

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon: 0850811837

Till
Servicenämnden

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

Svar på remiss från Kommunstyrelsen, KS 2021/866

Förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från servicenämnden angående remiss Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Kvalitetsprogrammet gäller hela staden och beskriver hur stadens systematiska kvalitetsarbete ska bedrivas. Programmet rymmer ständiga förbättringar, innovation och digitalisering, samt tar ett helhetsgrepp om kvalitetsarbetets olika aspekter.

Förvaltningen är positiv till programmet. Att samla kvalitetsarbetet i ett stadsövergripande styrdokument är en avgörande förutsättning för att nå goda resultat. Programmet har en tydlig disposition och god koppling till stadens budget.

Texterna präglas mycket av it- och digitaliseringsfokus, innovation men även vikten av ett ledarskap som medger möjlighet till misslyckas, testa och testa igen. Förvaltningen anser att förslaget är väldigt bra och användbart både för chefer och för medarbetare men skrivningarna förpliktigar. I synnerhet behöver ledare i staden realisera och leva ett ledarskap som tillåter nytänkande samt styrning och finansiering som inte alltid följer de traditionella hierarkierna och processerna.

Förvaltningen tycker det är positivt att det första fokusområdet om god informationshantering lyfts särskilt i en riktlinje för informationssäkerhet. Förvaltningen vill påpeka vikten av att även stadens *ledningssystem för informationssäkerhet* bör interageras i stadens ordinarie styrning och i stadens system för integrerad ledning och styrning av verksamhet och ekonomi, ILS.

Serviceförvaltningen
Stab

Palmfeltsvägen 5
121 62 Johanneshov
Box 7005
121 07 Stockholm-Globen
Växel 08-508 11 000
Fax
serviceforvaltningen@stockholm.se
<https://serviceforvaltningen.stockholm.se/>

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från servicenämnden angående remiss Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Yttrandet ska vara stadsledningskontoret tillhanda senast den 29 oktober 2021

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben i samråd med förvaltningens övriga avdelningar.

Ärendet

På uppdrag av kommunfullmäktige har stadsledningskontoret tagit fram ett nytt kvalitetsprogram. Kvalitetsprogrammet gäller hela staden och beskriver hur stadens systematiska kvalitetsarbete ska bedrivas. Programmet rymmer ständiga förbättringar, innovation och digitalisering, samt tar ett helhetsgrepp om kvalitetsarbetets olika aspekter.

Programmet ska bidra till en ökad tydlighet för hur olika delar inom kvalitetsarbete samverkar och förhåller sig till varandra och har sex fokusområden som är särskilt viktiga att tänka på.

Synpunkter och förslag

Förvaltningen är positiv till programmet. Att samla kvalitetsarbetet i ett stadsövergripande styrdokument är en avgörande förutsättning för att nå goda resultat. Programmet har en tydlig disposition och god koppling till stadens budget. Programmet passar även väl för styrning av serviceförvaltningens uppdrag och roll i stadens organisation. Som exempel kan lyftas programmets ambition att se den egna verksamheten i ett större sammanhang och i förhållande till den kommunala kompetensen, lagstiftningen och politiska mål, så att staden gemensamt verkar för helheten. Denna ambition ger en tydlig relevans i relation till serviceförvaltningens uppdrag att effektivisera stadens administration och identifiera förbättringspotential som gynnar förvaltningar och bolag.

Texterna präglas mycket av it- och digitaliseringsfokus, innovation men även vikten av ett ledarskap som medger möjlighet till att misslyckas, testa och testa igen. Förvaltningen anser att förslaget är väldigt bra och användbart både för chefer och för medarbetare men skrivningarna förpliktigar. I synnerhet behöver ledare i staden realisera och leva ett ledarskap som tillåter nytänkande samt styrning och finansiering som inte alltid följer de traditionella

Serviceförvaltningen
Stab

Palmfeltsvägen 5
121 62 Johanneshov
Box 7005
121 07 Stockholm-Globen
Växel 08-508 11 000
Fax
serviceforvaltningen@stockholm.se
stockholm.se

hierarkierna och processerna. Det ställs stora krav på ledarskapet för att kvalitetsprogrammet inte ska bygga förväntningsgap och bibehålla strukturer och arbetssätt.

Programmet lyfter sex fokusområden

1. En **god informationshantering**, där data används för att kunna anpassa tjänster efter stockholmarnas behov och staden säkerställer att integriteten inte äventyras.
2. En **medveten finansiering** av utvecklingsprojekt, där kostnaderna vägs upp av den besparing som projektet innebär.
3. Att staden kan **ta tillvara leverantörers och utförares potential**, bland annat genom att främja innovationer i upphandlingar.
4. En **aktiv och målstyrd dialog** med stockholmarna, där nya dialogformer används för att möjliggöra mångfald.
5. Utveckling i **strategiska partnerskap** med akademi, näringsliv och andra aktörer, så att forskningsresultat kommer till nytta.
6. Att staden fortsätter att utveckla **effektiva och stödjande metoder** samt skapar mötesplatser för idéutbyte.

Förvaltningen tycker det är positivt att det första fokusområdet om god informationshantering lyfts särskilt i en riktlinje för informationssäkerhet. Med ökad digitalisering blir säkerheten än viktigare och riktlinjen förtydligar begrepp, ansvar, genomförande och uppföljning. Förvaltningen vill påpeka vikten av att även stadens *ledningssystem för informationssäkerhet* bör interageras i stadens ordinarie styrning och i stadens system för integrerad ledning och styrning av verksamhet och ekonomi, ILS. Till exempel skulle förvaltningar vara hjälpta av att det riskbaserade informationssäkerhetsarbetet var en integrerad del i väsentlighets- och riskarbetet som ligger till grund för nämndernas internkontrollarbete.

I det tredje fokusområdet, om ta tillvara leverantörers och utförares potential, bland annat genom att främja innovationer i upphandlingar, har serviceförvaltningen ett viktigt uppdrag. Dock vill förvaltningen påtala att det finns begränsningar i hur innovativ man kan vara i de stora centrala upphandlingarna. Men förvaltningen bidrar till att nå detta område genom att ha kompetens hos upphandlare att stötta förvaltningar i innovationsupphandlingar med mera.

Serviceförvaltningen
Stab

Palmfeltsvägen 5
121 62 Johanneshov
Box 7005
121 07 Stockholm-Globen
Växel 08-508 11 000
Fax
serviceforvaltningen@stockholm.se
stockholm.se

Det fjärde fokusområdet knyter an till det programmet stipulerar om att *Ett viktigt förhållningssätt i stadens kvalitetsarbete är att anamma målgruppernas synsätt. Staden ska inte bara ha stockholmarna i fokus, vi ska ha deras fokus. Något som kräver att vi är lyhörda och för en aktiv dialog med målgrupperna.*

Förvaltningen delar detta synsätt men kommer välja att bredda målgruppsbegreppet till att även innefatta serviceförvaltningens kunder och kundens fokus då merparten av förvaltningens verksamheter riktas inåt staden mer än ut mot Stockholmarna.

Det femte fokusområdet handlar om att utveckla stadens strategiska partnerskap med akademi, näringsliv och andra aktörer så att forskningsresultat kommer till nytta. Serviceförvaltningen har ett viktigt uppdrag i att utmana arbetssätt och utveckla stadens administration. Inom detta fokusområde anser förvaltningen att det finns en outnyttjad potential och att samarbetet med aktörer utanför staden behöver utvecklas i syfte att bidra till ökad måluppfyllnad och ökad effektivitet.

Då serviceförvaltningens uppdrag är kund- och uppdragsorienterat är kundnöjdheten en viktig kvalitetsfaktor. Förvaltningen har flera olika metoder för kunddialoger men anser att detta område kan utvecklas ytterligare i enlighet med fokusområde sex som innebär att staden ska fortsätta utveckla effektiva och stödjande metoder som skapar mötesplatser för idéutbyte.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef

Titel

Bilagor

1. Remissen

Serviceförvaltningen
Stab

Palmfeltsvägen 5
121 62 Johanneshov
Box 7005
121 07 Stockholm-Globen
Växel 08-508 11 000
Fax
serviceforvaltningen@stockholm.se
stockholm.se

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Charlotte Goliath, Förvaltningschef	2021-10-07