



Handläggare: Patrik Ståhl
Telefon: 08-508 20 068

KVALITETSGARANTIER FÖR MEDBORGARKONTORET OCH FÖR FYSISK VERKSAMHET

FÖRSLAG TILL BESLUT

Vantörs stadsdelsnämnd godkänner redovisade kvalitetsgarantier för medborgarkontoret och för fysisk verksamhet enligt förvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2006-02-02

Monika Viklander
stadsdelsdirektör

Anders Lindström
avdelningschef

SAMMANFATTNING

Enligt stadens kvalitetsstrategi ska stadsdelsnämnden fatta beslut om enheternas kvalitetsgarantier. I detta ärende redovisas kvalitetsgarantier för medborgarkontoret och för fysisk verksamhet för perioden 2006-03-01 till och med 2007-02-28, som nämnden föreslås godkänna.

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. Syftet med garantierna är att ge tydlig information om vilken service och omsorg brukare/kunder kan förvänta sig. Dessutom ska garantierna ge besked om hur verksamheterna arbetar för att rätta till eventuella brister.

Kvalitetsgarantierna ska utgå från de enhetsspecifika åtaganden som enheten har formulerat och som i första hand vänder sig till brukarna. Dessa åtaganden ska i sin tur utgå från nämndens mål som nämnden har fastställt i samband med verksamhetsplanen för år 2006. Enheternas verksamhetsplaner, där de enhetsspecifika åtagandena inryms, har godkänts av förvaltningsledningen i februari år 2006.

Det är upp till varje nämnd att pröva vilka verksamheter som ska lämna kvalitetsgarantier. 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.

STADSDELSFÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

I samband med beslut om verksamhetsplan för år 2004 beslöt nämnden att följande verksamheter ska utarbeta kvalitetsgarantier: grundskolan, förskolan, fritiden, äldreomsorgen, handikappomsorgen inklusive socialpsykiatri samt medborgarkontoret och den fysiska verksamheten. Förvaltningen bedömer att detta beslut fortfarande är relevant och föreslår därför att detta gäller även för år 2006.

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.

För att brukare och kunder ska kunna känna igen stadens kvalitetsgarantier har en för staden gemensam mall för garantierna utformats, som de här föreslagna garantierna utgår från. I detta ärende redovisas kvalitetsgarantier för medborgarkontoret och för fysisk planering.

Enheternas åtaganden med tillhörande arbetssätt stämmer väl överens med fullmäktiges prioriterade inriktningar och mål för verksamhetsområdena samt med nämndens mål för verksamheten. De kvalitetsgarantier som strategi- och planeringsavdelningen har utarbetat bedömer förvaltningen är rimliga i förhållande till enhetens åtaganden.

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

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner förslagen till kvalitetsgarantier för medborgarkontoret och för fysiks verksamhet för perioden 2006-03-01 till och med 2007-02-28.

BILAGOR

1. Kvalitetsgaranti, medborgarkontoret
2. Kvalitetsgaranti, fysisk verksamhet