

Handläggare
Linda Palo
Telefon: 0850822033

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2021-10-21

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

Yttrande till kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Sammanfattning

Kvalitetsprogrammet beskriver hur det systematiska kvalitetsarbetet i Stockholms stad ska bedrivas. Programmet lyfter fram digitalisering och innovation som viktiga delar i kvalitetsarbetet. För att klara utmaningen krävs att alla förvaltningar inom staden har samma grundläggande förhållningssätt och att alla medarbetare har en förståelse för uppdraget. Kvalitetsprogrammet identifierar sex fokusområden som är särskilt viktiga att beakta i den fortsatta kvalitetsutvecklingen samt beskriver hur programmet ska implementeras i Stockholms stads organisation.

Informationssäkerhet får ett eget strategiskt dokument i kvalitetsprogrammet, strategi för informationssäkerhet i Stockholms stad. Riktlinjen består av förtydliganden över ansvarsfördelning samt ett antal övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet.

Hägersten Älvsjö stadsdelsförvaltning tycker att kvalitetsprogrammet är tydligt och bra och ger ett ramverk för de frågor som förvaltningen redan arbetar med genom uppdrag i budget. Förvaltningen ser en koppling mellan kvalitetsprogrammet och personalpolicyn och anser att det finns fördelar att säkerställa att de två dokumenten samordnas. Stockholms stads riktlinje för informationssäkerhet ger god vägledning framåt i arbetet med informationssäkerhet och en bra grund för att förankra arbetet internt i förvaltningen.

Bakgrund

Stadsdelsnämnden har fått Stockholms stads kvalitetsprogram på remiss från kommunstyrelsen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för samhällsplanering och intern service.

Ärendet

Stockholms stad har en ambition att med alla sina verksamheter tillhandahålla service och tjänster som är relevanta och av hög kvalitet för såväl dagens som morgondagens stockholmare. För att nå dit behöver vi arbeta med ett systematiskt kvalitetsarbete som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Stockholms stads kvalitetsprogram ska ge alla verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet ska bidra till att utveckla effektiva verksamheter som på ett resurssmart och säkert sätt tillhandahåller tjänster av hög kvalitet. Det är Stockholms stad formella styrdokument för kvalitetsarbetet som även styr stadens arbete med innovation, it och digitalisering.

Kvalitet i Stockholms stad handlar om

- Att verksamheterna lever upp till målgruppernas behov och förväntningar
- Att verksamheterna uppnår mål, önskade resultat och effekter
- Att säkerställa likställighet, kontinuitet och förutsägbarhet
- Hur graden av måluppfyllelse står sig i förhållande till resursanvändning
- I vilken utsträckning medarbetarna bidrar till kvalitet och förändring.

Det systematiska kvalitetsarbetet bygger på en organisation som arbetar med ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. I det systematiska kvalitetsarbetet är det viktigt att bedriva ett målstyrt arbete genom ändamålsenliga processer. Arbetssätt och metoder ska analyseras för att kunna dra slutsatser om hur arbetet ska utvecklas. Viktiga komponenter är att planera, utföra, följa upp, analysera och åtgärda. Dessa steg ingår i Stockholms stads integrerade system för ledning och styrning ILS. Innovation ska prioriteras och har en viktig roll i utvecklingen av våra verksamheter. Det kan handla om att förändra organisationen, eller testa nya arbetssätt direkt i verksamheten. Digitalisering är en annan

viktig del i kvalitetsarbetet, där IT och utveckling av it-leveransen ska skapa nytta och kostnadseffektivitet i stadens verksamheter.

Stockholms stads verksamheter är personalintensiva och i kvalitetsarbetet är medarbetarna är den viktigaste. Staden har sex förhållningssätt som varje medarbetare, enhet, avdelning och förvaltning ska beakta och ta till sig

- **Förståelse för målgruppens perspektiv och deras uttalade och outtalade behov:** genom att ha stockholmarnas upplevelse i fokus främjas en behovsdriven förbättring och motverkar bristande delaktighet. Verksamheterna behöver systematiskt involvera målgrupper och andra aktörer i kvalitetsarbetet och förenkla för stockholmare och näringsliv i mötet med staden. Likställigheten i service och tjänster som erbjuds ska säkerställas. Arbetet med synpunkter och klagomål behöver utvecklas med fokus på stärkt återkoppling och förbättringsåtgärder.
- **Staden har en helhetssyn:** genom att samarbeta över organisationsgränserna och över gränser inom den egna verksamheten förbättras och utvecklas tjänsten som levereras. Genom samarbete kan nyskapande och gemensamma lösningar främjas och obalanserad mål- och resultatstyrning motverkas. Fler professioner och funktioner behöver involveras i kvalitetsarbetet för att utveckla tjänster som förbättrar målgruppernas upplevelser. Beställarkompetensen behöver stärkas för att tillvarata leverantörers och utförares potential.
- **Hållbarhetsperspektivet leder staden:** Stockholms stads kvalitetsarbete är kontinuerligt, långsiktigt och förenar ett socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbarhetsperspektiv. När hållbarhetsperspektivet leder främjas ett väl avvägt och balanserat kvalitetsarbete och kortsiktiga vinster på bekostnad av goda effekter och synergier på längre sikt motverkas. Stockholms stad behöver utveckla strukturer och arbetssätt för hur innovationer och digitalisering kan spridas. Agenda 2030 kan användas som ett verktyg i kvalitetsarbetet och öka förmågan att prioritera mellan olika projekt för ökad kvalitet. Styrningen av projekt och förvaltningsobjekt behöver utvecklas.

- **Handlingsutrymme och mer mandat för delaktighet:** genom att delegera mandat och ge plats för inflytande kan medarbetarnas möjligheter att möta målgruppernas varierande behov och utöva ett aktivt medarbetarskap i kvalitetsarbetet främjas. Det motverkar också detaljstyrning, administrativa tidstjuvar, rädsla att göra fel och bristande motivation. För att nå hit behövs en kultur som präglas av tillit och öppenhet, där fel och misstag som uppstår används som erfarenheter för att lära och utvecklas. Innovationsförmågan behöver stärkas för att kunna möta komplexa utmaningar.

- **Staden är en lärande organisation:** kompetenta medarbetare som kontinuerligt utvecklar sig är avgörande i verksamheterna. Som lärande organisation främjas en organisation som utifrån egna och andras lärdomar förbättrar och utvecklar verksamheten och som motverkar bristande kompetens- och kunskapsutbyte över professions- och verksamhetsgränser. Strukturer för lärande och erfarenhetsutbyte inom och utanför den egna organisationen behöver etableras och förmågan att löpande följa upp, analysera och omvandla insikter till underlag för förändring behöver utvecklas. Stockholms stad behöver också utveckla metoder och verktyg för kvalitetsarbetet och öka kunskapen för om och när de kan användas.

- **Öppenhet och dialog är viktigt:** Stockholms stad främjar dialog och öppenhet genom att dela information, kunskap och data med medborgare och andra aktörer. Utgångspunkten är att lita på andra och varandra. När öppenhet och dialog är viktigt främjas en nytänkande organisation med en öppen och tillåtande kultur där medarbetarna är modiga och engagerade. Samtidigt motverkas bristande engagemang från medarbetare, stockholmare och andra aktörer och förmågan att upptäcka brister och oegentligheter stärks. Stockholms stad behöver utveckla förmågan att sammanställa, återanvända och tillgängliggöra information, statistik och data. Det finns också ett behov av mötesplatser för att utveckla kvalitetsarbetet och för att fortsätta att uppmuntra kvalitetsutveckling och sprida lärande exempel.

För att nå ett offensivt kvalitetsarbete har staden identifierat sex fokusområden som är särskilt viktiga och strategiska att använda sig av och beakta i kvalitetsarbetet.

- En god informationshantering, där staden samlar in data för att kunna anpassa tjänster efter stockholmarnas behov, säkerställer att tillförlitlig och uppdaterad information kan komma stockholmarna till del och att invånarnas integritet inte äventyras.
- En medveten finansiering av utvecklingsprojekt. Utgångspunkten är att projekt ska vara självfinansierade, det vill säga att kostnaderna vägs upp av den besparing som projektet innebär.
- Att staden kan ta tillvara leverantörers och utförares potential, bland annat genom att främja innovationer i upphandlingar.
- En aktiv och målstyrd dialog med stockholmarna, där nya dialogformer används för att möjliggöra mångfald och underlätta för röstsvaga grupper att komma till tals.
- Utveckling i strategiska partnerskap med akademi, näringsliv och andra aktörer, så att forskningsresultat kommer till nytta för staden och stockholmarna.
- Att staden fortsätter att utveckla effektiva och stödjande metoder samt skapar mötesplatser för idéutbyte.

Kommunstyrelsen ansvarar för den centrala styrningen och uppföljningen av stadens kvalitetsarbete. Varje nämnd och styrelse tar ansvar för sitt kvalitetsarbete och ska beskriva hur de avser att förverkliga programmet och dess förhållningssätt i verksamhetsplaneringen. Uppföljningen sker i stadens ordinarie planerings- och uppföljningsprocess.

Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad

Till kvalitetsprogrammet hör en särskild inriktning för informationssäkerhet i Stockholms stad. Informationssäkerhet innebär skydd av information, oavsett om den är muntlig eller skriftlig, på papper eller digital. Skyddet ska upprätthålla informationens konfidentialitet, alltså integritet och sekretess, dess riktighet, alltså att den är tillförlitlig och korrekt, och informationens tillgänglighet både över tid och kopplat till arkivbestämmelser.

Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning
Avdelningen för samhällsplanering och intern service

Telefonvägen 30, plan 9
Box 490
129 04 Hägersten
Växel 08-508 22 000
Fax 08-508 220 99
hagersten-alsvjo@stockholm.se
stockholm.se

Stockholms stads informationssäkerhetsarbete ska utgå från en internationell standard och bedrivs av samtliga nämnder och bolagsstyrelser. Ledningssystemet för informationssäkerhetsramarna för hur arbetet styrs. I ledningssystemet ingår riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad samt

tillämpningsanvisningar som beslutas av kommunfullmäktige eller den kommunfullmäktige utser. Det innefattar också metodstöd, handböcker, mallar, utbildningsmaterial och liknande.

Varje nämnd och styrelse ska själva ta fram en lokal anvisning som beskriver hur de övergripande reglerna för informationssäkerhetsarbetet tillämpas i den egna verksamheten och lokala styrdokument och informationssäkerhetsrutiner. Varje nämnd och styrelse är informationsägare för den information som verksamheten hanterar och ansvarar för att se till att den är riktig och tillförlitlig samt ansvarar för hur informationen hanteras och sprids. Informationsägaren ansvarar för att resultatet från informationsklassningen tas om hand och efterlevs. Förvaltnings- och bolagschef ansvarar för den operativa styrningen, resurstilldelningen och uppföljningen av det lokala informationssäkerhetsarbetet.

Nämnder och styrelser ska bedriva informationssäkerhetsarbetet på ett systematiskt och riskbaserat sätt och vägledas av följande mål och principer:

- Ansvar för informationssäkerhet är känt och accepterat. Roller med ansvar för informationssäkerhet har ledningens stöd och mandat för att kunna utöva ansvaret.
- Säkerhetsnivå och inriktning för arbetet bygger på riskanalyser och informationsklassningar.
- All information och alla it-tjänster har en ägare. Ägare av informationen respektive ägare av it-tjänster ansvarar för att dessa skyddas i enlighet med kraven i denna riktlinje samt kraven från genomförd klassning och riskanalys.
- Rätt information finns tillgänglig för rätt mottagare vid rätt tidpunkt på ett spårbart sätt.
- Den princip som styr vilken information som en mottagare får tillgång till är att tillgång endast ges då arbetsuppgifterna motiverar det samt att sekretessregler tillåter det.
- Arbetet med dataskydd är integrerat i det generella informationssäkerhetsarbetet.
- Informationssäkerhetsarbetet i nämnder och styrelser är utformat så att det tar hänsyn till de skiftande krav, behov och lagstiftning som gäller i olika verksamheter.
- Skyddsåtgärder för de it-tjänster som används av en majoritet av nämnder och styrelser är prioriterade i informationssäkerhetsarbetet.
- Det finns en positiv säkerhetskultur som uppmuntrar engagemang hos alla anställda och övriga som denna riktlinje gäller, och bidrar till att regler efterlevs och ständig förbättring av informationssäkerheten uppnås. Samtliga medarbetare genomgår årligen de obligatoriska utbildningar för informationssäkerhet som är beslutade.

Arbetet med informationssäkerhet kommer att följas upp genom interna granskningar och externa revisioner.

Synpunkter och förslag

Hägersten Älvsjö stadsdelsförvaltning tycker att kvalitetsprogrammet är genomarbetat och grundläggande. De flesta frågor arbetar förvaltningen redan med genom nuvarande och tidigare uppdrag i budget, men det är bra att få en sammanhållning och ett ramverk kring frågorna. Om det ska gå att nå målet med en gemensam syn på kvalitetsarbetet inom hela staden är det nödvändigt att metoder, stöd- och styrmedel tas fram centralt inom staden eller att en förvaltning får uppdraget att ta fram verktygen.

Förvaltningen ser en koppling till stadens personalpolicy och tror att det vore en fördel att knyta dessa två dokument nära varandra för att nå målen.

Förvaltningen välkomnar riktlinjen för informationssäkerhet eftersom den tydliggör förvaltningens arbete samt de processer som innefattas av informationssäkerhetsarbetet i stort. Riktlinjen kan användas som stöd för anställda i förvaltningen och bidra till att lyfta vikten av informationssäkerhet samt öka kunskapen och förståelsen kring arbetssätt och rutiner.

Gunilla Davidsson
stadsdelsdirektör

Linda Palo
avdelningschef

Bilaga

Remissunderlaget Stockholms stads kvalitetsprogram

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Davidsson, stadsdelsdirektör	2021-10-04
Linda Palo, avdelningschef	2021-10-04