



Handläggare
Christine Oljelund
08-508 270 98
christine.oljelund@stockholm.se

Tina Lindberg
08-508 267 35
tina.lindberg@stockholm.se

Till
Fastighetsnämnden
2016-10-25

Reviderat program för kvalitetsutveckling. Remissvar.

Förslag till beslut

Fastighetsnämnden överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Åsa Öttenius
Förvaltningschef

Sammanfattning

Fastighetskontoret anser att det är bra med ett gemensamt program för stadens kvalitetsutveckling. Kontoret arbetar redan idag aktivt inom de utpekade områdena och fortsätter kvalitetsarbetet på ett strukturerat sätt dels genom att följa stadens riktlinjer, dels genom fastighetskontorets ledningssystem. Arbetet med ständiga förbättringar och utveckling av verksamheten sker systematiskt och strukturerat.

Kontoret ser att det är bra att fastslå gemensamma begrepp inom Stockholms stad.

Fastighetskontoret
Utvecklingsavdelningen

Hantverkargatan 2
Box 8312
104 20 Stockholm
Växel 08-508 270 00
fastighetskontoret@stockholm.se
stockholm.se/fastighetskontoret

Utlåtande

Remissen

Kommunstyrelsen har, genom finansroteln, remitterat Reviderat program för kvalitetsutveckling, Dnr 174-742/2016, till fastighetsnämnden för svar senast den 28 november 2016.

Ärendet

I det reviderade programmet för kvalitetsutveckling beskrivs inriktningen och de gemensamma ramar som ska gälla för stadens kvalitetsarbete. Programmet tar sin utgångspunkt i Stadens vision 2040 om *En stad för alla* och ska fungera som en gemensam plattform för kvalitetsarbetet. Alla nämnder och styrelser i staden ska arbeta utifrån programmet. I förslaget fokuseras särskilt på följande områden:

- Målformulering
- Analysmetoder
- Ledarskap för delaktighet och lärande
- Dialog om mål och resultat
- Former för dialog med stockholmarna
- Tillvarata medarbetarnas kunnande
- Systematisk omvärldsbevakning

Stort fokus läggs i programmet på vikten av att stockholmarna och medarbetarna ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande över kvalitetsutvecklingen i stadens verksamheter. Olika former för dialog med stockholmarna ska finnas och utvecklas, och medarbetarnas kompetens och kunnande ska tillvaratas.

Genom en integrering av kvalitetsarbetet i budgetprocessen skapas en gemensam struktur för uppföljning, utveckling, styrning och avstämning av resurserna. I det reviderade programmet definieras ett antal gemensamma begrepp som följer målstrukturen i stadens budget.

Kontorets analys

Fastighetskontoret arbetar för ett strukturerat kvalitetsarbete genom stadens verktyg, i det integrerade ledningssystemet ILS, genom internkontroll och risk- och sårbarhetsanalyser. Kontoret genomför dessutom ett antal interna kontroller enligt system för intern kontroll.

Fastighetskontoret arbetar med ständiga förbättringar genom kontorets ledningssystem. Här ingår även arbete med omvärldsbevakning på ett strukturerat sätt. Som en del i arbetet med internrevisioner av kontorets processer sker en genomlysning av mål, förväntat resultat, arbetssätt, resurssättning, uppföljning och

utveckling med diskussion och redovisning av observationer, förbättringsförslag och avvikelser. Fokus ligger på arbetet med ständiga förbättringar.

Genom att utveckla medarbetare och chefer på fastighetskontoret sätts fokus på ledarskap, medarbetarskap och arbetsmiljöfrågor. Medarbetare har möjlighet att höja sin kompetens enligt den modell för kompetensanalyser som kontoret har utvecklat för att ytterligare stärka kvaliteten i verksamheten. Fastighetskontoret arbetar med alla medarbetares delaktighet och lärande och utvecklar ett ledarskap som bygger på samverkan och dialog. Arbetet med verksamhetsplanen sker strukturerat där alla medarbetare deltar och bidrar. Att arbeta som examinator och deltagande i kvalitetsutmärkelsen uppmuntras och kontoret har såväl tävlande enheter som aktiva examinatore. Fastighetskontorets värdegrund sammanfattas i fyra begrepp: Ansvarstagande, Nytankande, Professionalism och Helhetsperspektiv. Värdegrunden ska genomsyra alla medarbetares och chefers arbete och förhållningssätt och är lönegrundande.

Genom en aktiv fastighetsförvaltning verkar kontoret för att god kvalitet och relationen till kontorets hyresgäster ska stärkas. Relationen till nuvarande och framtida kunder utvecklas för att ta tillvara önskemål och framtids tankar om verksamhet och verksamhetsutveckling. Kontoret gör återkommande kundundersökningar som analyseras och där en handlingsplan arbetas fram. En långsiktig ledningsstrategisk plan för att stärka och utveckla kontorets kundrelationer är framtagen och fungerar som vägledning för det fortsatta arbetet med att stärka kundrelationerna på både kort och lång sikt. Fastighetskontoret genomför också olika former av medborgardialoger tillsammans med andra berörda förvaltningar där resultatet återkopplas.

Kontoret ser att det är bra att fastslå gemensamma begrepp för att tydliggöra. Vi kommunicerar då samma innebörd av begreppen inom staden, för medarbetare och beslutsfattare, och utåt för stockholmarna och i media. Slutligen anser kontoret att det är bra med ett gemensamt program för stadens kvalitetsutveckling.

Slut

Bilagor

1. Remissen