

Handläggare
Leo Bogle
08-508 266 42**Till**
Exploateringsnämnden
2021-10-21

Stockholms stads kvalitetsprogram – utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Svar på remiss

Förslag till beslut

1. Exploateringsnämnden anser remissen besvarad i enlighet med kontorets tjänsteutlåtande.
2. Exploateringsnämnden förklarar beslutet omedelbart justerat.

Johan Castwall
FörvaltningschefAnn-Charlotte Bergqvist
Avdelningschef

Remissen

Exploateringsnämnden har fått ett förslag till Stockholms stads kvalitetsprogram – utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering på remiss från kommunstyrelsen.

Stockholms stad ska med alla sina verksamheter 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 detta kvalitetsprogram, som gäller hela staden och dess verksamheter. Kvalitetsprogrammet ska ge alla verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet är stadens styrande dokument för kvalitetsarbetet. Det tydliggör vilket ansvar olika

nivåer inom staden, kommunstyrelsen, nämnder och styrelser, chefer och medarbetare, har för kvaliteten. Inom vissa områden finns kompletterande riktlinjer, tillämpningsanvisningar och handlingsplaner. Remissen innehåller också Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad som består av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet.

Ett viktigt förhållningssätt i stadens kvalitetsarbete är att anamma målgruppernas synsätt. Staden ska inte bara ha stockholmarna i fokus, utan även ha deras fokus. Något som kräver att verksamheterna inom staden är lyhörda och för en aktiv dialog med målgrupperna. 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 sträva efter en öppenhet i kvalitetsarbetet, där vi samarbetar, delar information med andra och värdesätter mångfald, nytänkande och förslag.

Stadens medarbetare är de viktigaste resurserna i kvalitetsarbetet. Alla medarbetare ska kunna bidra, vilket ställer krav på handlingsutrymme och mandat för inflytande och förutsätter också 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 gör vi det ofta genom att införa digitala lösningar. Genom digitalisering kan staden förenkla för stockholmarna, och även för medarbetarna, vilket bidrar till ökad kvalitet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av kontorets Administrativa avdelning.

Exploateringskontorets synpunkter

Exploateringskontoret bedömer förslaget till kvalitetsprogram – utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering för Stockholms stad som positivt.

Programmet tydliggör stadens möjligheter, utmaningar och strukturer inom arbetet med kvalitet, innovation och digitalisering. Vidare beskrivs även en del närmare anvisningar för arbetet. Kontoret arbetar idag med kvalitet, innovation och digitalisering på ett sätt som i hög grad överensstämmer med förslaget. Kompletterande riktlinjer, tillämpningsanvisningar och handlingsplaner behövs dock för att förtydliga arbetet på en mer detaljerad nivå.

Förslaget skulle kunna förtydligas angående det långsiktiga samhällsekonomiska perspektivet då nyttoeffekten av utvecklingsåtgärder beräknas. Mycket av arbetet kan initialt vara kostsamt men innebära större besparingar för staden på längre sikt. Även om nyttoeffekten beräknas vara stor behöver det inte innebära att kostnaderna blir lägre jämfört med nuvarande kostnader, men de framtida kostnaderna blir lägre än om inte åtgärderna görs alls.

Att dela data mellan varandra både internt inom staden och med externa parter kan vara avgörande för hur digitaliseringen kan utvecklas och användas. Detta beskrivs i förslaget men skulle kunna utvecklas ytterligare.

Slut

Bilagor

1. Remiss (2021:866) av Stockholms stads kvalitetsprogram – utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.