

Handläggare: Gert Abelt
Staben

2004-02-04

Tel: 508 270 66
gert.abelt@gfk.stockholm.se

Dnr 03-000-4268:1

Till
Gatu- och fastighetsnämnden

Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. år 2004. Remiss från kommunstyrelsen.

FÖRSLAG TILL BESLUT

Gatu- och fastighetsnämnden besvarar remissen med gatu- och fastighetskontorets tjänsteutlåtande.

Olle Zetterberg

Lennart Gustafsson

SAMMANFATTNING

I remissen föreslås att samverkan mellan stadens kvalitetsstrategi och ILS vidareutvecklas för att tydligare koppla samman ekonomi och verksamhet. Ett tydligt och tydligt kopplingssystem mellan stadens kvalitetsstrategi och ILS har varit en förutsättning för att stadens kvalitetsarbete ska kunna utvärderas och förbättras. Detta är också ett skäl, utöver ett antal juridiska komplikationer, till att vi inte arbetar med brukargarantier o.dyl. Genom vårt system för klagomålshantering har dock vissa åtaganden gjorts avseende brukardialogen som successivt kommer att vidareutvecklas. remitterats ett förslag från stadsledningskontoret om fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. 2004. Stadsledningskontoret har föreslagit att kvalitetsutmärkelsen ska delas ut till de nämnderna i Maria-Gamla Stan, Spånga-Tensta och Älvsjö.

Stadsledningskontorets förslag

För att vidareutveckla kvaliteten i verksamheterna föreslås att samverkan mellan stadens kvalitetsstrategi och integrerade ledningssystem (ILS) vidareutvecklas. Ett tydligt och tydligt kopplingssystem mellan stadens kvalitetsstrategi och ILS har varit en förutsättning för att stadens kvalitetsarbete ska kunna utvärderas och förbättras. Detta är också ett skäl, utöver ett antal juridiska komplikationer, till att vi inte arbetar med brukargarantier o.dyl. Genom vårt system för klagomålshantering har dock vissa åtaganden gjorts avseende brukardialogen som successivt kommer att vidareutvecklas. remitterats ett förslag från stadsledningskontoret om fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. 2004. Stadsledningskontoret har föreslagit att kvalitetsutmärkelsen ska delas ut till de nämnderna i Maria-Gamla Stan, Spånga-Tensta och Älvsjö.

S

Vidare föreslås att kvalitetsutmärkelsen fr o m år 2004 endast skall utdelas på enhetsnivå. Befintlig klassindelning behålls och möjlighet till

Konventionsförslagens punkter

Vi delar stadsledningskontorets uppfattning att samverkan mellan stadens kvalitetsstrategi och ILS behöver vidareutvecklas för att tydligare koppla samman verksamhetsverksamheten med mycket arbete på att integrera ILS i verksamheten. Hösten 2002 inleddes ett omfattande arbete med att se över kommunens olika åtaganden. Syftet (vilket gäller såväl förbändningen som förändringsåtgärder) är att utvärdera de åtagandena i relation till de förutsättningar som råder i dagsläget. Detta innebär att man sammanställer en förteckning över de olika åtagandena och sedan jämför dem med de förutsättningar som råder i dagsläget. För ändamålet har en ny matris tagits fram och målet är att för vart och ett av kommunfullmäktiges övergripande inriktningsmål och prioriterade inriktningar presentera

I verksamhetsplanen för 2004 redovisas nu för första gången kontorets olika verksamheter på detta sätt. Det tar dock, som också stadsledningkontoret välkomnade att bli en del av systemet och hålla till det är de viktigaste vad vi får ta tid för i planeringen och inte bara i den fysiska formen som gör att saken kommer i förklaringens utveckling år 2004 dessa sådana har blivit så påpekat på förhållningarna följande logik när på KAMILL Stockholm till att de har en tillförlitlig tjänst och med kvalitetsförändringar i sig sett att de har gått från skilda förhållningar till ett komplett i bilaga till fyra förändringar vilket är gällande kontakten fastighetskontoret. Det är svårare för gat- och fastighetskontoret att hålla direktkontakt och dialog med brukarna. Detta är också ett skäl, utöver ett antal juridiska komplikationer, till att vi inte arbetar med brukargarantier o.dyl. Vi har dock t.ex. genom vårt system för klagomålshantering gjort vissa åtaganden som rör dialogen med brukarna. Genom fortsatt utveckling och förbättring av systemet kommer även brukardialogen att förbättras.