



Ulf Jacksén
Administrativa avdelningen
Telefon: 08-508 27 440
Ulf.jacksen@stockholm.se

Till
Exploateringsnämnden 2011-09-29

Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad. Svar på remiss

Förslag till beslut

1. Exploateringsnämnden besvarar kommunstyrelsen om program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad med kontorets tjänsteutlåtande.

Krister Schultz

Ann-Charlotte Bergqvist

Sammanfattning

I förslag till "Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad", som har remitterats till stadens nämnder och Stadshus AB, beskrivs inriktningen och de gemensamma ramar som gäller för stadens kvalitetsarbete.

Kontoret ser det som positivt att stadens arbete med kvalitetsutveckling finns samlat i ett program. I programmet anges att kvalitetssystem måste utformas och anpassas efter stadens verksamheters olika förutsättningar då dessa är av mycket olika karaktär, vilket kontoret anser är bra.

Stadens kvalitetsarbete är integrerat med stadens styrsystem (ILS). Begreppen i målstrukturen följer begreppen i ILS.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat stadsledningskontorets förslag till "Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad" till samtliga nämnder och till Stockholms Stadshus AB med begäran om yttrande senast den 30 november 2011.



Ärendet

Det finns idag två styrdokument om stadens kvalitetsarbete "Förslag till strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad" och "Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. år 2004".

Enligt budget 2011 har kommunstyrelsen i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi och kvalitetsutmärkelse. Stadsledningskontoret har upprättat förslag till Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad där inriktning och gemensamma ramar för stadens kvalitetsarbete beskrivs.

Stadens kvalitetsarbete är integrerat med stadens styrsystem (ILS). Begreppen i målstrukturen följer helt begreppen i ILS. Stockholms stad har genom Vision 2030 tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och strävanden - en stad i världsklass. Kvalitetsarbetet är en bärande del i intentionerna i stadens vision.

De årliga analyserna av nämndernas verksamhetsberättelser, utvärderingarna av enheternas bidrag till kvalitetsutmärkelsen m.m. har dock visat på vissa utvecklingsbehov som staden framöver behöver fokusera på för att ytterligare förbättra kvaliteten. Det gäller exempelvis att utveckla arbetet med att formulera åtaganden och arbetet med uppföljning, analys och kvalitetsgarantier.

Exploateringskontorets synpunkter

Kontoret ser det som positivt att stadens arbete med kvalitetsutveckling samlas i ett program.

I programmet anges att kvalitetssystem måste utformas och anpassas efter stadens verksamheters olika förutsättningar då dessa är av mycket olika karaktär. Kontoret instämmer i detta och ser det som en förutsättning för att programmet ska kunna fungera på ett bra sätt för stadens samtliga verksamheter.

I programmet anges vidare vilka kommungemensamma krav som ställs. Vad gäller de krav på enhetsnivå som ställs vill kontoret framföra att det inte alltid är lämpligt att ha dessa krav på enhetsnivå. Det kan exempelvis gälla enheter med samma mål och ansvarsområde men där en geografisk indelning gjorts.

Varje nämnd har ansvar för att följa upp synpunkter och klagomål från stockholmarna. Staden har genom en ny e-tjänst på stadens webbplats stockholm.se gett stockholmarna möjlighet till att på en plats klaga, ge synpunkter, berömma eller komma med idéer om stadens verksamheter. E-tjänsten finns

organisatoriskt under Servicenämnden från och med den 1 juli 2011. Hur den nya e-tjänsten kan tänkas påverka stadens uppföljning av synpunkter och uppföljning från stockholmarna framgår inte av programmet.

ILS, systemet för integrerad ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi, se bild nedan, omfattar hela koncernen Stockholms stad. ILS-webb är det huvudsakliga verktyget för att styra mot och följa upp kommunfullmäktiges mål genom kommunfullmäktiges indikatorer och aktiviteter. Uppföljning av program och riktlinjer inordnas i budgeten genom indikatorer och aktiviteter. Därigenom följs programmen upp tillsammans med uppföljningen av nämnders ekonomi och verksamhet.

Stadens styrning enligt ILS



I "Program för kvalitetsutveckling" anges att stadens kvalitetsstrategi är integrerad med målstrukturen i stadens styrsystem, ILS. Programmet för kvalitetsutveckling använder de flesta begrepp enligt målstrukturen i stadens budget som exempelvis kommunfullmäktiges inriktningsmål, kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och nämndens mål.

I budget anges för varje verksamhetsområde mätbara mål och indikatorer samt aktiviteter. För att kunna analysera och bedöma måluppfyllelsen följer kommunstyrelsen upp målen genom de utvalda indikatorerna och aktiviteterna. I "Program för kvalitetsutveckling" finns inte begreppen indikatorer och aktiviteter.

Slut