

Handläggare
Elisabet Wallgren
Telefon: 08-50811659

Till
Servicenämnden
2024-10-01

Remiss av Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna

Svar på remiss från Kommunstyrelsen, KS 2023/1159

Serviceförvaltningens förslag till beslut

Servicenämnden beslutar att

1. Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.
2. Ärendet förklaras omedelbart justerat.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna (MR-programmet) till servicenämnden för yttrande. Programmet samlar arbetet i och ska ge vägledning för stadens samtliga nämnder och bolagsstyrelser i arbetet med att säkerställa de mänskliga rättigheterna.

Förvaltningen anser att det är positivt att samla flera program som i ett eftersom det underlättar styrning, uppföljning och tillämpning. För att programmet verkligen ska få reell effekt samt för att underlätta implementering anser förvaltningen att det är nödvändigt att konkretiserande handlingsplaner för programmets olika delar tas fram.

Förvaltningen bidrar framförallt två av de tre fokusområdena i det nya programmet, fokusområde "Kunskap och information" och "Välfärd och service". Förvaltningen möter stockholmarna i bland annat verksamhetsområde Rekrytering och verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm. Verksamhetsområde rekrytering arbetar sedan 2015 på att öka fokus kring fördomsmedvetenhet och inkludering i stadens rekryteringar. Konkreta resultat av arbetet är bl.a. rekryteringar utan personligt brev och digital referenstagning. Kontaktcenter Stockholm möter stockholmarna dagligen och förvaltningen ser att lyfta fram att det är möjligt och att i större utsträckning nyttja Kontaktcenter Stockholm som en väg in, för samlad statistik och information kopplat till MR-arbetet i staden.

Serviceförvaltningen
Administrativa avdelningen

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 remitterat Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna (MR-programmet) till servicenämnden för yttrande. Kommunstyrelsen har remitterat programmet till stadens samtliga nämnder och bolag samt flertalet föreningar och civilrättsorganisationer. Yttranden ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 3 oktober 2024. Programmet bifogas.

Stockholms stad har haft flera olika program för att säkerställa de mänskliga rättigheterna. Det nu föreslagna programmet samlar arbetet med de mänskliga rättigheterna och ersätter följande program:

- Program för lika rättigheter och möjligheter oavsett sexuell läggning, könsidentitet och könsuttryck 2018-2022 (Dnr 171-116/2017)
- Program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad 2018-2022 (Dnr 171-1526/2016)
- Program för ett jämställt Stockholm 2018-2022 (Dnr 434-21/2017)
- Strategi för romsk inkludering 2018-2022 (Dnr KS 2018/000070)

Till programmet kommer ett antal handlingsplaner att tas fram och programmet omfattar även arbetet med nationella minoriteters rättigheter. Stockholms stads riktlinjer för arbetet med nationella minoriteters rättigheter (KS 2018/000069) är lagstadgade och kommer att gälla till dess att handlingsplanen för nationella minoriteters rättigheter antagits. Det nya programmet för de mänskliga rättigheterna är ett styrdokument som gäller för samtliga nämnder och bolagsstyrelser.

Ärendet

Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna (MR-programmet) ska ge vägledning för stadens samtliga nämnder och bolagsstyrelser i arbetet med att säkerställa de mänskliga rättigheterna. Programmets mål är: Stockholms stad är en öppen, jämlik och jämställd stad, fri från alla former av diskriminering och rasism.

De mänskliga rättigheterna slår fast att alla människor är födda fria och lika i värde och rättigheter. Exempel på grundläggande fri- och rättigheter är: Rätten till utbildning, bostad, arbete, delaktighet i samhället och frihet från hat, hot och våld. Rättigheterna är odelbara och ingen rättighet är viktigare än någon annan. Utifrån internationella åtaganden om mänskliga rättigheter och sitt demokratiska uppdrag ska kommuner säkerställa att alla människor

får lika tillgång till sina rättigheter samt likvärdig service och bemötande.

Stockholms stad har haft flera olika program för att säkerställa de mänskliga rättigheterna. Nu tar staden nästa steg och samlar arbetet i ett och samma program. MR-programmet innehåller tre fokusområden:

- Kunskap och information
- Välfärd och service
- Delaktighet och inflytande

Fokusområdena utgör tillsammans grundläggande förutsättningar för att staden ska kunna bidra till jämlika levnadsvillkor för alla stockholmare och säkerställa att de mänskliga rättigheterna efterlevs i stadens verksamheter. MR-programmet och de tillhörande handlingsplanerna ska bidra till ett intensifierat arbete inom de tre fokusområdena. Samtliga nämnder och bolagsstyrelser ska i detta arbete systematiskt öka sin kunskap, förbättra informationen och bemötandet samt stärka stockholmarnas delaktighet och inflytande. Att arbeta sammanhållet med de mänskliga rättigheterna är inte en motsättning till att också synliggöra och arbeta utifrån kunskapen om att individer och grupper har olika levnadsvillkor och möjligheter. Ett sätt att säkerställa rättigheter för individer och grupper med olika förutsättningar fortsatt är att handlingsplaner tas fram för:

- Att motverka rasism
- Barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad
- De nationella minoriteternas rättigheter
- Ett jämställt Stockholm
- Lika rättigheter och möjligheter oavsett sexuell läggning, könsidentitet och könsuttryck (hbtqi)
- Romsk inkludering

Arbetet med att uppnå målet med programmet och handlingsplanerna är nära kopplat till stadens demokratiarbete och arbetet med att uppnå FN:s globala hållbarhetsmål i Agenda 2030 med fokus på principen *Lämna ingen utanför*.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelningen för verksamhetsstöd i samråd med förvaltningens samtliga avdelningar.

Serviceförvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att det är positivt att samla flera program som rör olika aspekter av de mänskliga rättigheterna i ett eftersom det underlättar styrning, uppföljning och tillämpning. När liknande angreppssätt har anammats, i exempelvis stadens kvalitetsprogram, ser förvaltningen att det gett goda resultat. Dock anser förvaltningen

att det är nödvändigt att handlingsplaner för programmets olika delar tas fram i enlighet med förslaget. Dessa kommer underlätta arbetet och implementeringen vilket främjar att staden jobbar mot samma mål, har samma förhållningssätt och behandlar stockholmarna likvärdigt. Förvaltningen vill framhålla att för att programmet verkligen ska få reell effekt behöver handlingsplanerna utformas så att de konkretisera arbetet.

Serviceförvaltningen bidrar framförallt två av de tre fokusområdena i det nya MR-programmet, fokusområde "Kunskap och information" och "Välfärd och service". Förvaltningen möter stockholmarna i bland annat verksamhetsområde Rekrytering och verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm och identifierar att det främst är inom dessa verksamheter som förvaltningen kan bidra genom att systematiskt öka kunskap, förbättra informationen och bemötandet gällande mänskliga rättigheter.

Serviceförvaltningen har sedan flera år arbetat med kompetenshöjande insatser för medarbetarna om normer och jämställdhet. Senaste året har förvaltningens interna utbildning gjorts om med fokus på främst normer och normmedvetenhet och med utgångspunkt från FN:s deklaration för de mänskliga rättigheterna, Agenda 2030 och stadens budgetmål. Samtliga medarbetare har nu genomgått denna utbildning och utvärderingarna vittnar om att det varit uppskattat, en ögonöppnare för många och visat på vikten av att utbilda och påminna om respekten för allas lika värde samt knyta an till historien och styrande dokument. Förvaltningen har för avsikt att fortsätta med utbildningen inom ramen för introduktionen av nyanställda.

Verksamhetsområde rekrytering har sedan 2015 en arbetsgrupp som särskilt fokuserar på att omvärldsbevaka och lyfta in fokus på fördomsmedvetenhet och inkludering i stadens rekryteringar. Konkreta resultat av detta är att Stockholms stad nu rekryterar till allt fler roller utan att efterfråga personliga brev och istället fokuserar på den kompetens som efterfrågats istället för vad som skrivs i ett personligt brev. Allt fler kandidater referenstas nu via så kallad digital referenstagnation som säkerställer att samma frågor ställs och att referensgivaren identifierar sig med mobilt bankID. Detta istället för att rekryteraren eller rekryterande chef ringer upp och på så vis skapar sig subjektiva uppfattningar utifrån vad referensgivaren säger samt genom att ställa olika följdfrågor för olika kandidater. På detta sätt blir rekryteringarna mer fördomsmedvetna och fokuserar på kompetensen och inte på irrelevanta aspekter som fritidsintressen, namn eller civilstånd.

Under åren har även förändringar i annonstexter gjorts och frågor som ställs till rekryterande chefer har utvecklats för att öka fördomsmedvetenheten samt åtskilliga utbildningar i kompetensbaserad rekrytering har hållits för att förklara och motivera varför metodiken är viktig att använda när staden

rekryterar. Verksamhetsområdet har även blivit inbjudna till Utbildningsförvaltningen för att berätta om fördomsmedveten rekrytering och verksamhetschefen har lyft frågan på externt rekryteringsnätverk samt för samtliga HR-chefer i staden.

Servicehandläggare inom Kontaktcenter Stockholm möter stockholmarna på daglig basis och har i syftet att stärka arbetet med de mänskliga rättigheterna gått utbildningen in normer och normmedvetenhet som tagits fram inom förvaltningen.

Kopplat till stadens MR-arbete och det nya programmets implementering vill förvaltningen lyfta fram att det är möjligt och att i större utsträckning nyttja Kontaktcenter Stockholm som en väg in till staden och ser att det kan bidra positivt till likvärdigt bemötande och service till stadens medborgare. Verksamhetens professionalitet, som bland annat visar sig genom befintligt systemstöd, talsvar, kunskapsdatabaser, utbildningar i bemötande och effektiv kund- och samtalshantering m.m. är väl i linje med programmets intentioner om arbete i linje med mänskliga rättigheter. Genom att nyttja Kontaktcenter Stockholms upparbetade arbetssätt kan det bidra till programmets målsättning om att ”förebygga och motverka diskriminering och rasism samt tillgodose barnets rättigheter, hbtqi-personers rättigheter, jämställdheten, nationella minoriteters rättigheter, äldre personers rättigheter och rättigheter för personer med funktionsnedsättning.”

Förvaltningen ser också att delande av statistik, analys och en ökad dialog mellan Kontaktcenter Stockholm och de förvaltningar som nyttjar tjänsterna kan utvecklas för ge underlag till stadens verksamheter i arbete med att nå programmets målsättning om att ”metoder och arbetssätt för kartläggningar och analyser är anpassade för och används i verksamheten, exempelvis rättighetsbaserat arbetssätt, barnkonsekvensanalys, jämställdhetsanalys och universell utformning.”

Vidare ser förvaltningen goda möjligheter att använda Kontaktcenter Stockholm till att informera stockholmarna om stadens MR-arbete vilket är i linje med MR-programmet som lyfter att, ”Exempelvis behövs kunskap inom stadens verksamheter om de nationella minoriteternas rättigheter” och ”stadens verksamheter behöver informera stockholmarna om deras rättigheter och stadens arbete med MR.”

Värt att notera är att serviceförvaltningen är en intäktsfinansierad verksamhet och nytillkomna uppdrag bör hanteras inom ordinarie process för uppdrag och prislista som finns etablerad mellan kommunstyrelsen och servicenämnden.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef
Serviceförvaltningen

Bilaga

Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Charlotte Goliath, Förvaltningschef	2024-09-11