

Handläggare
Henrik Lundström
Tel: 08-508 289 08
Jonas Arnqvist
Tel: 08-508 281 04**Till**
Miljö- och hälsoskyddsnämnden
2021-10-19 p. 7**Yttrande gällande remisser av *Stockholms stads kvalitetsprogram respektive Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad***

Remiss från Kommunstyrelsen Rotel 1, dnr KS 2021/866

Förvaltningens förslag till beslut

1. Överlämna förvaltningens yttrande som svar på remisserna.

Anna Hadenius
FörvaltningschefMikael Nyberg
Avdelningschef**Sammanfattning**

Stockholm stads kvalitetsprogram ska utgöra ett stöd för samtliga nämnder och styrelser i deras arbete med att tillhandahålla service och tjänster av hög kvalitet till stadens avnämare. En del av kvalitetsprogrammet utgörs av Riktlinje för informationssäkerhet, där övergripande mål och principer för stadens informationssäkerhetsarbete beskrivs.

Förvaltningen anser att det är positivt att såväl kvalitets- som informationssäkerhetsarbetet tydliggörs i ett övergripande dokument.

Kvalitetsprogrammet måste, även på längre sikt, harmoniera med övriga centrala styrdokument – inte minst med stadens budget.

Förvaltningen vänder sig delvis mot den princip om självfinansiering som presenteras i kvalitetsprogrammet. Principen beskrivs som att ett utvecklingsprojekts kostnad ska vägas upp av en motsvarande ekonomisk besparing. Förvaltningen anser att skrivningar om krav på utvecklingsprojekts självfinansiering bör

nyanseras och att det då ska tydliggöras att även kvalitativa aspekter, i kombination med ekonomiska, ska beaktas i dessa sammanhang.

Förvaltningen vill återigen framhålla det positiva med framtagandet av ett kvalitetsprogram men vill också understryka att implementeringen kan komma att ställa krav på stöd från centrala funktioner i staden.

Riktlinje för informationssäkerhet betonar på ett bra sätt samtliga inblandade parter ansvar för ett systematiskt informations-säkerhetsarbete. Riktlinjen skulle, med fördel, kunna kompletteras med förtydliganden kring de tillämpningsanvisningar som det hänvisas till.

Stockholms stads kvalitetsprogram (dnr 2021-14421)

Bakgrund

Stockholm stads övergripande målsättningar beskrivs i Vision 2040, stadens budget samt i Agenda 2030. Kvalitetsprogrammet ska här utgöra ett komplement som erbjuder ramar och stöd, bl.a. i stadens prioriteringsarbete. Programmet – som är stadens formella styrdokument för kvalitetsarbete – gäller för samtliga nämnder och styrelser.

Ärendet

För att Stockholms stad ska kunna tillhandahålla service och tjänster av hög kvalitet för såväl dagens som morgondagens stockholmare, krävs ett systematiskt kvalitetsarbete med ständiga förbättringar, innovation, digitalisering, m.m. Detta är bakgrunden till det kvalitetsprogram som gäller hela staden och alla dess verksamheter.

Förslag till Stockholms stads kvalitetsprogram har, av kommunstyrelsen, remitterats för yttrande senast den 29 oktober 2021.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att det är positivt att kvalitets- och utvecklingsfrågor lyfts fram i ett övergripande program.

Kvalitetsprogrammet är ambitiöst skrivet och behandlar många och breda aspekter på kvalitetsarbete. Inte minst är det positivt att såväl innovations- som digitaliseringsfrågorna lyfts fram i programmet.

Det är viktigt att staden har en drivande roll för omställningen till ett hållbart samhälle. Samverkan, såväl internt som externt, är en framgångsfaktor för att lyckas. Staden behöver utveckla processer och strukturer som stödjer detta. En tillåtande kultur som bejakar nytänkande och förändring samt minskat stuprörstänk, vilket beskrivs i kvalitetsprogrammet, är också viktigt. Helhetssynen utifrån Agenda 2030 är bra.

Kvalitetsprogrammet beskrivs som "...stadens formella styrdokument för kvalitetsarbetet som även styr stadens arbete med innovation, it och digitalisering." Det blir därmed viktigt att säkerställa att kvalitetsprogrammet och stadens budget är tätt sammankopplade och harmonierar. Kvalitetsprogrammet måste, liksom övriga styrdokument i staden, gå i takt med budgeten som utgör det överordnade styrdokumentet för stadens samtliga verksamheter.

I avsnitt 2, "Det systematiska kvalitetsarbetet", beskrivs bl.a. vikten av att kunna ta tillvara på effekterna av förändringsarbeten så att goda exempel sprids till andra verksamheter i staden. I projektet "Hållbarhet blir Standard" – som miljöförvaltningen leder – utvecklas t.ex. en analysmetod för att stödja arbetet med att ta tillvara på hållbara lösningar som har utvecklats i pilotprojekt. Detta kan bli användbart för hela staden i ambitionen att utnyttja innovationer och använda resurser på ett effektivt sätt.

Avsnitt 2.2, Innovation för utveckling och ökad kvalitet, är i högsta grad viktigt. En stöttande styrning och ledning samt tillit och kultur där misstag ses som erfarenheter att ta tillvara, är en förutsättning. Detta kan stödjas genom att från centralt håll tillhandahålla lämpliga utbildningar och verktyg. Staden kan, t.ex. genom ILS-systemet, efterfråga resultat från pilotprojekt och handlingsplaner för hur goda resultat ska implementeras alternativt om de behöver testas ytterligare.

Punkterna under "Staden behöver" är viktiga att jobba med och förhållningssättet kring hållbarhet kan särskilt framhållas. Portföljstyrning kan här vara ett sätt att styra, och samtidigt stödja, samt effektivisera arbetet med projekt. Här behövs också stödjande funktioner och mandat för att jobba med implementering.

Behovet av samverkan framhålls tydligt i programmet, vilket är positivt. Ett mycket viktigt samarbete som borde vara värt att uttryckligen lyftas fram i programmet är samverkan med kranskommunerna i länet. Dessa faller i remissversionen in under

det gemensamma begreppet ”andra aktörer”. Förvaltningen anser att dessa samarbeten är så pass centrala att begreppet kranskommun eller motsvarande bör omnämnas explicit i kvalitetsprogrammet.

Ett av de så kallade *fokusområdena* berör frågan om finansiering av utvecklingsprojekt. Av programmet framgår att utgångspunkten är att projekt ska vara självfinansierade, såtillvida att projektets kostnad ska vägas upp av projektresultatets kostnadsbesparing. Förvaltningen menar här att man inför ett utvecklingsprojekt bör beakta såväl ekonomiska som kvalitativa aspekter av projektets potentiella resultat. Det vill säga – ett projekts framgång och nytta bör inte enbart värderas i monetära termer. Ett projekt kan t.ex. bidra till måluppfyllelse i form av positiva effekter på miljön eller genom att förenkla för stadens medborgare. Till exempel kan en digital tjänst förbättra för tiotusentals användare utan att för den skull utgöra en finansiell besparing. Ett exempel på detta är den av miljöförvaltningen utvecklade mobilappen ”Livsmedelskollen”, i vilken medborgare bl.a. kan ta del av miljöförvaltningens senaste restauranginspektioner. Ett annat exempel är den app för luftmätning som SLB-analys har medverkat till. Genom den kan medborgare erhålla personligt anpassade analyser mot aktuella luftkvalitetsprognoser. Förvaltningen menar att kvalitetsprogrammets skrivningar om krav på självfinansiering därför behöver nyanseras och tydliggöras i så måtto att såväl kvalitet som ekonomi bör beaktas samlat inför beslut om tänkbara utvecklingsprojekt.

I kvalitetsprogrammet framhålls vikten av en strukturerad uppföljning och analys i syfte att ta reda på om stadens mål uppnås. Detta innefattar bl.a. att samla in, strukturera och analysera information från olika källor. Nämnder och styrelser ska, enligt programmet, ha ”...system för hantering av synpunkter och klagomål.” Här skulle programmet kunna förtydligas när det gäller vilka klagomål som systemet förväntas hantera. Avser man t.ex. klagomål från medborgare och/eller verksamhetsutövare på stadens verksamheter, eller är det medborgares synpunkter på verksamhetsutövare?

Avslutningsvis vill förvaltningen återigen framhålla det positiva med att ett kvalitetsprogram nu kommer på plats. Det är dock viktigt att understryka att kvalitetsfrågorna inte kommer att lösa sig själva, enbart tack vare detta program. Det kommer att krävas aktiva och fokuserade insatser i varje enskild verksamhet. För att förverkliga detta kommer det, i vissa fall, finnas behov av stöd från stadens centrala funktioner.

Riktlinje för informationssäkerhet (dnr 2021-14423)

Bakgrund

Riktlinje för informationssäkerhet omfattar alla nämnder och styrelser och är en del av Stockholms stads kvalitetsprogram. Riktlinjen definierar informationssäkerhet som att rätt information ska finnas tillgänglig för rätt mottagare vid rätt tillfälle.

Ärendet

Ett systematiskt informationssäkerhetsarbete i stadens verksamheter är en förutsättning för att bl.a. kunna upprätthålla förtroende hos medborgare, näringsliv och besökare samt att kunna möta dagens och morgondagens utmaningar.

Förslag till Riktlinje för informationssäkerhet har, av KS, remitterats för yttrande senast den 29 oktober 2021.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Riktlinjen betonar på ett pedagogiskt sätt alla inblandade parter, till exempel nämnders, ansvar för att säkerställa ett systematiskt och uppföljningsbart informationssäkerhetsarbete. Ett mycket kort avsnitt upplyser om att riktlinjen kompletteras av fördjupande tillämpningsanvisningar inom ett antal exemplifierade områden. Här skulle vi gärna se att det skrivs ut vilka dessa tillämpningsanvisningar är, deras status i förhållande till riktlinjen samt av vem och hur dessa förväntas användas.

SLUT.

Bilagor

1. Remissversion av Kvalitetsprogram
2. Remissversion av Riktlinje för informationssäkerhet
3. SLK Tjänsteutlåtande, Dnr KS 2021/866