

Handläggare
David Jonsson
Telefon: 08-508 319 12
Jonas Engardt
Telefon: 08-508 283 10**Till**
Kulturnämnden
2021-10-19**Stockholms stads kvalitetsprogram - Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering (KS 2021/866). Svar på remiss från kommunstyrelsen****Förvaltningens förslag till beslut**

1. Kulturnämnden godkänner förvaltningarnas tjänsteutlåtande och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.
2. Ärendet justeras omedelbart

Maria Jansén
Förvaltningschef
KulturförvaltningenLennart Ploom
Stadsarkivarie
Stockholms stadsarkiv**Sammanfattning**

Stockholms stads kvalitetsprogram ger vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet ska hjälpa alla stadens verksamheter att ta ansvar som kommun; att utveckla effektiva verksamheter som på ett resurssmart och säkert sätt tillhandahåller tjänster av hög kvalitet.

Programmet visar på arbetssätt 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.

Kulturförvaltningen och Stadsarkivet ställer sig positiva till det förslagna kvalitetsprogrammet och noterar särskilt förutsättningarna för att med utgångspunkt i programmet vidareutveckla och förbättra förvaltningens former för samverkan, lärande och innovation.

Ärendet

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 det nya kvalitetsprogram som har remitterats till kulturnämnden. Programmet ska gälla hela staden och dess verksamheter.

Kvalitetsprogrammet är stadens styrande dokument för kvalitetsarbetet och ska ge verksamheterna vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Det tydliggör vilket ansvar olika nivåer inom staden (kommunstyrelsen, nämnder och styrelser, chefer och medarbetare) har för kvalitén.

Kvalitetsprogrammet framhåller vikten av att anamma målgruppernas synsätt. Staden ska inte bara ha stockholmarna i fokus; vi ska ha deras fokus. Det kräver att vi är lyhörda och för en aktiv dialog med målgrupperna för våra verksamheter. Staden ska också ha en helhetssyn på kvalitetsarbetet, vilket innebär att enskilda verksamheter ska se till det som är bäst för stockholmarna och staden i sin helhet. Kvalitetsarbetet ska vara hållbart och vi ska sträva efter en öppenhet i kvalitetsarbetet där vi samarbetar, delar information med andra och värdesätter mångfald, nytänkande och förslag.

Vidare beskrivs hur stadens medarbetare är de viktigaste resurserna i kvalitetsarbetet. Alla medarbetare ska kunna bidra, vilket ställer krav på handlingsutrymme och mandat för inflytande och också förutsätter ett modigt och lyhört ledarskap. Staden är en lärande organisation. Kompetenta medarbetare som ständigt utvecklar sig är avgörande för kvaliteten i stadens verksamheter.

Staden har identifierat sex fokusområden som är särskilt viktiga att beakta i kvalitetsutvecklingen:

- 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 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.
- Utveckling i strategiska partnerskap med akademi, näringsliv och andra aktörer, så att forskningsresultat kommer till nytta.
- Att staden fortsätter att utveckla effektiva och stödjande metoder samt skapar mötesplatser för idéutbyte.

Förändringstakten i samhället är hög. För staden är det nödvändigt att följa med i utvecklingen och leva upp till de allt större förväntningar som stockholmarna ställer. Innovation och digitalisering har därför blivit allt viktigare delar i kvalitetsarbetet. Till skillnad från det mer kontinuerliga utvecklingsarbetet skapar innovation något som är väsentligt nytt och värdeskapande. Det kan vara en liten förändring eller ett radikalt annorlunda sätt att leverera tjänster och service på. När staden skapar nya tjänster och arbetssätt görs det ofta genom digitala lösningar. Genom digitalisering kan staden förenkla för stockholmarna, och även för medarbetarna, vilket bidrar till ökad kvalitet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts gemensamt av kulturförvaltningen och Stockholms stadsarkiv.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Kulturförvaltningen och Stadsarkivet är positiva till det förslagna kvalitetsprogrammet och det systematiska kvalitetsarbetets tydliga fokus på ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Kvalitetsprogrammet kompletterar övriga styrdokument och ger ramar och stöd i förvaltningarnas framtida prioriteringar.

I enlighet med kommunfullmäktiges nyligen antagna kulturstrategiska program för Stockholms stad sker en ökad andel av kulturförvaltningens och Stadsarkivets verksamhet i nära samverkan med stadens övriga förvaltningar och bolag samt privata och andra offentliga aktörer. Det är ett arbetssätt som tydligt stärker ett gemensamt ansvar och förutsättningarna för kulturlivets infrastruktur. Samtidigt, vilket också beskrivs i kvalitetsprogrammet, ställer samverkan nya krav på hur staden hanterar målkonflikter och löpande reflekterar över hur behoven kan balanseras och ställas mot syftet med verksamheten. Utvecklade dialogformer beskrivs här som en framgångsfaktor och kostnader för detta bör därmed tas i beaktan.

Vidare vill förvaltningarna särskilt uppmärksamma hur kvalitetsprogrammet beskriver innovationsprocessers särskilda behov. Bland annat nödvändigheten av att möjliggöra misslyckande som del i en lärandeprocess samt, inte minst vid test av nya digitala lösningar, behov av att ibland göra avsteg från stadens gemensamma standarder och principer. Det är viktigt för att staden ska kunna skapa förutsättningarna för en framgångsrik innovationsprocess.

Bilagor

1. Remiss av Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering (KS 2021/866). Remisstid 2021-10-29