

2016-10-17

Handläggare
Philip Hall
08-508 263 76**Till**
Trafiknämnden
2016-11-10

Reviderat program för kvalitetsutveckling. Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden godkänner och överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Trafiknämnden förklarar paragrafen omedelbart justerad.

Jonas Eliasson
FörvaltningschefInga-Lill Hultin
AvdelningschefBarbro Edlund
Enhetschef

Sammanfattning

I budget 2016 finns ett beslut om att stadens program för kvalitetsutveckling från 2012 ska revideras, bland annat eftersom staden nyligen antagit Vision 2040. Det reviderade programmet för kvalitetsutveckling är till stor del baserat på det befintliga programmet, till exempel genom att det fortsatt har sin utgångspunkt i krav på systematik och struktur med kommungemensamma formkrav för nämnders, bolagsstyrelsers och enheters kvalitetsarbete.

Trafikkontoret ser positivt på att staden prioriterar kvalitetsutvecklingsfrågor. Att integrera kvalitetsarbetet i stadens styrsystem är en nödvändig förutsättning för enhetlig styrning och i programmet läggs stort fokus på dokumentation av kvalitetsarbetet i ILS. Formerna för dokumentation och rapportering bör dock inte ses som den enda, eller ens den huvudsakliga, aspekten av kvalitetsutveckling. Enligt kontoret skulle programmet vinna på om fokus låg på det kvalitetshöjande arbetet, och inte på formerna för att rapportera detsamma.

Remissen

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till reviderat program för kvalitetsutveckling till samtliga nämnder och bolag inom staden. Remissen ska besvaras senast den 28 november 2016.

Stadens kvalitetsarbete har utvecklats sedan 1999 och är integrerat med stadens styrsystem ILS. I budget 2016 finns ett beslut om att stadens program för kvalitetsutveckling från 2012 ska revideras, bland annat eftersom staden nyligen antagit Vision 2040.

Det reviderade programmet för kvalitetsutveckling är till stor del baserat på det befintliga programmet, till exempel genom att det fortsatt har sin utgångspunkt i krav på systematik och struktur med kommungemensamma formkrav för nämnders och enheters kvalitetsarbete. Dessa formkrav är integrerade i stadens styrsystem ILS, från stadens vision till enheternas mål.

Programmet har bland annat kompletterats med att internkontroll samt risk- och sårbarhetsanalyser framförs som viktiga delar i det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet innehåller även en tydligare definition av vilket ansvar som ligger på kommunledningen, nämnder och styrelser, enheter och medarbetare.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts internt på trafikkontoret.

Trafikkontorets synpunkter

Trafikkontoret ser positivt på att staden prioriterar kvalitetsutvecklingsfrågor. För att nyttan av stockholmarnas skattepengar ska maximeras och upplevelsen av den kommunalt finansierade verksamheten ska vara god behöver ett ständigt fokus ligga på att utveckla stadens verksamheter utifrån ett kvalitetsperspektiv.

Kontoret välkomnar att både chefers och medarbetares ansvar för verksamhetsplaneringsprocessen klargörs. Kontoret anser vidare att det är en vällovlig ambition att sikta mot att samtliga enheter inom staden ska göra egna verksamhetsplaner. Genom dialog med medarbetare om mål, arbetssätt och resultat nås samsyn och en känsla av syfte och delaktighet, samtidigt som kvaliteten kan utvecklas.

Kontoret ställer sig positivt till att hantering av synpunkter och klagomål är ett fortsatt prioriterat område i programmet. För trafikkontoret är dialogen med stockholmarna en viktig del i kvalitetsarbetet och under 2015 inkom 79 645 ärenden genom kontorets mobilapp och webbformulär ”Tyck till”. Synpunkterna är viktiga i det löpande arbetet för att åtgärda och förbättra Stockholms trafik- och stadsmiljö.

I programmet läggs övergripande principer fast, till stor del utan ytterligare vägledning. Detta är t.ex. texten under rubriken ”Utveckling och ständig förbättring”:

För att uppföljning och analys ska leda till kvalitetsutveckling är det viktigt att ha metoder för hur man avser att hantera de resultat som uppföljning och analys visar på.

Resultatdialog och handlingsplan för kvalitetsutveckling är viktiga verktyg i detta arbete.

Trafikkontoret ställer sig helt bakom dessa formuleringar, men anser samtidigt att programmet i detta och liknande fall skulle vinna på att vara mer konkret och ge vägledning till stadens nämnder och bolag kring hur detta arbete bäst kan bedrivas. Detta för att stadens många enheter inte ska behöva ”uppfinna hjulet” på egen hand. Det finns även en risk att programmet inte ses som användbart ute i verksamheterna, eftersom det är allmänt skrivet. Kontoret vill därför betona vikten av att sprida goda exempel kring hur enheter praktiskt kan tillämpa de intentioner som programmet tar upp, förslagvis som en del av det tryckta programmet. Detta skulle göra att programmet i större utsträckning kunde inspirera stadens medarbetare att arbeta med kvalitetsutveckling.

Att integrera kvalitetsarbetet i stadens styrsystem är en nödvändig förutsättning för enhetlig styrning och rapportering och i föreliggande förslag till program läggs ett stort fokus på formerna för dokumentation av kvalitetsarbetet i ILS. Formerna för dokumentation och rapportering bör dock inte ses som den enda,

eller ens den huvudsakliga, aspekten av kvalitetsutveckling. Enligt kontoret skulle programmet vinna på om fokus låg på det kvalitetshöjande arbetet, och inte på formerna för att rapportera detsamma.

På sidan fem, där programmet diskuterar indikatorer, vill kontoret påpeka att indikatorer inte enbart kan formuleras av nämnder för att mäta hur väl kommunfullmäktiges mål uppfylls. Indikatorer kan även formuleras av enheter för att mäta hur väl ett enhetsmål uppfylls.

Trafikkontorets förslag

Trafiknämnden godkänner och överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen och förklarar paragrafen omedelbart justerad.

Slut

Bilaga

1. Program för kvalitetsutveckling