

Till Stockholms Stadshus AB

## **Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, SSAB 2021/142**

Bifogat finner ni remissvar på remiss med diarienummer BOST 2021/117.

### **Sammanfattning av remissen**

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att ett nytt kvalitetsprogram inkluderande innovation och digitalisering ska fastställas.

Programmet ska ge ramar och stöd samt bidra till ett offensivt kvalitetsarbete som driver verksamheten framåt - mot målen i Vision 2040, budgeten och Agenda 2030. Det ska gälla för samtliga nämnder och styrelser i staden och är det formella styrdokumentet för kvalitetsarbetet. Därmed är programmet också styrande för stadens arbete med innovation, it och digitalisering.

Kvalitetsprogrammet ska stärka förmågan att utveckla effektiva verksamheter som på ett resurssmart och säkert sätt tillhandahåller service och tjänster av hög kvalitet. Programmet visar också på arbetssätt och förhållningssätt som ger förutsättningar för att ta tillvara medarbetarnas, stockholmarnas och andra aktörers engagemang för att möta kommande samhällsutmaningar. Förslaget omfattar även strategiska utvecklingsområden för kvalitetsarbetet samt uppgifter om genomförande med avseende på styrning, uppföljning och ansvar inom stadens organisation.

Därutöver innehåller programmet en bilaga med uppdaterade riktlinjer för informationssäkerhet som har anpassats till den digitala utvecklingen i samhället och svarar upp mot en skärpt lagstiftning på området.

### **Bostadsförmedlingens synpunkter**

Bostadsförmedlingen stödjer förslaget till kvalitetsprogram för staden. Programmet innebär en avsevärd utveckling jämfört med stadens idag gällande dokument på området. Övergripande och strategiska perspektiv på stadens och samhällets framtida utmaningar beskrivs på ett klargörande sätt. Här framhålls vikten av helhetstänkande och ett gemensamt ansvarstagande inom staden. Vidare understryks vikten av öppenhet mot omvärlden och att involvera medborgarna, stadens leverantörer och andra aktörer i kvalitetsarbete och utveckling av lösningar. Även frågor gällande hantering av målkonflikter, prioriteringar och finansiering behandlas. Det är positivt att ledningsperspektivet inom stadens kvalitetsarbete här på flera sätt lyfts fram och beskrivs tydligare än i det nuvarande programmet.

Förslaget innebär också att innovation nu inkluderas i stadens kvalitetsarbete på ett tydligt sätt. På så sätt läggs ännu en viktig dimension till kvalitetsarbetet. Detta är följdriktigt med att innovationsarbete de senaste åren har getts allt större uppmärksamhet i stadens budget samt med en viss ökad erfarenhet av detta inom organisationen. För att underlätta samarbete, utbyte av erfarenheter m m kan det gärna övervägas att, i likhet med vad gäller stadens ILS-system, tydligt definiera ett antal för staden gemensamma nyckelbegrepp för innovationsarbetet.

I förslaget framhålls också vikten av att staden, för att öka kvaliteten i tjänster, processer osv, tar tillvara digitaliseringens möjligheter. Genom digitalisering kan staden förenkla för stockholmarna och verksamheternas olika målgrupper, för andra intressenter och för medarbetarna. Inom service som i hög grad kan standardiseras kan arbetskrävande moment tas bort och interna processer bli effektivare. Därmed kan också resurser frigöras till att medarbetare i högre grad kan ägna arbetstiden åt värdeskapande och kvalificerat arbete som kommer invånarna tillgodo. Det är också viktigt att använda digitaliseringens möjligheter för att involvera invånarna i att utveckla staden samt att den ökade tillgången till information och data tas tillvara vid utveckling av tjänster och service, kontakter med leverantörer osv. En effektiv digitalisering förutsätter att staden kan säkerställa ändamålsenliga It-leveranser som stödjer verksamheten både i dag och i framtiden. För att uppnå detta är det angeläget att stadens verksamheter kan delta aktivt i beslut som rör styrning och utveckling av It.

Det är positivt att kvalitetsprogrammet föreslås omfatta även ett antal vägledande principer för stadens utvecklingsarbete. Här beskrivs de grundläggande förhållningssätt som ska skapa bästa möjliga förutsättningar för att kunna erbjuda hög kvalitet och uppnå verksamhetens mål. Principerna anknyter också tydligt till andra centrala styrdokument för staden såsom KF:s budget, personalpolicy m fl. Dessa förhållningssätt kan tjäna som en bra utgångspunkt för att stärka kulturen i hela organisationen och i verksamheterna.

Riktlinjen för informationssäkerhet kommer att fylla ett stort behov och är efterlängtat. Det är positivt att gemensamma begrepp inom området tydliggörs, att det klargörs att informationssäkerhetsarbetet ska följas upp internt och externt samt att stadens processer för internkontroll ska tillämpas. Vidare är det positivt att de övergripande principerna för roller och ansvar gällande stadens informationssäkerhetsarbete beskrivs. Här finns det ett behov av att tydliggöra ansvaret, både mellan kommunstyrelsen och nämnder och styrelser samt inom enskilda verksamheter, för att med detta som utgångspunkt kunna etablera en ändamålsenlig organisation för det lokala informationssäkerhetsarbetet. Detta kommer att höja förståelsen och medvetenheten för informationssäkerhetsfrågorna och därmed stärka skyddet för stadens information.

Som framgår ovan bedöms att kvalitetsprogrammet som helhet ger starkare fokus än tidigare åt ledningsperspektiv samt åt ”mjuka” värden som gemensamma förhållningssätt och organisationens/verksamhetens kultur. För att förverkliga ambitionerna på dessa områden är det viktigt att staden genom utbildning,

kommunikation m m stödjer utveckling av ledarskap och medarbetarskap i enlighet med programmets intentioner.

Christer Edfeldt  
Bostadsförmedlingen i Stockholm AB