

**Handläggare**  
Christina Koistinen  
Telefon: 0850830198

**Till**  
Kyrkogårdsnämnden  
30 september 2021

## **Remiss av Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering**

Svar på remiss från kommunstyrelsen KS 2021/866

### **Förslag till beslut**

Kyrkogårdsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

### **Sammanfattning**

Bakgrunden till kvalitetsprogrammet är att staden ska tillhandahålla service och tjänster som håller hög kvalitet, för så väl dagens som morgondagens stockholmare. Samtidigt som stadens verksamheter ska arbeta för att upprätthålla hög kvalitet, måste de ha kapacitet att förändras och utvecklas. För att lyckas krävs förmåga till anpassning och att kontinuerligt möta upp förändrade behov och förutsättningar. Programmet visar på arbetssätt, och formulerar förhållningssätt som ger förutsättningar för ett kvalitetsarbete där medarbetarnas, stockholmarnas och andra aktörers engagemang tas tillvara.

Kvalitetsprogrammet är ett komplement till övergripande målsättningar i stadens vision, budgeten och Agenda 2030 och ska ge ramar och stöd för prioriteringar.

I kvalitetsprogrammet sägs att innovation ska prioriteras. Det kan handla om att ta fram nya eller förbättrade tjänster, arbetssätt, processer eller att organisera sig på nya sätt för att nå ökad kvalitet och resurseffektivitet. Det kan göras genom att införa digitala lösningar som kan förenkla för målgrupper och verksamheter, arbetskrävande moment kan tas bort, interna processer göras mer effektiva och en ökad involvering av målgrupperna i stadens utveckling möjliggörs.

Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad är en del av Stockholms stads kvalitetsprogram och reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag. Riktlinjen

består dels av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet, dels av ett antal fördjupade tillämpningsanvisningar inom särskilda områden, exempelvis informationsklassning eller åtkomsthantering. I riktlinjerna sägs att nämnder och styrelser ska ha ett riskbaserat förhållningssätt i sitt informationssäkerhetsarbete som innebär att verksamheten ska arbeta med att identifiera, bedöma och följa upp de informationssäkerhetsrisker som kan uppstå i verksamhetens informationshantering.

Kyrkogårdsförvaltningen ställer sig positiv till stadens kvalitetsprogram och till riktlinjerna för informationssäkerhet. Dokumenten är väl formulerade och förvaltningen uppfattning är att de föreslagna prioriterade strategierna är angelägna.

### **Bakgrund**

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet Stockholms stads kvalitetsprogram samt ärendet Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad till kyrkogårdsnämnden för yttrande senast den 29 oktober 2021. Ärendet har remitterats till samtliga facknämnder och stadsdelsnämnder samt till stadsledningskontoret.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom förvaltningschefens stab i samverkan med förvaltningens informationssäkerhetsansvarige.

### **Ärendet**

#### **Kvalitetsprogrammet - i korthet**

Bakgrunden till kvalitetsprogrammet är att staden ska tillhandahålla service och tjänster som håller hög kvalitet, för så väl dagens som morgondagens stockholmare. För att nå dit krävs ett systematiskt kvalitetsarbete, som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering och en gemensam förståelse för stadens ambition. Programmet visar på arbetssätt, och formulerar förhållningssätt som ger förutsättningar för ett kvalitetsarbete där medarbetarnas, stockholmarnas och andra aktörers engagemang tas tillvara.

Programmet tar ett helhetsgrepp om kvalitetsfrågan och olika perspektiv knyts samman och förklaras. Det visar på nyttoaspekter och ska bidra till en ökad tydlighet för hur delar och processer samverkar och förhåller sig till varandra. Hela utvecklingspektrumet, från de vardagliga förbättringarna, utveckling till innovation i framkant samt hur möjligheterna med digitalisering och it kan tas tillvara, har sin plats i ett systematiskt kvalitetsarbete och behöver förstås som en helhet.

Kvalitetsprogrammet är ett komplement till övergripande målsättningar i stadens vision, budgeten och Agenda 2030 och ska ge ramar och stöd för prioriteringar. Programmet gäller samtliga stadens nämnder och styrelser.

Staden ska förvalta sitt kommunala uppdrag effektivt och med respekt för skattebetalarnas pengar. Samtidigt som stadens verksamheter ska arbeta för att upprätthålla hög kvalitet, måste de ha kapacitet att förändras och utvecklas. För att lyckas krävs förmåga till anpassning och att kontinuerligt möta upp förändrade behov och förutsättningar.

I programmet sägs att innovation ska prioriteras och har en viktig roll i utvecklingen av verksamheter. I staden definieras innovation som en förändring som betraktas som ny, skapar värde (nytta) och är tagen i bruk (nyttiggjord). Innovation innebär alltså en viss grad av radikalitet och skapar något som anses vara väsentligt nytt och värdeskapande. På det sättet skiljer sig innovation från ett mer kontinuerligt utvecklingsarbete. Det kan handla om att ta fram nya eller förbättrade tjänster, arbetssätt, processer eller att organisera sig på nya sätt för att nå ökad kvalitet och resurseffektivitet. Det kan göras genom att digitalisera och införa digitala lösningar. Digitalisering beskrivs ofta som ett paradigmskifte och handlar främst om nya sätt att tänka, kommunicera och arbeta med hjälp av ny teknik eller tillämpa befintlig teknik på nya sätt. Digitalisering kan förenkla för målgrupper och verksamheter. Arbetskrävande moment kan tas bort, interna processer göras mer effektiva och en ökad involvering av målgrupperna i stadens utveckling möjliggörs.

För stadens kvalitetsarbete krävs ett engagemang från såväl chefer som medarbetare i stadens samtliga verksamheter. Stadens chefer har ansvar för att driva och skapa förutsättningar för det systematiska kvalitetsarbetet. Det innebär också att främja en tillåtande kultur där medarbetarna är involverade och engagerade i utvecklingen av verksamheten.

**Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad – i korthet**  
Denna riktlinje är en del av Stockholms stads kvalitetsprogram och reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag i Stockholms stad. Riktlinjen består dels av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet, dels av ett antal fördjupade tillämpningsanvisningar inom särskilda områden, exempelvis informationsklassning eller åtkomsthantering.

Samtliga nämnder och styrelser i staden ska tillämpa denna riktlinje inklusive tillhörande tillämpningsanvisningar för all informationshantering. Dessa gäller för samtliga anställda samt för externa uppdragstagare som leverantörer och konsulter.

För att upprätthålla ett informationssäkerhetsarbete som är aktuellt över tid ska nämnder och styrelser ha ett riskbaserat förhållningssätt i sitt informationssäkerhetsarbete. Det innebär att verksamheten ska arbeta med att identifiera, bedöma och följa upp de informationssäkerhetsrisker som kan uppstå i verksamhetens informationshantering, exempelvis i linjeverksamheten eller hos externa leverantörer. Riskarbetet är en del av verksamhetens arbete med internkontroll. Stadens arbete med informationssäkerhet ska följas upp genom både interna granskningar och genom externa revisioner av oberoende part. Uppföljningen ska ske såväl inom samtliga nämnder och bolagsstyrelser som på stadsövergripande nivå. Stadens beslutade processer för internkontroll ska följas.

### **Synpunkter och förslag**

Kyrkogårdsförvaltningen ställer sig positiv till stadens kvalitetsprogram och till riktlinjerna för informationssäkerhet. Dokumenten är väl formulerade och förvaltningen uppfattning är att de föreslagna prioriterade strategierna är angelägna.

Det är bra att kvalitetsprogrammets målområden och förhållningssätt överensstämmer med stadens vision och övergripande mål samt att Agenda 2030 lyfts fram som ett verktyg i kvalitetsarbetet. Det är angeläget att alla stadens verksamheter får samma vägledning som kan bidra till en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet.

I programmet sägs att stadens medarbetare är de viktigaste resurserna i kvalitetsarbetet och att kompetenta medarbetare, som ständigt utvecklar sig, är avgörande för kvaliteten i verksamheterna. Förvaltningen ser gärna att det lyfts fram i programmet att staden behöver verka för generell och gemensam kompetensutveckling för alla medarbetare. Det vore också önskvärt om det tydliggjordes kring karriärmöjligheter för de medarbetare som bidrar till verksamhetens utveckling och sin egen kompetensutveckling.

Alla verksamheter behöver arbeta aktivt med informationssäkerhet. En klar och tydlig struktur och väl anpassade riktlinjer och rutiner för informationshantering minskar säkerhetsrisker. Genom tydliga interna rutiner minskar riskerna för att verksamheter missar något

viktigt eller att ett misstag begås. Detta är nödvändigt för att kunna upprätthålla tillit och förtroende i stadens verksamheter.

Kyrkogårdsförvaltningen anser att listan med definitioner (sidan 4) är viktig att ha med i riktlinjen. Där lyfts till exempelvis att informationssäkerhet är ett teknikneutralt begrepp medan begreppet it-säkerhet omfattar de tekniska åtgärderna.

Förvaltningen föreslår att kyrkogårdsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Svante Borg  
Förvaltningschef

### **Bilagor**

1. Remissversion Stockholms stads kvalitetsprogram
2. Remissversion Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Svante Borg, Förvaltningschef	2021-09-17