



Irma Mattsson
Administration
08-508 26442
Irma.mattsson@stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2011-10-19

Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad. Svar på remiss.

Förslag till beslut

1. Trafik- och renhållningsnämnden godkänner detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Per Anders Hedkvist
Förvaltningschef

Ulla Ritzén
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan 1999 och är nu integrerat med stadens styrsystem (ILS). Stockholms stad har genom Vision 2030 tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner – en stad i världsklass. ”Program för kvalitetsutveckling” beskriver inriktningen och de gemensamma ramar som ska gälla i staden.

Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad (Dnr 009-1322/2011) lyfter fram stadens invånare och deras rätt till en effektiv och kvalitativt god service. Syftet med programmet är att säkerställa att stadens verksamheter systematiskt och strukturerat arbetar med utveckling och förbättring av verksamheten. För att

Bilaga: Program för kvalitetsutveckling i Stockholms stad (Dnr :009-1322/2011)



nå framgång med förbättringsarbetet betonas i programmet chefernas ansvar att skapa medvetenhet i organisationen om vars och ens ansvar för kvalitetsutveckling. Stadens kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshantering underlättar dialogen mellan staden och medborgarna. Kvalitetsutmärkelsen ska fortsätta att vara en stimulans och uppmuntran för verksamheterna att utveckla sin kvalitet.

Kontoret anser att programmet på ett bra och tydligt sätt beskriver inriktningen av kvalitetsarbetet.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom Administrativa avdelningen i samråd med övriga avdelningar.

Remissen

Kommunstyrelsen i Stockholms stad har remitterat förslaget till samtliga facknämnder och stadsdelsnämnder samt Stadshus AB. Remissen ska besvaras senast den 30 november 2011.

Bakgrund

Enligt budget 2011 – 2013 har stadsledningskontoret under 2011 i uppdrag att utvärdera och utveckla stadens kvalitetsstrategi. Idag finns det två ärenden om stadens kvalitetsarbete "Förslag till strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad (Dnr 271/99)" och "Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. år 2004 (Dnr 306-3951/2003)".

Syftet med detta program är att säkerställa att stadens verksamheter systematiskt och strukturerat arbetar med utveckling och förbättring av sin verksamhet. I centrum för varje medarbetares arbete står stadens invånare och deras rätt till en effektiv och kvalitativt god service.

Programmet har sin utgångspunkt i krav på systematik och struktur med vissa kommungemensamma krav för nämndernas och enheternas kvalitetsarbete. Kvalitetsstrategin är integrerad med målstrukturen i stadens styrsystem ILS (integrerad ledning och styrning) – från stadens vision till enheternas egna åtaganden. Samtliga enheter inom staden ska utarbeta åtaganden, formulera förväntat resultat och beskriva arbetssätt. De ska beskriva hur resurserna används och hur de avser att följa upp verksamheten. De ska också beskriva sitt system för hantering av synpunkter och klagomål. Genom en integrering av kvalitetsarbetet i

budgetprocessen skapas en gemensam struktur för uppföljning, utveckling, styrning och avstämning av resurser.

För att nå framgång med förbättringsarbetet betonas i programmet chefernas ansvar att göra detta arbete känt och förankra arbetssättet hos medarbetarna. Stadens kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshantering underlättar dialogen mellan staden och medborgarna. Kvalitetsutmärkelsen ska fortsätta att vara en stimulans och uppmuntran för verksamheterna att utveckla sin kvalitet.

Trafikkontorets synpunkter

Programmet lyfter fram stadens invånare och deras rätt till en effektiv och kvalitativt god service. Chefernas ansvar för att skapa medvetenhet bland medarbetarna om det ansvar varje medarbetare har för förbättringsarbetet och kvalitetsutveckling inom sitt ansvarsområde framgår tydligt av programmet.

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet konkretiseras av nämnds specifika mål. Enheterna ska sedan utforma åtaganden så att de fångar syftet med verksamheten och fokuserar på väsentliga kvalitetsaspekter gentemot brukarna/kunderna och nämnden samt beskriva vad de vill uppnå med sina åtaganden. Kontoret anser att det framgår tydligt i programmet enheterna vid framtagandet av åtaganden ska fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter i relation till det förväntade resultatet samt att åtagandena ska vara uppföljningsbara.

Program för kvalitetsutveckling omfattar även verksamheter som drivs på entreprenad åt staden. Avtalet mellan utföraren och staden är det grundläggande styrdokumentet mellan parterna. Av förfrågningsunderlaget ska framgå vad som anses viktigt med avseende på kvalitet och kvalitetsutveckling, hur innehållet i verksamheten ska följas upp och att det ska finnas rutiner för klagomålshantering. I programmet anges att det är viktigt att verksamhetens kvalitet regleras i avtalet och att det ligger till grund för en aktiv samverkan mellan parterna. Kontoret instämmer i detta. Erfarenheter och kunskaper från strukturerad uppföljning, utvärdering och analyser leder till förbättringar i kommande upphandlingar.

Kontoret anser att programmet på ett bra och tydligt sätt beskriver inriktningen av kvalitetsarbetet.

Trafikkontorets förslag

Kontoret föreslår att trafik- och renhållningsnämnden överlämnar och åberopar tjänsteutlåtandet som svar på remissen.



Slut