



Handläggare
Ingrid Olsson
Telefon: 08-508 33 810

Till
Utbildningsnämnden
2021-10-14

Stockholms stads kvalitetsprogram - utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering

Remiss från kommunstyrelsen, dnr KS 2021/866

Förvaltningens förslag till beslut

Utbildningsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Lee Orberson
T.f. utbildningsdirektör

Malin Eriksson
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har till utbildningsnämnden remitterat ”Stockholms stads kvalitetsprogram – utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering”. Programmet ska ge alla verksamheter vägledning och förståelse för stadens ambition inom kvalitetsområdet och bidra till en kultur som skapar kvalitetsutveckling. Det tydliggör vilket ansvar olika nivåer inom staden har för kvaliteten och anger förhållningssätt och fokusområden som är särskilt viktiga att beakta i kvalitetsutvecklingen.

Till kvalitetsprogrammet hör ”Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad”, som reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag inom staden. Riktlinjen beskriver övergripande mål och principer. Tillämpningsanvisningar inom särskilda områden, exempelvis informationsklassning eller åtkomsthantering, tillhör riktlinjen, men är inte med i remissen.

Utbildningsförvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till förslaget till kvalitetsprogram. Det ansluter till nuvarande program, men utvecklar områden som exempelvis informationshantering, digitalisering och finansiering.

Förvaltningen är också positiv till riktlinjerna för informations-säkerhet som är bra och tydliga kring hur det övergripande informationssäkerhetsarbetet i staden ska bedrivas.

Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Bakgrund/Ärendet

Kommunstyrelsen har remitterat "Stockholms stads kvalitetsprogram – utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering" till utbildningsnämnden för yttrande. Kvalitetsprogrammet är stadens styrande dokument för kvalitetsarbetet och det tydliggör vilket ansvar olika nivåer inom staden (kommunstyrelsen, nämnder och styrelser, chefer och medarbetare) har för kvaliteten.

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 kvalitetsprogrammet, som gäller hela staden och dess verksamheter. Programmet ska ge vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet.

Sex grundläggande, strategiska, fokusområden har identifierats som särskilt viktiga att beakta och använda sig av i kvalitetsutvecklingen. De får en fördjupad beskrivning. Fokusområdena är följande.

- En god informationshantering.
- En medveten finansiering av utvecklingsprojekt.
- Att ta tillvara leverantörers och utförares potential.
- En aktiv och målstyrd dialog med stockholmarna.
- Utveckling i strategiska partnerskap.
- Att utveckla effektiva och stödjande metoder samt skapa mötesplatser för idéutbyte.

Sex kvalitetsdrivande förhållningssätt som är strategiska för organisationen har också formulerats. I beskrivningen av förhållningssätten framgår vad staden behöver göra för att uppnå det önskade tillståndet. Förhållningssätten är följande.

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

”Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad” är en del av Stockholms stads kvalitetsprogram och reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag i Stockholms stad. Riktlinjen består i den remitterade delen av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet, och innehåller även definitioner och avgränsningar. Tillämpningsanvisningar inom särskilda områden, exempelvis informationsklassning eller åtkomsthantering, tillhör riktlinjen, men är inte med i remissen.

Stockholm har som ambition att genom digitalisering skapa bättre kvalitet i stadens tjänster, frigöra personalens tid, minska miljöpåverkan och uppnå en mer kostnadseffektiv handläggning av ärenden. Om informationen innehåller fel, inte går att komma åt eller hamnar i fel händer kan inte trygghet, effektivitet och innovation uppnås i samma utsträckning. Därför måste stadens nämnder och styrelser arbeta systematiskt med informationssäkerhet i sina verksamheter.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för ekonomi och styrning i samverkan med förvaltningens övriga avdelningar.

Ärendet kommer att behandlas i samverkan med de fackliga organisationerna den 5 oktober 2021. Funktionshinderrådet kommer att få möjlighet att behandla ärendet vid sammanträdet den 6 oktober 2021.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Utbildningsförvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till förslaget till kvalitetsprogram samt till riktlinjerna för informationssäkerhet. Programmet ansluter till nuvarande kvalitetsprogram och utvecklar

områden som exempelvis informationshantering, digitalisering och finansiering.

Förvaltningen vill framhålla vikten av det dagliga, systematiska arbetet med ständiga förbättringar i verksamheterna, där förutsättningarna inte minst är beroende av de principer som finns i stadens personalpolicy och samverkanssystem. Vikten av att involvera medarbetare i hela processen i utvecklingsarbetet kan inte nog understrykas, såväl när det gäller att analysera och identifiera behov, som att vara medskapare i att sätta mål och arbetssätt.

Kvalitetsprogrammet

Förvaltningen menar att förslaget i huvudsak är bra och användbart i arbetet. Förvaltningen vill betona vikten av en förståelse för att utvecklingsarbete oftast behöver få ta tid för att ge långsiktiga och hållbara resultat, och att verksamheter får förutsättningar utifrån detta. Några synpunkter och förslag beskrivs nedan.

För att kvalitetsprogrammet ska kunna omsättas i praktiken i verksamheterna och ge nytta och effekt för alla stockholmare krävs ett förankrings- och implementeringsarbete med utgångspunkt i de teorier som omfattar tillitsbaserad styrning och ledning. Etik, integritet och rättssäkerhet är viktiga aspekter i detta arbete. Det är därför viktigt att stadens olika modeller och verktyg för verksamhetsstyrning och -uppföljning är samstämmiga med intentionerna i det reviderade kvalitetsprogrammet. Det gäller såväl brukar- som medarbetareundersökningarna och kvalitetsutmärkelsen. Det är önskvärt att frågor gällande tillit och öppenhet samt digitalisering arbetas in i de olika processerna.

Under rubriken ”Målstyrt arbete och ändamålsenliga principer” på sidan 11 berörs stadens integrerade system för ledning och styrning av ekonomi och verksamhet, ILS. Här kan det vara lämpligt att beskriva hur olika styrdokument, främst stadsövergripande planer och program, ska samspela för att nå en hög kvalitet.

I anslutning till avsnittet ”Hantera målkonflikter” på sidan 13 föreslår förvaltningen ett förtydligande eftersom en del av stadens verksamheter även är styrda av nationell lagstiftning och nationella mål (skola, socialtjänst). Här är det viktigt att undvika målkonflikter samt att inse att vissa mål/värden är överordnade nöjdheten hos målgruppen. Detta kan för utbildningsnämndens del exempelvis handla om skolpliktsbevakning/rätten till utbildning, eller att värna läroplansmål som sex- och samlevnadsundervisning.

Vad som ska uppnås med de strategiska fokusområden som anges (sidan 3 och 22) är inte helt tydligt. Det gäller exempelvis ”Att staden kan ta tillvara leverantörers och utförares potential, bland annat genom att främja innovationer i upphandlingar”. Är syftet att främja innovation eller ta tillvara leverantörens potential? Att främja innovationer i upphandlingar kan vara ett riskprojekt, med tanke på stadens storlek och behov av stabilitet i leverantörers organisation. Risk finns att innovation främjas framför en leverantör som har en beprövad produkt och en organisation med bemanning nog att leverera enligt avtal. Här behöver undersökas vilka olika upphandlingsförfaranden som kan vara till nytta för staden, där staden kan vara delaktiga i utvecklingen/färdigställandet av innovationen.

Förbättring och innovation är viktiga områden. Viss förbättring ska rymmas inom existerande förvaltning och finansiering. Övrig innovation och utveckling behöver hanteras - och finansieras - separat. Det finns alltså behov av öronmärkta projektmedel för innovation eller utveckling och en framtagna organisation för hur dessa innovationer ska tas om hand och förvaltas för att staden ska kunna arbeta på det angivna sättet.

Samverkan med externa aktörer kan ibland vara svår att förena med informationssäkerhetsarbetet samt lagen om offentlig upphandling. Samverkan behöver alltid ske inom ramen för gällande lagstiftning. Detta kan förtydligas, på sidan 25 eller 26.

Förvaltningen föreslår att under rubriken ”Handlingsutrymme och mandat för delaktighet” på sidan 20 görs ett tillägg för att även tydliggöra samverkanssystemet som forum för delaktighet: ”Ett forum för verksamhetsutveckling och arbetsmiljöfrågor är samverkanssystemet och för den enskilda medarbetaren på arbetsplatsträff och medarbetarsamtal.”

Riktlinjer för informationssäkerhet

Den föreslagna riktlinjen är bra och tydlig kring hur det övergripande informationssäkerhetsarbetet i staden ska bedrivas. Det är positivt att staden särskiljer den mer övergripande riktlinjen från de kommande mer detaljerade tillämpningsanvisningarna.

Det är också positivt att förslaget till riktlinje anger att stadens inriktning är att informationssäkerhetsarbetet ska utgå ifrån ISO 27001/2 och att nämnder och styrelser ska ha ett riskbaserat förhållningssätt i arbetet med informationssäkerhet samt att det

tydliggörs att riskarbetet är en del av verksamheternas arbete med internkontroll.

Programmets struktur är enligt förvaltningen inte helt tydlig. I förslaget finns tre tydliga huvudrubriker: "Om denna riktlinje", "Bakgrund och Syfte" samt "Definitioner". Därefter kommer flera andra avsnitt, under vad som framstår som underrubriker. Det är svårt att förstå rubrikhierarkin, exempelvis om avsnittet "Vägledande mål och principer" på sid 7 tillhör avsnittet "Definitioner". Förslagsvis behövs ytterligare huvudrubriker efter huvudrubriken "Definitioner" för ökad tydlighet.

Under den inledande rubriken "Om denna riktlinje" framgår att den "... reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag ... i Stockholms stad ...". Det kan behöva förtydligas att avsikten inte är att reglera arbetet med informationssäkerhet i samtliga bolag som bedrivs i Stockholms stad utan i Stockholms stads samtliga nämnder och bolag i bolagskoncernen.

På sidan 4 förekommer en lite missvisande användning av begreppet informationsarkitektur. Det står: "... rätt uppgifter hämtas från rätt datakälla för att användas i avsett syfte (även kallat informationsarkitektur)." Begreppet informationsarkitektur är benämning på det strukturerade ramverk som visar hur information omsätts hos en organisation. Förslag på formulering: "... rätt uppgifter hämtas från rätt datakälla för att användas i avsett syfte (vilket formuleras och beskrivs i en organisations informationsarkitektur, som utgör ett strukturerat ramverk för detta)".

På sidan 7 står "Skyddsåtgärder för de it-tjänster som används av en majoritet av nämnder och styrelser är prioriterade i informationssäkerhetsarbetet." Förvaltningen menar att det är otydligt. Betyder det att tjänster som används av fler nämnder och bolag är högre prioriterade avseende skyddsåtgärder än känsliga system som endast används av en förvaltning? Förvaltningen anser att utgångspunkten ska vara ett riskbaserat arbetssätt och först och främst hantera system och tjänster som har högst risker oavsett om det används av en eller flera nämnder.

I den sista punkten under rubriken "Vägledande mål och principer" på sidan 7 anges att "Samtliga medarbetare genomgår årligen de obligatoriska utbildningar för informationssäkerhet som är beslutade." Förvaltningen föreslår ett tillägg som innebär att nyanställda ska genomgå relevant utbildning under introduktionen.

Konsekvenser för barn och barnets rättigheter samt jämförbarhetsanalys

Då ärendet är ett svar på en remiss från kommunstyrelsen gör förvaltningen ingen egen analys av ärendets konsekvenser för jämförbarhet eller för barn och barns rättigheter. Förvaltningen förutsätter att en sådan analys vid behov görs i den fortsatta hanteringen av ärendet.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden beslutar att godkänna och överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Bilagor

1. Remissversion Kvalitetsprogram
2. Remissversion Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad
3. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande