

Till

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier för nämndens verksamheter 2017

Förvaltningens förslag till beslut

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutar att godkänna enheternas kvalitetsgarantier.

Per Kjellander
Stadsdelsdirektör

Inger Cronlund
Avdelningschef

Sammanfattning

Enligt stadsledningskontorets anvisningar ska de enheter som har nära kontakter med externa brukare ta fram kvalitetsgarantier. Syftet med kvalitetsgarantierna är att tydliggöra enhetens uppdrag och mål samt vad enheten åtar sig gentemot brukarna för att skapa rätt förväntningar på verksamheten. Kvalitetsgarantin ska också innehålla uppgifter om hur brukaren kan lämna synpunkter eller klagomål på verksamheten och kontaktuppgifter till chef eller annan lämplig medarbetare. Kvalitetsgarantierna antas av nämnden och är giltiga ett år. Enheterna i Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har med utgångspunkt i sina verksamhetsplaner valt ut vilka uppdrag och mål som ger en bild av vad verksamheten åtar sig utifrån ett brukarperspektiv. Till det kommer en inledande text som ger en övergripande bild av enhetens verksamhet, organisation och annan lämplig information. Kvalitetsgarantierna tas fram med stöd av verktyget ILS-webb.

Förvaltningens enheter har utarbetat kvalitetsgarantier. Med utgångspunkt i enhetens verksamhetsplan väljer verksamheten ut de enhetsmål som är intressanta att kommunicera med brukaren och andra utomstående.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för analys och kvalitet i samarbete med övriga avdelningar.

Ärendet

Enligt stadsledningskontorets anvisningar ska de enheter som har nära kontakter med externa brukare ta fram kvalitetsgarantier.

Syftet med kvalitetsgarantierna är att tydliggöra enhetens uppdrag och mål samt vad enheten åtar sig gentemot brukarna för att skapa rätt förväntningar på verksamheten.

Kvalitetsgarantin ska också innehålla uppgifter om hur brukaren kan lämna synpunkter eller klagomål på verksamheten och kontaktuppgifter till chef eller annan lämplig medarbetare. Kvalitetsgarantierna antas av nämnden och är giltiga ett år.

Enheterna i Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har med utgångspunkt i sina verksamhetsplaner valt ut vilka uppdrag och mål som ger en bild av vad verksamheten åtar sig utifrån ett brukarperspektiv. Till det kommer en inledande text som ger en övergripande bild av enhetens verksamhet, organisation och annan lämplig information. Kvalitetsgarantierna tas fram med stöd av verktyget ILS-webb.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen konstaterar att kvalitetsgarantier har tagits fram för de enheter som har kontakt med externa brukare.

Bilaga

1. Kvalitetsgaranti - Familj och ungdom, myndighet, beställare