



## Tjänstegarantier för Barn- och ungdomsnämnden

Antagen av Barn- och ungdomsnämnden 2009-11-10

Reviderad 2010-10-05, att gälla från 2011-01-01

## Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Syfte .....	3
Mål .....	3
Omfattning.....	3
Tjänstegaranti Förskola .....	4
Vi lovar att.....	4
Vårt ansvar.....	4
Så här mäter vi.....	4
Vid frågor kontakta.....	4
Vad tycker du .....	4
Tjänstegaranti Förskoleklass .....	5
Vi lovar att.....	5
Vårt ansvar.....	5
Så här mäter vi.....	5
Vid frågor kontakta.....	5
Vad tycker du .....	5
Tjänstegaranti Fritidshem .....	6
Vi lovar att.....	6
Vårt ansvar.....	6
Så här mäter vi.....	6
Vid frågor kontakta.....	6
Vad tycker du .....	6
Tjänstegaranti Grundskola .....	7
Vi lovar att.....	7
Vårt ansvar.....	7
Så här mäter vi.....	7
Vid frågor kontakta.....	7
Vad tycker du .....	7
Tjänstegaranti Grundsärskola .....	8
Vi lovar att.....	8
Vårt ansvar.....	8
Så här mäter vi.....	8
Vid frågor kontakta.....	8
Vad tycker du .....	8

## **Inledning**

I Kvalitet i Nyköping (KK08/413) ingår Tjänstegarantier som en del av kvalitetssystemet. Tjänstegarantier för 2009 beslutades i nämnd i samband med beslut om Internbudget och Internöverenskommelse för 2009.

Tjänstegarantierna ska följas upp och revideras årligen samt redovisas i samband med årsbokslutet.

## **Syfte**

Tjänstegarantier är en offentligt deklarerad standardnivå för vad brukare/medborgare kan förvänta sig av en viss kommunal tjänst, service eller verksamhet. Den ska vara tydlig, uppföljningsbar och ha ett kvalitetsdrivande fokus.

## **Mål**

Beskrivs i detta dokument under rubriken "Vi lovar att...." för respektive verksamhet.

## **Omfattning**

Gäller alla verksamheter inom Barn- och ungdomsnämndens verksamhetsområden.

## **Tjänstegaranti Förskola**

Föräldrar ska med förtroende kunna lämna sina barn till förskolan, förvissade om att deras barn får vara en tillgång i gruppen. Varje barns behov ska respekteras och barnet ska uppmärksammas utifrån sina unika möjligheter. Alla som arbetar i förskolan ska visa respekt och känna ansvar för att det utvecklas en tillitsfull relation mellan personal, barn och föräldrar.

Förskolan ska lägga stor vikt vid att stimulera varje barns språkutveckling. Förskolan ska uppmuntra och ta tillvara barnets nyfikenhet och intresse för ord, begrepp och skriftspråk. Förskolan ska sträva efter att varje barn utvecklar ett rikt och nyanserat talspråk.

### **Vi lovar att**

Varje barns behov respekteras och barnet uppmärksammas utifrån sina unika möjligheter.

Verksamheten i förskolan främjar ditt barns språkutveckling.

### **Vårt ansvar**

Om tjänstegarantin inte uppfylls analyserar förskolan sin handlingsplan. Analysen visar vilka insatser och åtgärder som behöver genomföras.

### **Så här mäter vi**

Tjänstegarantin följs upp genom en central brukarenkät till alla föräldrar som har barn i förskolan samt genom en redovisning av inkomna synpunkter till kommunens beröm-, förslags- och klagomålshantering Synpunkten.

Uppföljningen av tjänstegarantin redovisas på kommunens webbsida och i kommunens årsredovisning.

### **Vid frågor kontakta**

I första hand ska du vända dig till ansvarig förskolechef/rektor med dina frågor och synpunkter. Du kan även använda den kommunala beröm-, förslags- och klagomålshanteringen Synpunkten.

### **Vad tycker du**

Det är viktigt att vi får veta vad du tycker om tjänstegarantin. Bra kan kanske bli ännu bättre. Dåligt kanske enkelt kan förbättras. Lämna din synpunkt; beröm, förslag eller klagomål, via formuläret på vår webbsida eller ring 0155-24 80 00.

## **Tjänstegaranti Förskoleklass**

Utbildningen i förskoleklass ska stimulera varje barns utveckling och lärande. Förskoleklassen ska ligga till grund för fortsatt skolgång.

Förskoleklassen ska skapa goda möjligheter för elevernas språkutveckling. Förskoleklassen ska bygga vidare på förskolans pedagogik med lek och skapande, för att främja barnens språkutveckling i riktning mot målen i svenska för årskurs 3.

### **Vi lovar att**

Varje barns behov respekteras och barnet uppmärksammas utifrån sina unika möjligheter.

Verksamheten i förskoleklass främjar varje barns språkutveckling i riktning mot målen i svenska för årskurs 3.

### **Vårt ansvar**

Om tjänstegarantin inte uppfylls analyserar skolan sin handlingsplan. Analysen visar vilka insatser och åtgärder som behöver genomföras.

### **Så här mäter vi**

Tjänstegarantin följs upp genom en central brukarenkät till alla föräldrar som har barn i förskoleklass samt genom en redovisning av inkomna synpunkter till kommunens beröm-, förslags- och klagomålshantering Synpunkten.

Uppföljningen av tjänstegarantin redovisas på kommunens webbsida och i kommunens årsredovisning.

### **Vid frågor kontakta**

I första hand ska du vända dig till ansvarig rektor med dina frågor och synpunkter. Du kan även använda den kommunala beröm-, förslags- och klagomålshanteringen Synpunkten.

### **Vad tycker du**

Det är viktigt att vi får veta vad du tycker om tjänstegarantin. Bra kan kanske bli ännu bättre. Dåligt kanske enkelt kan förbättras. Lämna din synpunkt; beröm, förslag eller klagomål; via formuläret på vår webbsida eller ring 0155-24 80 00.

## **Tjänstegaranti Fritidshem**

Fritidshemmet skall komplettera skolan och erbjuda barn en meningsfull, stimulerande och utvecklande fritid som är varierad och utgår från barnens behov och intressen.

### **Vi lovar att**

Varje barns behov respekteras och barnet uppmärksammas utifrån sina unika möjligheter.

Varje barn får, genom fritidshemmet, kännedom om Nyköpings lokala kultur- och föreningsliv.

Varje barn deltar i demokratiska processer, som t ex samlingar, planeringar, möten och utvärderingar och ges därmed möjlighet att utveckla sin förmåga att kommunicera.

### **Vårt ansvar**

Om tjänstegarantin inte uppfylls analyserar fritidshemmet sin handlingsplan. Analysen visar vilka insatser och åtgärder som behöver genomföras.

### **Så här mäter vi**

Tjänstegarantin följs upp genom en central brukarenkät till alla föräldrar som har barn på fritidshemmet samt genom en redovisning av inkomna synpunkter till kommunens beröm-, förslags- och klagomålshantering Synpunkten.

Uppföljningen av tjänstegarantin redovisas på kommunens webbsida och i kommunens årsredovisning.

### **Vid frågor kontakta**

I första hand ska du vända dig till ansvarig rektor med dina frågor och synpunkter. Du kan även använda den kommunala beröm-, förslags- och klagomålshanteringen Synpunkten.

### **Vad tycker du**

Det är viktigt att vi får veta vad du tycker om tjänstegarantin. Bra kan kanske bli ännu bättre. Dåligt kanske enkelt kan förbättras. Lämna din synpunkt; beröm, förslag eller klagomål; via formuläret på vår webbsida eller ring 0155-24 80 00.

## **Tjänstegaranti Grundskola**

Eleven ska i skolan möta respekt för sin person och sitt arbete. Skolan ska sträva efter att vara en levande gemenskap som ger trygghet, vilja och lust att lära.

Varje elev har rätt till utveckling och lärande utifrån sina egna förutsättningar och behov.

Grundskolan fokuserar genom projektet Bästa Grundskolan på att alla elever ska nå kunskapsmålen. Goda kunskaper i svenska är en viktig förutsättning för måluppfyllelse i andra skolämnen.

### **Vi lovar att**

Ditt barn har uppnått målen i svenska för årskurs 3, i slutet av tredje årskursen.

### **Vårt ansvar**

Om tjänstegarantin inte uppfylls så analyserar skolan elevens behov av stöd. Rektor ser till att ett åtgärdsprogram utarbetas.

### **Så här mäter vi**

Uppfyllelsen av tjänstegarantin mäts genom nationella prov i årskurs 3 och genom bedömning av om eleven uppnått målen i svenska för årskurs 3. Uppföljningen av tjänstegarantin redovisas på kommunens webbsida och i kommunens årsredovisning.

### **Vid frågor kontakta**

I första hand ska du vända dig till ansvarig rektor med dina frågor och synpunkter. Du kan även använda den kommunala beröm-, förslags- och klagomålshanteringen Synpunkten.

### **Vad tycker du**

Det är viktigt att vi får veta vad du tycker om tjänstegarantin. Bra kan kanske bli ännu bättre. Dåligt kanske enkelt kan förbättras. Lämna din synpunkt; beröm, förslag eller klagomål; via formuläret på vår webbsida eller ring 0155-24 80 00.

## **Tjänstegaranti Grundsärskola**

Eleven ska i skolan möta respekt för sin person och sitt arbete. Skolan ska sträva efter att vara en levande gemenskap som ger trygghet, vilja och lust att lära.

Varje elev har rätt till utveckling och lärande utifrån sina egna förutsättningar och behov.

Grundsärskolans mål uttrycker vad eleverna, efter sina individuella förutsättningar, skall ha uppnått när de lämnar grundsärskolan.

### **Vi lovar att**

Verksamheten i grundsärskolan främjar ditt barns förmåga att lyssna, läsa och kommunicera.

### **Vårt ansvar**

Om tjänstegarantin inte uppfylls analyserar skolan sin handlingsplan. Analysen visar vilka insatser och åtgärder som behöver genomföras.

### **Så här mäter vi**

Tjänstegarantin följs upp genom en central brukarenkät till alla föräldrar som har barn i grundsärskolan samt genom en redovisning av inkomna synpunkter till kommunens beröm-, förslags- och klagomålshantering Synpunkten.

Uppföljningen av tjänstegarantin redovisas på kommunens webbsida och i kommunens årsredovisning.

### **Vid frågor kontakta**

I första hand ska du vända dig till ansvarig rektor med dina frågor och synpunkter. Du kan även använda den kommunala beröm-, förslags- och klagomålshanteringen Synpunkten.

### **Vad tycker du**

Det är viktigt att vi får veta vad du tycker om tjänstegarantin. Bra kan kanske bli ännu bättre. Dåligt kanske enkelt kan förbättras. Lämna din synpunkt; beröm, förslag eller klagomål; via formuläret på vår webbsida eller ring 0155-24 80 00.