

2021-09-20

Handläggare
Sonia Siropian
08-508 26 340

Till
Trafiknämnden
2021-10-21

Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Trafiknämnden justerar ärendet omedelbart.

Gunilla Glantz
Förvaltningschef

Philip Hall
Avdelningschef

Sammanfattning

Trafikkontoret har mottagit ”Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering” på remiss från kommunstyrelsen.

Kvalitetsprogrammet utgör stadens styrande dokument för kvalitetsarbetet och ska ge alla verksamheter vägledning och gemensam förståelse för stadens ambitioner för arbetet. I remissen ingår även riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad. I kvalitetsprogrammet lyfts sex fokusområden som är särskilt viktiga att beakta i kvalitetsutvecklingen:

- En god informationshantering
- En medveten finansiering

Trafikkontoret
Stab

Fleminggatan 4
Box 8311
104 20 Stockholm
Telefon 08-508 26 340
Växel 08-508 27 200
sonia.sirobian@stockholm.se
trafikkontoret@stockholm.se
Org nr 212000-0142
start.stockholm

- Att staden kan ta tillvara leverantörers och utförares potential
- En aktiv och målstyrd dialog med stockholmarna
- Utveckling i strategiska partnerskap
- Att staden fortsätter att utveckla effektiva och stödjande metoder

Trafikkontoret ställer sig positivt till förslaget till kvalitetsprogram. Mycket av kontorets befintliga arbete har en tydlig koppling till fokusområdena i programmet, exempelvis implementeringen av Vintergatan, en verksamhetskarta och processverktyg som visualiserar kontorets kärnuppdrag och hur alla delar av kontoret bidrar till att nå gemensamma mål.

Kontoret saknar en kraftigare tyngdpunkt på digitalisering och AI, samt vikten av kompetens inom dessa områden. Vidare delar kontoret bilden av innovation som ett viktigt verktyg, men ser inledningsvis ett behov av centralt stöd för att finansiera innovations- och digitaliseringsprojekt och sänka trösklarna till nya arbetssätt, vilket kan generera besparingar på sikt. Vidare anser kontoret att stadens system för integrerad ledning och styrning (ILS) bör utvecklas för att bättre kunna följa upp kvalitetsarbetet.

Remissen

Trafikkontoret har mottagit ”Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering” på remiss från kommunstyrelsen för yttrande senast 2021-10-29. Kvalitetsprogrammet utgör stadens styrande dokument för kvalitetsarbetet och ska ge alla verksamheter vägledning och gemensam förståelse för stadens ambitioner för arbetet. Dokumentet ska även tydliggöra vilket ansvar olika nivåer (t.ex. kommunstyrelsen, nämnder och styrelser, chefer och medarbetare) inom staden har för kvaliteten. Vidare ska programmet ange ett grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet som grundar sig på stockholmarnas fokus, helhetssyn, hållbarhet, handlingsutrymme, lärande och öppenhet.

I kvalitetsprogrammet lyfts 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.
- Att staden fortsätter att utveckla effektiva och stödjande metoder som skapar mötesplatser för idéutbyte.

I remissen ingår även riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad. Riktlinjerna består av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet samt ett antal fördjupade tillämpningsanvisningar, t.ex. informationsklassning.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts internt på trafikkontoret.

Trafikkontorets synpunkter

Kontoret ställer sig positivt till de ambitioner och fokusområden som lyfts fram i förslaget till Stockholms stads kvalitetsprogram. Det är glädjande att många av de synpunkter som lämnades i kontorets remissvar avseende Digitaliseringsprogram för Stockholms stad vid nämndsammanträdet den 13 juni 2019 (Dnr T2019-01182) även har beaktats i förslaget till kvalitetsprogram. Kvalitetsprogrammet är välskrivet och anger en tydlig riktning för stadens förvaltningar och beskriver hur staden ska arbeta med olika kvalitetsfrågor, samt vilka roller och ansvar som gäller för arbetet. Riktlinjerna för informationssäkerhet i Stockholms stad är tydliga och kommer att vara till stor nytta för kontorets arbete.

Flera av programmets fokusområden är i linje med kontorets befintliga kvalitetsarbete. En mer omfattande åtgärd som kontoret arbetar med är införande av Vintergatan, en verksamhetskarta och processverktyg som visualiserar kontorets kärnuppdrag och hur alla delar av kontoret bidrar till att nå gemensamma mål. Syftet med verksamhetskartan är att ge alla chefer och medarbetare en gemensam bild av kontorets verksamhet och möjliggöra förbättringar där det behövs. I likhet med kontorets arbete med Vintergatan skulle ett stadsövergripande utvecklingsarbete behövas för att skapa en tydlig gemensam nulägesbild av verksamhetskulturen inom staden och ta fram ett centralt

ramverk för detta. Vidare skulle ett centralt stöd för att etablera forum mellan processägare troligen accelerera utvecklingsarbetet inom staden.

I programmet lyfts vikten av en stärkt innovationskraft i regionen och stadens roll i samverkan med akademien och näringslivet. Trafikkontoret delar bilden av innovation som ett viktigt verktyg för att lösa svåra samhällsutmaningar, och idag driver och medverkar kontoret i ett flertal innovationsprojekt och samverkansföretag, samt deltar i ansökningsverkstäder med akademien för att hitta gemensamma intressen och samverkansmöjligheter. I syfte att stärka kontorets innovationskraft ytterligare inrättades under 2021 ett forsknings- och innovationsråd som ska verka för att prioritera och styra innovationsprojekt till kontorets kärnuppdrag, samt ytterligare öka kontorets externa finansiering.

För att säkra framdrift i stadens kvalitetsarbete anser trafikkontoret att det behövs samlad kraft i finansieringen. Staden kan i ett inledande skede behöva möjliggöra för förvaltningar att söka central finansiering för större utvecklings- och innovationsprojekt som kan vara svåra att rymma inom ordinarie budgetramar, för att sänka trösklarna till nya arbetssätt. Även om projekten på sikt är självfinansierade, kräver digitalisering och innovation ofta ett antal år av drift för att ge besparingar. Ett inledande centralt stöd för verksamheternas tillämpning av gemensamma metoder skulle bidra till en ökad effektivitet och samordning av stadens verksamheter.

Det finns tendenser inom många organisationer att ta ständig uppkoppling och tillgång till IT-tjänster för givet, vilket resulterar i att de ofta blir beroende av ett fåtal stora IT-plattformar och datanätverk. Som komplement till den övergripande inriktningen kan trafikkontorets verksamhet, som är av teknisk och samhällsviktig karaktär, i specifika fall kräva säkerhetsmässiga överväganden av teknikval vilka ska göras i samråd med stadsledningskontoret. Förutom gemensamma digitala lösningar för infrastruktur och plattformar, är det därför även viktigt att se till nyttan av gemensamma standarder och ramavtal, i synnerhet i de fall där olika tekniska plattformar ska hanteras och samordnas.

Trafikkontoret skulle välkomna att vikten av digitalisering och AI betonas ytterligare i programmet, och kompetensen inom områdena. Särskilt kompetenshöjande insatser inom chefsledet anser kontoret vara en grundläggande förutsättning för att inom budgetarbetet skapa ökad prioritet av digitala utvecklingsinitiativ, i synnerhet inom AI. Detta gäller inte minst i arbetet med förändringsledning.

Som beställarorganisation anser kontoret att större vikt bör läggas vid ledarskap och kompetens inom AI och digitalisering för att förstå möjligheter och nyttor samt höja medarbetares kunskap.

För att driva ett framgångsrikt utvecklingsarbete krävs uppföljning och analys av kvalitetsarbetet, och i det arbetet finns stor potential i det integrerade lednings- och styrningssystemet ILS. Då ILS redan är implementerat i stadens verksamheter ser kontoret positivt på att utforska möjligheterna att använda systemet på flera sätt än idag, exempelvis genom nya indikatorer för att följa upp kvalitetsarbetet. För trafikkontorets del kan det exempelvis handla om anläggningsstatus och handläggningstider för tillståndsgivning.

Sammantaget ställer sig kontoret positivt till förslaget till kvalitetsprogram. Kvalitetsprogrammet kommer att utgöra ett viktigt styrdokument och underbygga trafikkontorets kvalitetsarbete. Kontoret anser att den övergripande inriktningen i programmet ger goda förutsättningar för kostnadseffektiva digitala lösningar och organisationsöverskridande samverkan.

Slut

Bilagor

1. Stockholms stads kvalitetsprogram - Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering
2. Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad
3. KS 2021/866 Tjänsteutlåtande