



Handläggare: Margareta Eriksson
Tfn: 08 - 508 18 049

Till
Farsta stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier i Farsta stadsdelsförvaltning

(1 bilaga)

Förslag till beslut

1. Farsta stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens redovisning av arbetet med kvalitetsgarantier
2. Farsta stadsdelsnämnd godkänner den reviderade garantin för stadsmiljöverksamheten
3. Farsta stadsdelsnämnd beslutar att befintliga kvalitetsgarantier skall gälla tills vidare

Gillis Hammar
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Genom kvalitetsgarantier får brukarna och andra intresserade besked om vad de kan förvänta sig av den service och omsorg förvaltningen ger. En garanti innebär att om något felat ska det rättas till. Brukaren inbjuds också till dialog om verksamheten.

Garantin avseende stadsmiljö har ändrats utifrån verksamhetens begränsade resurser. I övrigt föreslås att befintliga garantier gäller tills vidare och att förändringar i fortsättningen tas upp i samband med beslut om verksamhetsplan.

Bakgrund

Enligt stadens strategi för kvalitetsutveckling ska alla verksamheter som vänder sig till allmänhet/brukare utforma kvalitetsgarantier. Garantier, som ska utgå från enheternas åtaganden samt stadens och stadsdelsnämndens inriktningsmål, ska godkännas av stadsdelsnämnden.

Enheterna har under flera år lagt ner ett omfattande arbete på att formulera såväl åtaganden som garantier. Enhetsåtaganden görs i samband med den årliga verksamhetsplaneringen och sammanfattas i nämndens verksamhetsplan som generella åtaganden. Merparten av de generella åtagandena för 2005 kvarstår oförändrade från 2004. Kvalitetsgarantier antogs senast av nämnden i januari 2004.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen har sett över 2004 års garantier och funnit att de i stort sett fortfarande är giltiga. Garantier är av nödvändighet relativt allmänt hållna och berörs därmed knappast av organisationsförändringar eller normala effektiviseringsringar. Inom vissa verksamhetsområden, bl.a. skolan och förskolan, har flera enheter gemensamma garantier. I några fall har åtaganden omformulerats i senaste verksamhetsplan, utan att andemeningen för den skull förändrats. De mål som garantierna anknyter till gäller i princip för flera år och de personer/brukare som är beroende av kvaliteten i nämndens tjänster har rimligen ett intresse av att också garantierna står sig mer än ett år.

I de fall där verksamheter organiserats om så att enheter upphört eller ombildats men verksamhetsinnehållet ändå finns kvar är det naturligt att garantierna överflyttas på den/de nya enheterna. I de fall där inte heller verksamhetens innehåll finns kvar upphör garantierna givetvis att gälla.

Förvaltningen föreslår att merparten av de garantier som antagits för 2004 förlängs att gälla tills vidare och att förvaltningen i samband med kommande verksamhetsplaner anmäler om någon enhet inte längre anser sig kunna svara upp för sin kvalitetsgaranti. Inom ett verksamhetsområde, stadsmiljön, gäller nu att man måste revidera sin garanti. Personalneddragning på grund av minskade resurser gör att man inte kan utlova inom vilken tid man kommer att besvara brev, e-post eller ansökan om markupplåtelse.

Nya verksamheter som tillkommit, t.ex. Edö och flyktingmottagningen, måste till att börja med introduceras i stadens kvalitetssystem för att så småningom kunna formulera sina åtaganden och garantier. I vissa fall blir det naturligt att ansluta sig till de garantier som gäller för andra enheter med samma verksamhetsinnehåll.

Förvaltningen föreslår att kvalitetsgarantier för nyttillkomna verksamheter läggs fram till nämnden för beslut i anslutning till nästföljande verksamhetsplan.

Garantierna finns tillgängliga på respektive enhet och på nämndens hemsida. Dokumenten uppdateras för närvarande med aktuella enhetsnamn, adresser och med åtaganden enligt 2005 års verksamhetsplan.

Bilaga: Kvalitetsgaranti för stadsmiljö