

Handläggare
Jonas Ransmyr
Telefon: 08-508 15 062

Till
Skarpnäcks stadsdelsnämnd

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

Svar på remiss från kommunstyrelsen, Dnr: KS 2021/866

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:

Detta tjänsteutlåtande överlämnas som svar på remissen.

Maria Mathiasson-Laxvik
Stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Utifrån uppdrag av kommunfullmäktige har ett arbete med att ta fram ett nytt kvalitetsprogram som inkluderar innovation och digitalisering genomförts under 2020.

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. Det är bakgrunden till Stockholms stads kvalitetsprogram, som gäller hela staden och dess verksamheter.

Stadens övergripande målsättningar beskrivs i visionen, budgeten och i Agenda 2030. Kvalitetsprogrammet är ett komplement som ska ge ramar och stöd vid prioriteringar. Det är stadens formella styrdokument för kvalitetsarbetet som även styr stadens arbete med innovation, it och digitalisering.

Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad är en del av kvalitetsprogrammet och reglerar arbetet med informationssäkerhet

inom samtliga nämnder och bolag i Stockholms stad. Riktlinjen består dels av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet, dels av ett antal fördjupade tillämpningsanvisningar inom särskilda områden, exempelvis informationsklassning eller åtkomsthantering.

Förvaltningen är överlag positiv till förslaget till kvalitetsprogram med tillhörande riktlinje för informationssäkerhet. Förvaltningen ser vikten av att tydligt peka ut en gemensam riktning och ambitionsnivå för stadens kvalitetsarbete. Genom att integrera de tidigare separerade delarna; kvalitetsutveckling med ständiga förbättringar, innovation och digitalisering i ett sammanhållet program tas ett helhetsgrepp om stadens kvalitetsarbete.

Bakgrund

Stadens arbete med kvalitetsutveckling har utvecklats under lång tid. Redan 1999 fattade kommunfullmäktige beslut om Strategi för kvalitetsutveckling, vilken syftade till att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av stadens verksamheter. Strategin omformades 2012 till Program för kvalitetsutveckling, som också reviderades 2017.

Inom it- och digitaliseringsområdet har det länge funnits behov av att hålla samman och tydliggöra mål, vägval och gränsdragningar av teknik, utveckling och användning. Styrdokumentet har över tid varierat i form, funktion och titlar. De mest grundläggande styrdokumentet är IT-program – ett program för digital förnyelse samt Strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad vilka antogs av kommunfullmäktige 2013 respektive 2017. Ett digitaliseringsprogram som var tänkt att ersätta IT-programmet togs fram och remitterades till stadens nämnder och styrelser under 2018. Informationssäkerhet var ett prioriterat område i förslaget till digitaliseringsprogram. I budget för 2020 lades istället ett uppdrag om ett gemensamt program för kvalitetsutveckling, innovation och digitalisering, vilket innebar att förslaget till digitaliseringsprogram utgick. Remissvaren från nämnder och styrelser har beaktats i framtagandet av detta program.

År 2015 antog kommunfullmäktige stadens första innovationsstrategi, Innovationsstrategi för Stockholms stad, i syfte att ge en strategisk inriktning för hur staden ska stärka sin innovationsförmåga och främja nytänkande hos chefer, medarbetare och stadens leverantörer.

att ta fram ett nytt program för kvalitetsutveckling som inkluderar innovation och digitalisering. Arbetet har letts av stadsledningskontoret som också förankrat delar av processen med representanter från stadens förvaltningar och bolag.

Remissversion av kvalitetsprogrammet med tillhörande riktlinjer för informationssäkerhet har sänts på remiss till stadsledningskontoret och till samtliga fackförvaltningar och stadsdelsförvaltningar inom Stockholms stad.

Ärendet

I detta ärende redovisas ett förslag till nytt program där systematiskt kvalitetsarbete, innovation samt it och digitalisering ingår. 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.

Kvalitetsprogrammet ska ge alla verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Det ska hjälpa staden att ta ansvar som kommun; att utveckla effektiva verksamheter som på ett resurssmart och säkert sätt tillhandahåller tjänster av hög kvalitet. Programmet visar på arbetsätt, och formulerar förhållningssätt som ger förutsättningar för ett framsynt kvalitetsarbete där medarbetarnas, stockholmarnas och andra aktörers engagemang tas tillvara. Med programmet tas ett helhetsgrepp om kvalitetsfrågan och olika perspektiv knyts samman och förklaras. Det visar på nyttoaspekter och ska bidra till en ökad tydlighet för hur delar och processer samverkar och förhåller sig till varandra. Hela utvecklingsspektrumet, från de vardagliga förbättringarna, utveckling till innovation i framkant samt hur möjligheterna med digitalisering och it kan tas tillvara, har sin plats i ett systematiskt kvalitetsarbete. Det behöver förstås som en helhet där alla byggstenar sitter ihop och har relevans för stadens syn på vad ett medvetet kvalitetsarbete innebär.

Stadens övergripande målsättningar beskrivs i visionen, budgeten och i Agenda 2030. Kvalitetsprogrammet är ett komplement som ska ge ramar och stöd vid prioriteringar. Programmet gäller samtliga stadens nämnder och styrelser. Det är stadens formella styrdokument för kvalitetsarbetet som även styr stadens arbete med innovation, it och digitalisering. Inom vissa områden finns

kompletterande riktlinjer, tillämpningsanvisningar och handlingsplaner.

Grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet

Stadens verksamhet är personalintensiv, och den viktigaste resursen i kvalitetsarbetet är stadens medarbetare. Medarbetarnas förståelse för uppdraget är avgörande för kvaliteten; hur medarbetarna ser på sin egen roll och hur väl dess potential tas tillvara. Därför har staden formulerat ett antal kvalitetsdrivande och grundläggande förhållningssätt, som är strategiska för staden som organisation:

- Stockholmarnas fokus
- Helhetssyn
- Hållbarhet
- Handlingsutrymme
- Lärande
- Öppenhet

Strategiska fokusområden som stärker kvalitetsutveckling

Ett offensivt kvalitetsarbete berör ett flertal områden. Staden har identifierat sex fokusområden som är särskilt viktiga och strategiska att beakta och använda sig av i kvalitetsutvecklingen:

- 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 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.

Genomförande – styrning, uppföljning och ansvar

För att stadens kvalitetsarbete ska kunna bli verklighet krävs ett engagemang från såväl chefer som medarbetare i stadens samtliga 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.

Nämnder och styrelsers ansvar

Utgångspunkten är att varje nämnd och styrelse ansvarar för sitt kvalitetsarbete. De ska beskriva hur de avser att förverkliga programmet och dess förhållningssätt i verksamhetsplaneringen. Nämnderna och styrelserna har en viktig roll i att tydliggöra behov av förändringar och utveckling under kommande år, och ansvarar för att utveckla metoder och arbetssätt utifrån verksamheternas olika förutsättningar. Facknämnderna har ett särskilt ansvar att samordna viss uppföljning och utveckling samt bidra till analys inom sina respektive verksamhetsområden. Nämnderna och styrelserna ska ha system för hantering av synpunkter och klagomål. Uppföljningen sker i stadens ordinarie planerings- och uppföljningsprocess, i enlighet med ILS.

Till nämnders och styrelsers ansvar hör även att använda stadens gemensamma digitala lösningar, att identifiera områden där digitaliseringen kan skapa nytta och effektivitet samt att förvalta och utveckla sina lokala lösningar. Nämnder och styrelser ska tillämpa stadens koncernarkitektur för it och digitalisering, och är ytterst ansvariga för informationssäkerheten inom sina verksamheter utifrån sitt informationsägarskap.

Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad

Denna riktlinje är en del av Stockholms stads kvalitetsprogram och reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag i Stockholms stad.

tillämpningsanvisningar inom särskilda områden, exempelvis informationsklassning eller åtkomsthantering.

Riktlinjen beslutas av kommunfullmäktige och utgör en central del i stadens ledningssystem för informationssäkerhet.

Tillämpningsanvisningar beslutas av kommunstyrelsen eller av den kommunstyrelsen delegerat rätten att fatta beslut om dessa till.

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.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom ekonomiavdelningen. Förvaltningsgruppen behandlade ärendet 2021-10-21 och pensionärsrådet 2021-10-21.

Remissvaret ska vara KF/KS kansli tillhanda senast 2021-10-29.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen är överlag positiv till förslaget till kvalitetsprogram med tillhörande riktlinje för informationssäkerhet. Förvaltningen ser vikten av att tydligt peka ut en gemensam riktning och ambitionsnivå för stadens kvalitetsarbete. Genom att integrera de tidigare separerade delarna; kvalitetsutveckling med ständiga förbättringar, innovation och digitalisering i ett sammanhållet program tas ett helhetsgrepp om stadens kvalitetsarbete.

Stockholms stad har ett väl utvecklat systematiskt kvalitetsarbete. En framgångsfaktor har varit att kvalitetsarbetet är integrerat i stadens system för integrerad ledning och styrning av ekonomi och verksamhet (ILS). Det innebär att staden har integrerat planering, utförande, uppföljning och analys samt förbättring i en för staden gemensam struktur som stöds av verksamhetsplaner, tertiärrapporter och verksamhetsberättelser.

Dagens kvalitetsarbete präglas dock av organisatoriska stuprör där samverkan mellan områdena systematiskt kvalitetsarbete, innovation samt it och digitalisering inte sker i tillräcklig utsträckning. Eftersom det finns tydliga synergier och beroenden mellan områdena finns det behov av att knyta samman dem och skapa en gemensam riktning för stadens kvalitets- och utvecklingsarbete.

Det framgår tydligt vilka ambitioner staden har och vilka krav som ställs på medarbetare och chefer för att uppnå målen i programmet. Förvaltningen upplever programmet som anpassat utifrån de möjligheter som innovation och digitalisering medför. Genom avsnittet om informationshantering tydliggörs även sambandet till riktlinjen om informationssäkerhet. De förhållningssätt som beskrivs är bra och fokusområdena relevanta. Beskrivningen om att ha stockholmarnas fokus i stället för att ha dem i fokus ger ett nytt perspektiv.

Kvalitetsprogrammet visar på nyttoaspekter och bidrar till en ökad tydlighet för hur de vardagliga förbättringarna, utveckling till innovation i framkant samt hur möjligheterna med digitalisering och

it kan tas tillvara. Programmet behöver förstås som en helhet, där alla delarna sitter ihop och är relevanta för stadens syn på vad ett medvetet kvalitetsarbete innebär.

Förvaltningen föreslår att detta tjänsteutlåtande lämnas som svar på remissen.

Bilagor

- 1) Remissversion Kvalitetsprogram
- 2) Remissversion Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Maria Mathiasson Laxvik, Stadsdelsdirektör	2021-09-30