

Handläggare
Marie Björklöf
Telefon: 08-50835605

Till
Arbetsmarknadsnämnden
den 19 oktober 2019

Ärende 5

Yttrande över remiss av Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering

Remiss från kommunstyrelsen, KS 2021/866

Arbetsmarknadsförvaltningens förslag till beslut

1. Arbetsmarknadsnämnden beslutar att hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande över remissen.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet *Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering (KS 2021/866)* till arbetsmarknadsnämnden för yttrande. Kvalitetsprogrammet är ett styrande dokument för kvalitetsarbete som gäller hela staden. Programmet syftar till att ge alla stadens verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Till programmet hör även *Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad*.

Av kvalitetsprogrammet framgår att Stockholms stads systematiska kvalitetsarbete ska bygga på ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Kvalitetsarbetet ska främja att staden utför sina uppdrag på ett effektivt sätt med hänsyn till medborgarnas behov. Programmet lyfter ett antal grundläggande förhållningssätt som syftar till att utveckla kvalitetsarbetet. Förhållningssätten ska bland annat bidra till att skapa en aktiv dialog med medborgarna, främja ett tydligt ledarskap och ett aktivt och kreativt medarbetarskap, samt bidra till att staden ska vara en lärande organisation som genom öppenhet strävar efter kunskapsutveckling och erfarenhetsutbyte. Dessa förhållningssätt kompletteras med ett antal strategiska fokusområden som är särskilt viktiga att beakta i arbetet med kvalitetsutveckling, bland annat god informationshantering och medveten finansiering av utvecklingsarbete.

Arbetsmarknadsförvaltningen ser det som positivt att stadens nya kvalitetsprogram visar en tydlig viljeinriktning mot utveckling och

innovation i syfte att leverera tjänster av hög kvalitet till stadens medborgare och andra aktörer som berörs av Stockholms stads arbete och arbetssätt. Förvaltningen ser även positivt på att programmet knyter samman kvalitet, innovation och digitalisering i ett och samma program för att skapa en helhet med en tydlig inriktning.

Kvalitetsprogrammet är ambitiöst och ställer stora krav på ett aktivt arbete med att sätta programmet på agendan i det dagliga arbetet så att de högt satta målen nås. För att underlätta för de enskilda verksamheterna att göra detta anser arbetsmarknadsförvaltningen att några delar av kvalitetsprogrammet skulle vinna på att tydliggöras ytterligare i vissa avseenden. Genom att tidigare i programmet lyfta fram lagstiftning och de olika övergripande styrsystem som verksamheterna behöver förhålla sig till kan handlingsutrymmet för kvalitetsarbetet förtydligas.

Förvaltningen anser även att staden snarare än att väga olika perspektiv mot varandra, som framgår av kvalitetsprogrammet, bör väga samman olika perspektiv och sätta saker i ett sammanhang i syfte att främja helhetssyn. För att leverera kvalitet på hög nivå krävs ett utvecklat tvärsektoriellt samarbete genom samverkan såväl inom staden som med externa aktörer. Samverkansaspekten bör tydligare lyftas som ett förhållningssätt som ska genomsyra all verksamhet där det skulle kunna bidra till ökad kvalitet och effektivitet. Ett tvärsektoriellt samarbete lägger även en god grund för aktiv omvärldsbevakning, vilket är av stor vikt då kvalitet också förutsätter flexibilitet i förhållande till skeenden i omvärlden. Arbetsmarknadsförvaltningen vill lyfta behovet av att verksamheter ska kunna bibehålla möjligheten att hantera stora och snabba förändringar i omvärlden, även om det inte alltid går i linje med styrdokument. Här behövs utrymme för helhetssyn och flexibilitet så att verksamhetens uppdrag kan fullföljas på bästa sätt.

Arbetsmarknadsförvaltningen anser att det är positivt att verksamhetsutveckling genom och arbetet med digitalisering blir en del av Stockholms stads kvalitetsprogram. På så sätt blir det tydligt att stadens ambition är att genom digitalisering bidra till hög informationskvalitet och effektiv verksamhet med samtidig hänsyn till en tillgänglig och säker hantering av information. Förvaltningen bedömer dock att de kommande tillämpningsanvisningarna, och övrigt stödmaterial, behöver vara desto mer styrande och därigenom tydliga och vägledande. Detta för att stadens arbete med digitalisering och informationssäkerhet ska vara och upplevas som enhetligt. För stora skillnader mellan stadens verksamheter i

bedömning av och hantering av digitalisering och informationssäkerhet riskerar att skapa otydlighet dels mellan olika verksamheter, dels för medarbetare och medborgare. Otydlig styrning inom området kan även kräva stora resurser hos respektive verksamhet, vilket riskerar att hämma den digitala utvecklingen. Samtidigt behöver det finnas en öppenhet och förståelse för att det skiljer sig i behov och möjligheter mellan stadens olika verksamheter, och att kommande anvisningar därför hamnar på en nivå som skapar utrymme för olika lösningar och hantering som säkerställer kvalitetsutveckling och innovation.

Bakgrund

Stockholms stad har i uppdrag att tillhandahålla tjänster och service av hög kvalitet för stadens medborgare. För att främja det systematiska kvalitetsarbetet har ett nytt kvalitetsprogram tagits fram där fokus ligger på utvecklingsarbete genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Kvalitetsprogrammet syftar till att ge alla stadens verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av utvecklings- och utredningsstaben samt administrativa staben på arbetsmarknadsförvaltningen, i samarbete med avdelningarna Jobbtorg Stockholm och Vuxenutbildning Stockholm.

Ärendet

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet *Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering (KS 2021/866)* till arbetsmarknadsnämnden för yttrande. Till kvalitetsprogrammet hör även *Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad*.

Stockholms stads kvalitetsprogram – utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering

Stockholms stads kvalitetsprogram

Stadens kvalitetsprogram är ett styrande dokument för kvalitetsarbete som gäller hela staden. Programmet syftar till att ge alla stadens verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Av kvalitetsprogrammet framgår att Stockholms stads systematiska kvalitetsarbete ska bygga på ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

Stockholms stads övergripande målsättningar beskrivs i Möjligheternas Stockholm – Vision 2040, Stockholms stads budget och i Agenda 2030. Kvalitetsprogrammet är ett komplement till dessa och syftar till att bidra med ramar och stöd för att staden ska kunna utföra sina uppdrag på ett effektivt sätt med hänsyn till medborgarnas behov. Programmet ska även bidra till ökad tydlighet kring hur olika processer och perspektiv knyts samman i kvalitetsarbetet.

Av kvalitetsprogrammet framgår att kvalitet handlar om värdeskapande i relation till tillgängliga resurser, vilket kan mätas dels i termer av brukartillfredsställelse och dels i relation till hur väl verksamheterna lyckas med att klara sina uppdrag och anpassa driftkostnader utifrån uppsatta mål. Samtliga verksamheter ska därför utifrån sina mål formulera kvalitetsmått för de tjänster och den service som de levererar.

Det systematiska kvalitetsarbetet

Samtidigt som stadens verksamheter ska arbeta för att upprätthålla hög kvalitet måste det även finnas kapacitet att vid behov förändras och utvecklas, vilket kräver kontinuerlig uppföljning och analys av resultat. Genom intern kontroll säkerställs att kvalitet upprätthålls samt att oönskade händelser kan upptäckas och förebyggas, samt att utvecklingsområden uppmärksammas.

För att driva utvecklingen framåt och öka kvalitén kan det ibland finnas behov av nyskapande genom innovativa lösningar och förhållningssätt. Innovation kan ske såväl inom stadens egna verksamheter som i samverkan med andra aktörer som kan bidra till att utveckla stadens tjänster. Digitalisering är ett viktigt verktyg för att skapa innovativa arbetsätt som kan bidra till nytta och kostnadseffektivitet i stadens verksamheter. I syfte att förenkla användandet av digitala tjänster för stadens medborgare och andra målgrupper strävar staden efter att tillhandahålla en gemensam IT-infrastruktur som främjar samverkan mellan olika verksamheter och organisationer inom staden samt gör det möjligt att erbjuda en sammanhållen och tillgänglig offentlig service.

Grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet

Stockholms stads kvalitetsprogram lyfter sex grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet som ska skapa en helhet och bidra till att utveckla kvalitetsarbetet:

- Stockholmarnas fokus
- Helhetssyn
- Hållbarhet

- Handlingsutrymme
- Lärande
- Öppenhet

Genom att använda dessa förhållningssätt som utgångspunkt i det strategiska kvalitetsarbetet ska samtliga enheter, avdelningar, förvaltningar och bolag sträva efter ökad kvalitet och ett effektivare arbete. Förhållningssätten syftar bland annat till att skapa en aktiv dialog med medborgarna, samarbete och samverkan som främjar nyskapande samt ett tydligt ledarskap som genom handlingsutrymme främjar ett aktivt och kreativt medarbetarskap. Förhållningssätten ska även bidra till att staden ska vara en lärande organisation som genom öppenhet strävar efter kunskapsutveckling och erfarenhetsutbyte.

Strategiska fokusområden som stärker kvalitetsutveckling

Utöver de sex förhållningssätten som ska genomsyra kvalitetsarbetet har staden även identifierat sex fokusområden som är särskilt viktiga att beakta i arbetet med kvalitetsutveckling:

- God informationshantering
- Medveten finansiering av utvecklingsprojekt
- Ta tillvara utförarens och leverantörers potential
- En aktiv och målstyrd dialog med stockholmarna
- Utveckling i strategiska partnerskap med akademi, näringsliv och andra aktörer
- Utveckla effektiva och stödjande metoder samt skapa mötesplatser för idéutbyte

Informationssäkerhet och informationsskydd är en viktig del av stadens kvalitetsarbete för att säkerställa att stockholmarnas personliga data och integritet skyddas. Med anledning av utvecklingen mot ett informationssamhälle med en ökad användning av digitala lösningar har behovet av ett aktivt arbete med informationshantering vuxit. Stadens förhållningssätt kring detta beskrivs mera ingående i dokumentet *Riktlinjer för informationssäkerhet*.

Av de strategiska fokusområdena framgår att en förutsättning för att stadens verksamheter håller hög kvalitet är ett kontinuerligt utvecklingsarbete. Verksamhetsutveckling bör alltid i första hand vara självfinansierande och finansieras inom ramen för respektive styrelse eller nämnds ordinarie uppdrag. En målsättning är dock för staden att öka den externa finansieringen.

Vidare framgår av de strategiska fokusområdena att samverka och dialog med företag, näringsliv, civilsamhället med mera bör främjas i syfte att ta tillvara på externa aktörers och utförarens kunskaper, erfarenheter och idéer. Dialog ska även föras med stadens målgrupper i syfte att ta del av synpunkter och ge möjlighet till inflytande. Strategiska partnerskap ska utvecklas med akademien, näringsliv och andra aktörer för att driva utvecklings- och innovationsprojekt som genom forskning och kunskapsutveckling bidrar till ökad kvalitet och dialog kring framtidsfrågor. För att driva denna utveckling framåt lyfts behovet av att ändamålsenliga och kreativa metoder används i utvecklingsarbetet.

Genomförande – styrning, uppföljning och ansvar

Stadens verksamheter ska arbeta med genomförandet av kvalitetsprogrammet genom att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet, tydliggöra ansvar och roller samt arbeta för en kultur som präglas av förhållningssätten och de strategiska fokusområdena i programmet. Arbetet ska utgå från de gemensamma utgångspunkterna som framgår av bland annat stadens vision och budget, Agenda 2030 samt andra stadsövergripande styrdokument som är relevanta för kvalitetsarbetet.

I kvalitetsprogrammet förtydligas ansvarsfördelningen för stadens kvalitetsarbete.

Kommunstyrelsen ansvarar för den centrala styrningen och uppföljningen av stadens kvalitetsarbete med ständiga förbättringar, innovation och digitalisering, medan varje nämnd och styrelse ansvarar för sitt lokala kvalitetsarbete.

Samtliga chefer i staden har ansvar för att driva och skapa förutsättningar för det systematiska kvalitetsarbetet, vilket bland annat innebär att främja en tillåtande kultur där medarbetarna är involverade och engagerade i utvecklingen av verksamheten. Medarbetare i staden förväntas vara aktiva och delta i verksamhetens kvalitetsarbete, samt bidra med idéer och synliggöra behov för utvecklingsarbetet.

Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad

Till Stockholms stads kvalitetsprogram tillhör även *Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad*, som reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag i staden.

Stadens kvalitetsarbete syftar till att öka kvaliteten i genomförandet av det kommunala uppdraget och samtidigt möta dagens och

morgondagens utmaningar. Det ställer krav på att staden utför ett grundläggande och systematiska informationssäkerhetsarbete i alla sina verksamheter, vilket riktlinjer anger direktiv för.

Arbetet ska i sin tur bidra till att staden upprätthåller trygghet och förtroende hos medborgare, näringsliv och besökare, men också att lagar, förordningar och riktlinjer efterlevs.

Kraven på skydd för information har skärpts avsevärt genom lagstiftning, exempelvis dataskyddförordningen och NIS-direktivet samt regeringens strategi på nationell nivå. Både stadens ambitioner och svensk lagstiftning förutsätter en ändamålsenlig informationssäkerhet i stadens nämnder och styrelser.

Stockholm har som ambition att genom digitalisering skapa bättre kvalitet i stadens tjänster, frigöra personalens tid, minska miljöpåverkan och uppnå en mer kostnadseffektiv handläggning av ärenden. Om informationen innehåller fel, inte går att komma åt eller hamnar i fel händer kan inte trygghet, effektivitet och innovation uppnås i samma utsträckning. Därför måste stadens nämnder och styrelser arbeta systematiskt med informationssäkerhet i sina verksamheter.

Riktlinjen består dels av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet, dels av ett antal fördjupade tillämpningsanvisningar inom särskilda områden, exempelvis informationsklassning eller åtkomsthantering. De övergripande målen och principerna återfinns som bilaga till Kvalitetsprogrammet, beslutas av kommunfullmäktige och utgör en central del i stadens ledningssystem för informationssäkerhet. Tillämpningsanvisningar beslutas av kommunstyrelsen eller av den kommunstyrelsen delegerat rätten att fatta beslut om dessa till.

Arbetsmarknadsförvaltningens synpunkter och förslag

Arbetsmarknadsförvaltningen ser det som positivt att stadens nya kvalitetsprogram betonar vikten av att arbeta innovativt och utvecklingsorienterat i syfte att leverera tjänster av hög kvalitet till stadens medborgare och andra aktörer som berörs av Stockholms stads arbete och arbetssätt. Arbetsmarknadsförvaltningen ser även positivt på att det nya kvalitetsprogrammet knyter samman kvalitet, innovation och digitalisering i ett och samma program för att skapa en helhet med en tydlig inriktning.

Kvalitetsprogrammet är ambitiöst och lyfter viktiga aspekter så som att arbeta utifrån Stockholmarnas fokus, innovation, digitalisering,

uppföljning och analys, upphandling samt inflytande och tillvaratagande av synpunkter. Dessa områden beskrivs av naturliga skäl på en relativt övergripande nivå, men arbetsmarknadsförvaltningen anser att vissa punkter skulle kunna förtydligas för att ge stadens verksamheter tydligare riktlinjer för hur programmets innehåll bör tolkas och implementeras. På så sätt främjas förutsättningarna för att sätta kvalitetsprogrammet på agendan i det dagliga arbetet.

Arbetsmarknadsförvaltningen anser att kvalitetsprogrammet tydligare skulle kunna rama in och beskriva att de olika delarna i programmet också påverkas av lagstiftning och olika övergripande styrsystem som verksamheterna behöver förhålla sig till. Det är av vikt att kvalitetsprogrammet tydliggör att delar i kvalitetsarbetet är sådana som staden och de enskilda verksamheterna råder över samtidigt som andra delar grundar sig i lagstadgade uppdrag och regelverk som sätter ramarna för handlingsutrymmet. Förvaltningen anser även att staden snarare än att väga olika perspektiv mot varandra, som framgår av kvalitetsprogrammet, bör väga samman olika perspektiv och intressen samt sätta frågor i ett större sammanhang för att på så sätt främja helhetssyn. För att leverera kvalitet på hög nivå krävs ett utvecklat tvärsektorielt samarbete genom samverkan såväl inom staden som med externa aktörer. Samverkansaspekten bör ännu tydligare lyftas som ett förhållningssätt som ska användas av alla verksamheter där det skulle kunna bidra till ökad kvalitet.

I del två av kvalitetsprogrammet som handlar om *det systematiska kvalitetsarbetet* lyfts innovation och digitalisering åter som två viktiga utgångspunkter. Arbetsmarknadsförvaltningen vill dock särskilt betona värdet av att programmet även här tydliggör vikten av att i det systematiska kvalitetsarbetet följa upp och utvärdera resultat för att då även kunna förändra eller upphöra med arbete som inte skapar nytta.

I syfte att möta stockholmarnas behov bedömer arbetsmarknadsförvaltningen att det i kvalitetsprogrammet tydligare bör lyftas att digitaliseringsarbetet kräver ett uttryckligt fokus på ökad tillgänglighet. Staden behöver verka för att alla stockholmare får de verktyg och den kompetens som behövs för att hantera de förändringar som digitaliseringen innebär. På så sätt ges medborgarna större utrymme att tillägna sig digitaliseringens möjligheter.

Handlingsutrymmet för enskilda verksamheter att digitalisera och införa digitala lösningar är idag relativt små i jämförelse med de förväntningar som kvalitetsprogrammet pekar ut.

Arbetsmarknadsförvaltningen ser därför ett behov av att tydliggöra vilka delar av digitaliseringsarbetet som verksamheterna förfogar över själva och i vilka delar utvecklingsarbetet drivs från en central nivå.

Av kvalitetsprogrammet framgår att innovationsarbete är en metod för att inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet pröva nya arbetssätt. Det framgår även att innovationsarbete ofta förutsätter en annan ledning och styrning än det ordinarie arbetet med ständiga förbättringar eftersom innovationsarbete ibland går på tvärs med inarbetade strukturer och processer. Arbetsmarknadsförvaltningen vill dock framhålla att enskilda chefer också har att förhålla sig till uppdrag och mandat, samt att det kan vara svårt att tolka vad som i sammanhanget avses med handlingsutrymme och hur långtgående möjligheter som finns att göra avsteg från styrdokument för att främja innovation. För att chefer på olika nivåer ska våga arbeta innovativt krävs tydlighet kring detta så långt som möjligt.

Arbetsmarknadsförvaltningen anser även att det i kvalitetsprogrammet skulle kunna förtydligas att innovationsarbete ofta förutsätter extern samverkan och en aktiv omvärldsbevakning.

Arbetsmarknadsförvaltningen instämmer i att de *grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet* som behandlas i avsnitt tre av kvalitetsprogrammet skapar goda förutsättningar för ett lyckat kvalitetsarbete. Öppenhet och lärande är avgörande för ett innovativt arbete av hög kvalitet. Som nämnts tidigare anser arbetsmarknadsförvaltningen att samverkan och helhetssyn är viktigt för att utveckla kvalitetsarbetet och hitta effektiva arbetssätt, och förvaltningen ser därför att området ”helhetssyn” gärna kan stärkas ytterligare i programmet. Genom att hitta nya former för dialog och samarbete både inom den egna organisationen, mellan olika organisationer inom staden, samt även med externa aktörer och organisationer skapas goda förutsättningar för att ytterligare utveckla kvalitetsarbetet i staden.

Arbetsmarknadsförvaltningen anser att området ”handlingsutrymme och mandat för delaktighet” bör förklaras närmare genom att tydligare specificera vad som avses med handlingsutrymme och hur långtgående detta är, till exempel när det kommer till att testa nya metoder. Förvaltningen ser positivt på att vikten av tydligt mandat och ansvar lyfts i kvalitetsprogrammet och skulle gärna se att fokus i denna punkt ligger just på mandat och delaktighet. Även

hållbarhetsperspektivet skulle med fördel kunna utvecklas i programmet så att det tydligare framgår vilka dimensioner av hållbarhet som avses, och hur hållbarhetsarbetet kan ges nya och innovativa perspektiv genom ökad samverkan. På detta sätt konkretiseras för verksamheterna hur hållbarhet kan bli en levande del av kvalitetsarbetet.

De *strategiska fokusområden* som lyfts i avsnitt fyra av kvalitetsprogrammet är väl avvägda och ger en tydlig inriktning gällande utvecklingsområden. Arbetsmarknadsförvaltningen anser dock att ordningen i vilken de strategiska fokusområdena presenteras ger en viss antydning till prioriteringsgrad. Fokusområdet ”god informationshantering” kan tolkas som viktigare än till exempel en ”aktiv och målstyrd dialog med stockholmarna”, vilket arbetsmarknadsförvaltningen bedömer bör vara av största vikt och ligga till grund för allt arbete i staden. God informationshantering är ett grundläggande krav i offentlig verksamhet och inte ett valbart fokusområde och arbetsmarknadsförvaltningen anser därför att det i programmet skulle kunna tydliggöras vad som är grundläggande krav och vilka övriga fokusområden som kan komplettera dessa för att höja kvalitén i arbetet.

Gällande fokusområdet ”Medveten finansiering” framgår av kvalitetsprogrammet att utgångspunkten är att projekt ska vara självfinansierande och att projektets kostnader vägs upp av projektresultatets kostnadsbesparingar. Arbetsmarknadsförvaltningen anser att det bör klargöras att det också är viktigt att i bedömningen av ett projekts kostnadseffektivitet väga in de effekter som projektet ger för verksamhetsutveckling och innovation, samt vilka besparingar som nya arbetssätt ger staden som helhet och på längre sikt. Vidare ser arbetsmarknadsförvaltningen positivt på att i enlighet med kvalitetsprogrammet arbeta för att tillvarata leverantörers och utförarens potential genom att upprätthålla en aktiv dialog med leverantörer. Förvaltningen önskar dock i sammanhanget lyfta vikten av att ha i åtanke att denna aspekt bör gå i samklang med det upphandlingsprogram som staden har tagit fram och som utgör ramarna för upphandlingsarbetet.

Arbetsmarknadsförvaltningen
Utvecklings- och utredningsstaben

Livdjursgatan 4
Box 10014
121 26 Stockholm-Globen
Växel 08-508 35 500
Fax
info.amf@stockholm.se
stockholm.se

I avsnitt fem behandlas frågor kring *styrning och ansvarsfördelning* gällande kvalitetsarbetet. Genom att tidigare i programmet lyfta fram de övergripande styrsystem som stadens arbete utgår ifrån kan utgångspunkterna som kvalitetsarbetet vilar på bidra till att klargöra förutsättningarna och handlingsutrymmet inom ramen för kvalitetsprogrammet. Det skulle också kunna förtydligas att, till

exempel när det gäller de pedagogiska verksamheterna, det yttersta ansvaret för kvalitetsarbetet alltid ytterst ligger på kommunstyrelsen även om ansvar för verksamhet och genomförande har delegerats till en eller flera nämnder.

Av avsnitt fem framgår även att kommunstyrelsen ansvarar för stadens koncernarkitektur för it och digitalisering. Arbetsmarknadsförvaltningen anser att vad som ingår i denna koncernarkitektur bör tydliggöras i syfte att klargöra de enskilda verksamheternas handlingsutrymme och eventuella begränsningar utifrån det som framgår av tidigare avsnitt i kvalitetsprogrammet, där verksamheterna förväntas arbeta aktivt och utvecklingsorienterat med it- och digitaliseringsfrågor.

Digitalisering och Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad

Arbetsmarknadsförvaltningen anser att det är positivt att verksamhetsutveckling genom och arbetet med digitalisering blir en del av Stockholms stads kvalitetsprogram. På så sätt blir det tydligt att stadens ambition är att genom digitalisering bidra till hög informationskvalitet och effektiv verksamhet med samtidig hänsyn till en tillgänglig och säker hantering av information.

Då Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad är övergripande och generell behöver de kommande tillämpningsanvisningarna och övrigt stödmaterial vara desto mer styrande och därigenom tydliga och vägledande. Det är positivt med en tydlig ansvarsfördelning och krav på såväl rutiner som roller och ansvar, och förvaltningen välkomnar att det i tillämpningsanvisningarna sker ytterligare förtydliganden för att säkerställa en hög kvalitet på informationssäkerhetsarbetet inom staden.

Med tydliga centrala förhållningssätt tydliggörs även kraven på informationsägars hantering av information vilket bidrar till effektivt informationssäkerhetsarbete samt minimerar risker för felhantering. Detta skapar även tydlighet för medborgare och deltagare med höga förväntningar om säker och effektiv informationshantering, oavsett vilken verksamhet inom staden som är i kontakt med.

Arbetsmarknadsförvaltningen
Utvecklings- och utredningsstaben

Livdjursgatan 4
Box 10014
121 26 Stockholm-Globen
Växel 08-508 35 500
Fax
info.amf@stockholm.se
stockholm.se

Otydlig styrning inom informationssäkerhetsområdet liksom inkonsekventa bedömningar och tolkningar av berörda aktörer både inom och utanför staden, kan ge negativa konsekvenser. Regler och rutiner gällande exempelvis tredjelandsoverföring och molntjänster

får inte vara ett komplicerande hinder för informationsägare när informationsägaren ska bedöma och besluta om hantering.

Otydlighet riskerar dubbelarbete hos varje enskild informationsägare, dubbelarbete som hade kunnat undvikas, samtidigt som det också ställer höga krav på att varje informationsägare har tillgängliga resurser vad gäller utredning och bedömning, resurser som inte alltid finns. I slutänden kan arbetsbelastning och osäkerhet leda till tvekan inför att genomföra vissa digitaliseringsprocesser och därmed att verksamhetsutveckling genom digitalisering hämmas. I relation till medborgare kan olika arbetssätt och bedömningar skapa både frustration och osäkerhet hos den medborgare vars information vi hanterar. Samtidigt behöver det finnas en öppenhet och förståelse för att det skiljer sig i behov och möjligheter mellan stadens olika verksamheter, och att kommande anvisningar därför hamnar på en nivå som skapar utrymme för olika lösningar och hantering som säkerställer kvalitetsutveckling och innovation.

Det är välkommet att riktlinjerna och tillämpningsanvisningarna ska gälla för såväl verksamhet och medarbetare som för externa leverantörer. Att göra medarbetarna delaktiga i arbetet med och medvetna om informationssäkerhet kan skapa en trygghet för arbetet inom olika processer och bidra till att öka ett ökat säkerhetstänkande och ett återkommande systematiskt informationssäkerhetsarbete inom verksamheten. Även utifrån medarbetarnas perspektiv är det viktigt med tydlighet, just för att det på sätt ska bli lättare att veta hur man gör rätt.

Det kan dock vara så att tillämpningen kan ge konsekvenser för befintliga avtal om det är så att riktlinjen ska anses användas även för tidigare godkänd informationshantering men där nya riktlinjen ställer andra krav än tidigare.

Meningen ”Stockholm stads barn, elever och studerande i de pedagogiska verksamheterna omfattas av regelverket i den utsträckning det är tillämbart” skulle behöva kompletteras med en förklaring så att det är tydligt vad ”tillämbart” innebär. Annars finns risken för att otydligheten och därmed osäkerheten i frågan blir för stor.

Arbetsmarknadsförvaltningen
Utvecklings- och utredningsstaben

Livdjursgatan 4
Box 10014
121 26 Stockholm-Globen
Växel 08-508 35 500
Fax
info.amf@stockholm.se
stockholm.se

Karina Uddén
arbetsmarknadsdirektör

Karin Eriksson-Beck
utvecklingschef

Bilagor

1. Remiss av Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering
2. Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad

Arbetsmarknadsförvaltningen
Utvecklings- och utredningsstaben

Livdjursgatan 4
Box 10014
121 26 Stockholm-Globen
Växel 08-508 35 500
Fax
info.amf@stockholm.se
stockholm.se

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Karina Uddén, arbetsmarknadsdirektör	2021-10-07
Karin Eriksson-Bech, utvecklingschef	2021-10-07