

Handläggare
Anna-Carin Wallin
Telefon: 0850809014

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd
2021-10-21

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

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bland annat Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av remiss gällande Stockholms stads kvalitetsprogram. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 29 oktober 2021.

Programmet ska ge vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet kommer att vara stadens samlade styrdokument för kvalitetsutveckling, innovation samt it och digitalisering. Det innebär att Program för digital förnyelse 2013-2018, Stockholms stads innovationsstrategi, Program för kvalitetsutveckling samt Strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad ersätts av detta gemensamma program.

I samband med remiss gällande kvalitetsprogrammet sänds även remiss för riktlinjer för informationssäkerhet ut. Riktlinjen är en del av kompletterande riktlinjer inom kvalitetsprogrammet.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget om Stockholms stads kvalitetsprogram. Kvalitetsprogrammet ger ett bra stöd till verksamheternas kvalitetsarbete, utan att beskriva detaljerade åtgärder, vilket ger förvaltningarna och dess verksamheter utrymme att själva styra över åtgärder vilket främjar en tillitsbaserad styrning.

Förvaltningen har dock synpunkter på medföljande riktlinje för informationssäkerhet. Riktlinjen ska kompletteras med ett antal tillämpningsanvisningar, och det är svårt att avgöra hur riktlinjen stödjer verksamheternas arbete utan kompletterande anvisningar.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bland annat Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av remiss gällande Stockholms stads kvalitetsprogram. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 29 oktober 2021.

Stockholms stad ska tillhandahålla service och tjänster som håller hög kvalitet, för så väl dagens som morgondagens stockholmare. För att nå dit krävs ett systematiskt kvalitetsarbete, som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. I budget för 2020 lades ett uppdrag om ett gemensamt program för kvalitetsutveckling, innovation och digitalisering.

Programmet kommer att vara stadens samlade styrdokument för kvalitetsutveckling, innovation samt it och digitalisering. Det innebär att Program för digital förnyelse 2013-2018, Stockholms stads innovationsstrategi, Program för kvalitetsutveckling samt Strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad ersätts av detta gemensamma program.

Inom vissa områden finns kompletterande riktlinjer, tillämpningsanvisningar och handlingsplaner. I samband för remiss gällande kvalitetsprogrammet sänds även remiss för riktlinjer för informationssäkerhet ut. Riktlinjen är en del av de kompletterande riktlinjerna och reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för administration och prevention i samarbete med förvaltningens övriga avdelningar.

Ärendet

Programmet knyter an till stadens övergripande mål, Vision 2040, Agenda 2030 samt andra stadsövergripande styrdokument som till exempel miljöprogrammet, näringslivspolicy, personalpolicy och inköpsprogrammet. Kvalitetsprogrammet kompletterar dessa och ger stöd i hur staden ska bedriva ett offensivt kvalitetsarbete som utvecklar verksamheterna mot målen i vision och budget.

Programmet slår inte fast detaljerade åtgärder utan syftar till att skapa en kultur som gynnar kvalitetsutveckling och präglas av de framtagna förhållningssätten i stadens alla verksamheter.

Stadens verksamheter ska arbeta med genomförandet av kvalitetsprogrammet genom att;

- driva på och arbeta för en kultur som präglas av förhållningssätten i programmet
- utveckla det systematiska kvalitetsarbetet i verksamheten
- utgå från de strategiska fokusområdena
- tydliggöra ansvar och roller

Ytterligare verktyg för att stötta verksamheterna i kvalitetsarbetet kan komma att tas fram på central nivå inom staden. Det är dock upp till varje verksamhet att implementera dessa verktyg i det lokala kvalitetsarbetet. Uppföljningen ska genomföras i ordinarie planerings- och uppföljningsprocess.

Grundläggande förhållningssätt

Kvalitetsprogrammet definierar sex grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet. De olika förhållningssätten kan ha olika tyngd beroende på var en verksamhet befinner sig och vilken förflyttning den vill göra. Nedan följer en kortfattad sammanfattning av förhållningssätten samt exempel på åtgärder.

- **Stockholmarnas fokus**

Staden ska vara nyfiken, lyhörd och respektfull inför målgruppernas synpunkter och erfarenheter. Detta kan ske bland annat genom att involvera målgrupper och andra aktörer systematiskt i kvalitetsarbetet eller genom att utveckla arbetet med synpunkter och klagomål.

- **Helhetssyn**

Med en helhetssyn på uppdraget motverkar staden obalanserad mål- och resultatstyrning, stuprör och organisatoriska gränser samt svårigheter att samverka. Detta kan ske bland annat genom att utveckla en sammanhållen upplevelse för målgrupperna i deras möte med staden, till exempel genom gemensamma e-tjänster och kontaktvägar.

- **Hållbarhet**

Stadens kvalitetsarbete är kontinuerligt, långsiktigt och förenar ett socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbarhetsperspektiv. Detta kan ske bland annat genom att utveckla strukturer, arbetssätt och stöd för hur innovationer, digitala lösningar och lärande exempel kan spridas.

- Handlingsutrymme

Handlingsutrymme innebär att delegera mandat och ge plats för inflytande. Detta kan ske genom att verka för en kultur som präglas av tillit och öppenhet.

- Lärande

Som lärande organisation är kunskapsutveckling, erfarenhetsutbyte och evidensbaserad praktik grundläggande i stadens kvalitetsarbete. Genom att utveckla förmågan att löpande följa upp, analysera och omvandla insikterna till underlag för förändring skapas en lärande organisation.

- Öppenhet

Genom öppenhet och dialog främjar staden en nytänkande organisation med en öppen och tillåtande kultur där medarbetarna är modiga och engagerade. Detta kan ske genom att till exempel skapa mötesplatser för kvalitetsarbetet, till exempel genom nätverk.

Strategiska fokusområden

Staden har identifierat sex fokusområden som är särskilt viktiga och strategiska att beakta och använda sig av i kvalitetsutveckling.

- En god informationshantering, där data används för att kunna anpassa tjänster efter stockholmarnas behov och staden säkerställer att integriteten inte äventyras.
- En medveten finansiering av utvecklingsprojekt, där kostnader vägs upp av den besparing som projektet innebär.
- Att staden kan ta tillvara leverantörers och utförarens 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.

Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad

I samband med remiss för Stockholms stads kvalitetsprogram sänds även remiss för riktlinje för informationssäkerhet för Stockholms stad. Riktlinjen är en del av Stockholms stads kvalitetsprogram och reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag.

Riktlinjen består dels av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet och dels av ett antal fördjupade tillämpningsanvisningar inom särskilda områden, exempelvis informationsklassning eller åtkomsthantering. Inga tillämpningsanvisningar har sänts ut i samband med remissförfarandet.

Vägledande mål och principer

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.

Normalms stadsdelsförvaltning
Avdelningen för administration och prevention

Sankt Eriksgatan 117
Box 45075
10430 Stockholm
Växel 08-508 090 00
Fax 08-508 09 099
norrholm@stockholm.se
stockholm.se

Synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget om Stockholms stads kvalitetsprogram. Kvalitetsprogrammet ger ett bra stöd till verksamheternas kvalitetsarbete, utan att beskriva detaljerade åtgärder, vilket ger förvaltningarna och dess verksamheter utrymme

att själva styra över åtgärder. Dock vill förvaltningen lyfta att behovet av samverkan på en stadsövergripande nivå är viktig för att till exempel främja ett likartat förhållningssätt. Bland annat genom att pröva nya dialogformer för att nå ökad mångfald och deltagande för röstsvaga målgrupper.

Programmet belyser även vikten av att analysera resultat, inhämtning av data och att kompetensen för att genomföra adekvata analyser behöver förbättras, vilket förvaltningen bekräftar.

Förvaltningen ser även vinster av att programmet främjar en mer tillitsbaserad styrning. För att utveckla den tillitsbaserade styrningen ytterligare anser förvaltningen att det vore önskvärt att se över de ordinarie planerings- och uppföljningsprocesserna i syfte att minska administration och detaljstyrning samt för att öka effektiviteten. För att ge verksamheter tid för att arbeta med ständiga förbättringar, analys, utveckling och innovationsarbete föreslås att tertialrapportering 1 tas bort och att fokus koncentreras till underlag för budget för kommande år (fler-åringen) samt tertialrapportering 2. Förvaltningen vill även lyfta behovet av att syfte och målgrupp inom ramen för uppföljningsdokument ses över och förtydligas.

Förvaltningen vill även lyfta behovet av kunskap inom förändringsledning. Digitala lösningar, innovationer och att arbeta med ständiga förbättringar kräver kompetens inom förändringsledning.

Riktlinje för informationssäkerhet

En del av kvalitetsprogrammet är riktlinje för informationssäkerhet. Riktlinjen sänds ut på remiss i samband med kvalitetsprogrammet. Förvaltningen anser att det är problematiskt att det i tjänsteutlåtandet inte beskrivs närmare hur riktlinjen förhåller sig till Stockholms stads säkerhetsprogram 2020-2023 samt stadens arbete med dataskydd/personuppgifter. Riktlinjen ska kompletteras med ett antal tillämpningsanvisningar, och det är svårt att avgöra hur riktlinjen stödjer verksamheternas arbete utan kompletterande anvisningar.

Riktlinjen beskriver att all information och alla it-tjänster ska ha ägare som ska ansvara för att informationen skyddas enligt kraven i riktlinjen samt krav från genomförda klassningar. Förvaltningen vill betona att det ställs krav på kompetensutveckling för chefer som ska ta över ansvar och vikten av att arbetet leds och samordnas centralt från stadsledningskontoret.

Det skulle även behöva beskrivas närmare kopplingen till angränsade program och hur det stadsövergripande arbetet kommer att bedrivas ifråga om informationssäkerhet och GDPR.

Lika rättigheter för alla

Kvalitetsprogrammet har stockholmaren i fokus samt lyfter behovet av att stävja stuprörstänk och att främja en helhetssyn. Genom att utveckla dialogformer kan röstsvaga målgrupper ges möjlighet till ökat inflytande och bidra till att utveckla verksamheterna.

Jesper Ackinger
stadsdelsdirektör

Maria Härenstam
avdelningschef

Bilagor

1. Remiss Stockholms stads kvalitetsprogram
2. Remiss Riktlinjer för informationssäkerhet Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

| Namn | Datum |
|------------------------------------|--------------|
| Jesper Ackinger, stadsdelsdirektör | 2021-10-11 |
| Maria Härenstam, avdelningschef | 2021-10-08 |