



Handläggare: Richard Hultman

Till  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

## Kvalitetsgarantier 2009

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden beslutar att godkänna enheternas förslag till kvalitetsgarantier.

Maria Häggblom  
Stadsdelsdirektör

Christina Heglert  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Förvaltningens enheter har på ett förtjänstfullt sätt arbetat fram kvalitetsgarantier. Kvalitetsgarantierna utgör i många fall goda exempel medan andra har behov av att utvecklas vidare. Förvaltningen kommer att återkoppla synpunkter och utvecklingsförslag för att därigenom fortsätta enheternas ambitiösa utvecklingsarbete.

### Ärendet

Enligt stadsledningskontorets anvisningar ska de enheter som har kontakter med brukare/kunder ta fram kvalitetsgarantier. Syftet med kvalitetsgarantierna är att tydliggöra enhetens uppdrag och vad den åtar sig gentemot brukarna så att brukarna har rätt förväntningar på den verksamhet som bedrivs. Kvalitetsgarantin ska också innehålla uppgifter om hur brukaren kan lämna synpunkter eller klagomål på verksamheten. Enheterna i Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har arbetat fram 2009 års kvalitetsgarantier med stöd av verktyget ILS-webb.



### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Stadsdelsförvaltningen kan konstatera att förvaltningens enheter på ett förtjänstfullt sätt har arbetat fram kvalitetsgarantier.

Förvaltningen i stort liksom enheterna befinner sig för närvarande i ett utvecklingsstadium med en rad nya arbetssätt och processer. Det är uppenbart att olika enheter har hunnit olika långt i sin utvecklingsprocess, många enheter utgör mycket goda exempel och förebilder och andra befinner sig i början av sitt systematiska utvecklingsarbete och många däremellan. Detta framgår tydligt av både kvalitetsgarantier och verksamhetsplaner.

Förvaltningen kommer under året att arbeta systematiskt med att återkoppla synpunkter och ge förslag på utvecklingsområden till enheterna. Återkopplingen kommer att utformas i samråd med avdelningschefer och enhetschefer för att på bästa sätt utgöra hjälp i enheternas utvecklingsarbete. Återkopplingen ingår som en del av flera i förvaltningens långsiktiga strategi att stödja enheternas arbete i verksamhetsutveckling.