganden som enheten har formulerat. Dessa åtaganden ska i sin tur utgå från de verksamhetsspecifika inriktningsmål och generella åtaganden som nämnden fastställt i samband med verksamhetsplanen för 2005. De ska fånga syftet med verksamheten och fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter och tas fram i dialog med brukarna/kunderna.

Enheternas verksamhetsplaner, där de enhetsspecifika åtagandena inryms, godkändes av förvaltningsledningen i februari 2005.

När kvalitetsgarantierna har godkänts av nämnden ska de överlämnas skriftligt till brukarna/kunderna alternativt anslås på lämplig plats.

## STADSDELSFÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

I detta ärende redovisas föreslagna kvalitetsgarantier för medborgarkontoret och för fysisk verksamhet. För att brukare och kunder ska kunna känna igen stadens kvalitetsgarantier har en för staden gemensam mall för garantierna utformats.

Stadsdelsförvaltningen anser att kvalitetsarbetet inom nämndens verksamheter utförs väl. Förvaltningens bedömning är att stadens kvalitetsstrategi är väl förankrad inom verksamheterna och att syftet med kvalitetsarbetet är väl känt.

Enheternas åtaganden med tillhörande arbetssätt stämmer väl överens med fullmäktiges prioriterade inriktningar och med nämndens generella åtaganden för verksamheten. De kvalitetsgarantier som medborgarkontoret och fysisk verksamhet utarbetat bedöms som rimliga i förhållande till enhetens åtaganden

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner förslagen till kvalitetsgarantier för medborgarkontoret och för fysisk verksamhet.

-----

## **BILAGOR**

1. Kvalitetsgaranti, Vantörs medborgarkontor
2. Kvalitetsgaranti, Fysisk verksamhet i Vantör