

Stockholms stads ansökan till Sveriges kvalitetskommun

Hur gör kommunen för att utveckla demokratin och medborgarnas deltagande?

Stockholms stad har under många år arbetat utifrån en samlande vision, om framtidens Stockholm. Den nuvarande visionen är *Vision 2040 – Möjligheternas Stockholm*. Visionen inkluderar Agenda 2030 och innehåller tre målområden:

- Mångsidig storstad för alla
- Hållbart växande och dynamisk
- Smart och innovativ storstad

Målsättningen är att alla stockholmare oavsett funktionsförmåga ska ha samma möjlighet till delaktighet i samhället. Stadens webbplats är huvudkanalen till stockholmarna. År 2019 lanserades stadens toppdomän .stockholm. Den består av flera webbplatser och är en så kallad multisajt, utvecklad utifrån lagen om tillgänglig offentlig service och där varje sajt är målgruppsanpassad. En ny tillgänglighetsanpassad databas Hitta service har också integrerats på webbsidorna.

För att öka och ta vara på medborgarnas engagemang och delaktighet i stadens utveckling arbetar staden med olika typer av medborgardialoger. Under våren 2020 genomfördes till exempel ett live-sänt digitalt samråd om utvecklingen av Sättra torg som både återkopplade från tidigare dialoger och fångade nya synpunkter och behov.

Staden har även en digital medborgarpanel som ger möjlighet för deltagarna, ca 3 300 personer, att tycka till om stadens utveckling. Flera gånger per år får deltagarna svara på frågor som rör stadsutvecklingen i det egna närområdet. På så sätt blir medborgarna inbjudna i processerna samtidigt som staden på ett snabbt och kostnadseffektivt sätt får in värdefull information och nya synvinklar på verksamheten.

Ett annat exempel på medborgarmedverkan är Östberga kulturhus. Bakgrunden var att de boende kände otrygghet och saknade en naturlig mötesplats. I dialog och samverkan mellan boende,

föreningar och förvaltningar skapades ett allaktivitetshus, som idag nyttjas frekvent och har ökat sammanhållningen i området.

I arbetet med att lyfta fram barn och ungas behov och stärka deras delaktighet i stadsutveckling ska varje stadsbyggnadsprojekt redovisa hur barnrättsperspektivet har beaktats. Med avstamp i FN:s barnkonvention har metoder för integrerade barnkonsekvensanalyser, checklistor och dialog tagits fram.

Staden är aktiv på sociala medier som Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn och YouTube. Staden har en stor mängd olika konton i sociala medier för att ha dialog och skapa relation med olika målgrupper. Det handlar om allt från att bibliotekets konton ger möjlighet för stockholmarna att ge varandra boktips till att skapa delaktighet i olika krissituationer. Nu aktuellt med covid-19-pandemin där många olika budskap behöver förmedlas. Stadens policy för sociala medier utgår från tre grundprinciper där dialog och engagemang ska ha en aktiv, tillgänglig och trovärdig tonalitet.

En viktig del för demokrati är att organisera och genomföra allmänna val på ett sådant sätt att alla röstberättigade ges goda förutsättningar att rösta. Inför senaste valet genomfördes stora informationsinsatser i form av bland annat demokratiambassadörer. Det bidrog till att öka valdeltagandet i alla stadsdelar med historiskt lågt valdeltagande.

Staden arbetar med att främja minoriteters rättigheter. En ökad möjlighet att påverka har skapats genom samråd. Det gäller i synnerhet den romska minoriteten.

Tyck-till appen ger stockholmarna en enkel ingång för att lämna synpunkter på trafik- och utemiljö. Med appen effektiviseras också synpunktshanteringen, vilket leder till kortare svarstider för användarna.

På stadens webb finns information om budgeten, hur den fördelas och vad den bekostar. Budgetdebatt och andra kommunfullmäktigesammanträden sänds live via webben.

Hur gör kommunen för att utveckla effektiva verksamheter och tjänster med hög kvalitet?

Utifrån visionen och stadens övriga styrdokument arbetar stadens medarbetare för att öka stockholmarnas och företagets inflytande. Staden arbetar för att ge vård, omsorg och service utifrån den enskildes behov och önskemål. Hur brukarna upplever tjänsterna

följs upp genom fokusgrupper, samtal och återkommande brukarenkäter som en del i uppföljningen och verksamhetsutvecklingen.

I stadens integrerade system för ledning och styrning (ILS) sker uppföljning av verksamhet och ekonomi, vilken ger en helhetsbild av budgethållning, effektivitet och kvalitet i relation till beslutade mål. Kommunfullmäktige beslutar om mål som nämnderna bryter ner inom sina verksamhetsområden. Enheterna tydliggör för brukare, kunder och nämnd vad de ska åstadkomma. ILS hjälper oss att planera och följa upp, samtidigt som det stödjer arbetet med ständiga förbättringar och utveckling. Som stöd finns ett webbaserat verktyg som används på alla nivåer i staden. ILS möjliggör insyn, jämförelse, transparens, lärande och kunskap om stadens verksamheter.

Nämnder och styrelser arbetar kontinuerligt med att hitta effektiva lösningar och arbetssätt för att anta stadens utmaningar. Genom goda möjligheter för jämförelser mellan stadens många förvaltningar tillsammans med en lärande kultur finns mekanismer som bidrar till ständig utveckling. Kvaliteten i flera av stadens verksamheter har utvecklats positivt de senaste åren samtidigt som staden har kunnat hantera en kraftig utbyggnad och, på grund av demografin, ökat omfång av välfärdstjänster utan att höja skatten.

Stockholms stads kvalitetsutmärkelse stimulerar kvalitetsarbetet och bidrar till spridning av goda exempel. Frågorna i utmärkelsen rör bland annat brukarinflytande, mål och resultat, ledarskap och medarbetarskap. Deltagande i utmärkelsen ger en genomlysning av verksamheten som bidrar till dialog och engagemang på arbetsplatsen. Återkopplingen från stadens examinatorer, kan ligga som grund för det fortsatta utvecklingsarbetet. Processen bidrar till ett internt lärande i staden.

Framsteget - Stockholms stads pris för nyskapande är ett internt pris för att främja nytänkande, förnyelse och innovation med fokus på dem vi är till för.

Innovationsstrategi för Stockholms stad ger riktningen i innovations- och förnyelsearbetet. Stockholm Lab stödjer verksamheterna med verktyg och metoder, innovationskunskap och innovationsledning. Staden arbetar med testbäddar för innovation och verksamhetsutveckling. Ett exempel är Verklighetslabbet som är en testbädd för att arbeta med boende och deras anhöriga, medarbetare, företag och akademi vid ett av stadens vård- och

omsorgsboenden. Produkter och arbetssätt testas för att sedan spridas och skalas. En annan testbädd är Urban ICT Arena som staden delfinansierar och som är en öppen IKT-testbädd och samverkansarena. Staden delfinansierar också tillsammans med regionen och lärosäten innovationslabbet Openlab. Här kan stadens verksamheter adressera utmaningar som mastersstudenter vid KTH arbetar vidare med.

För att möta de utmaningar staden står inför har staden antagit *Strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad*. En hög digitaliseringskapacitet är en viktig förutsättning för att kunna utveckla och effektivisera stadens verksamheter. Det ställer i sin tur ökade krav på effektiv och säker informationshantering. Staden har därför inlett ett genomgående arbete för att ta ett samlat grepp om stadens informationsförvaltning och ta fram och implementera en samlad informationsarkitektur.

Ett annat viktigt område är artificiell intelligens (AI) automatisering och maskininlärning (ML). Här arbetar staden med att ta fram en plan för att säkerställa en robust och säker implementering av tekniken. Ett exempel är stadens bolag för skolbyggnader, SISAB, som genom att använda AI-teknik effektiviserat driften av inomhusmiljön i stadens skolor. Arbetet har resulterat i förbättrad inomhusmiljö, kraftigt minskat antal felanmälningar, betydligt lägre elförbrukning och minskade kostnader.

Hur gör kommunen för att utveckla en god arbetsmiljö och delaktiga medarbetare?

Stockholms stads arbetsgivarvarumärke bygger på tre associationer; samhällsnytta, utvecklingsmöjligheter och förebild som arbetsgivare och vårt löfte till våra medarbetare är:

”Välkommen att växa i en växande stad där din insats verkligen gör skillnad”.

Utgångspunkten för staden som arbetsgivare är stadens personalpolicy med sju områden som lägger grunden för medarbetarskap och ledarskap i staden och som är basen för en god arbetsmiljö. Hur vi lever upp till personalpolicyn följs upp i stadens årliga medarbetarenkät där också chefer får individuell återkoppling på ledarskapet.

I arbetet med kompetensförsörjning utgår vi från arbetssättet UBARA. Det vill säga att vi utvecklar för att behålla de medarbetare vi har. På så sätt är vi attraktiva. Vi rekryterar kompetensbaserat och strävar efter att de som slutar ska vara

ambassadörer för staden. Nämnderna upprättar treåriga kompetensförsörjningsplaner som biläggs verksamhetsplanen.

Ledarskapet är centralt för att skapa förutsättningar för en god arbetsmiljö och delaktiga medarbetare. Därför satsar staden på sina chefer med en rad olika utvecklingsinsatser. Bland annat erbjuds chefsseminarier, ledardagar, introduktion för nya chefer i staden och utvecklingsprogram för chefer på alla nivåer.

Några av de utvecklingsinsatser staden erbjuder är Traineeprogram Stockholm, ett traineeprogram för nyexaminerade akademiker. Utvecklingsgrupper som bygger på en specifik samtalsmetodik. Staden erbjuder också ett ambassadörsprogram för medarbetare som är intresserade av att lära mer om staden och att representera staden på mässor och i andra sammanhang. Utvecklingsaktiviteter i stadens lärplattform möjliggör ett blandat, varierat och delat lärande för medarbetare och chefer.

Staden har ett flertal nätverk för medarbetare på olika nivåer, vilket ökar samverkan och dialogen inom staden.

Staden har sedan 2016 genomfört en särskild satsning för att förbättra arbetsituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare. Det har bland annat bidragit till en mer stabil personalsituation med minskad rörlighet för både socialsekreterare och biståndshandläggare, fler sökanden till lediga tjänster, rimligare arbetsituation och färre inhyrda konsulter.

För att garantera likvärdighet och transparens i arbetsgivarrollen har staden definierat ett antal centrala processer som till exempel kompetensförsörjningsprocessen, rekryteringsprocessen, löneprocessen och rehabiliteringsprocessen.

Stadens arbete med Kvalitetsutmärkelsen är ett annat exempel på hur staden arbetar för att utveckla en god arbetsmiljö och delaktiga medarbetare. Staden använder intern kompetens, examinatorer, för att utvärdera de deltagande verksamheterna. Detta bidrar till ett internt lärande och spridande av goda exempel, vilket bekräftas i de årliga utvärderingar som görs av utmärkelsen.

Hur gör kommunen för att utveckla goda förutsättningar för företag och samhälle?

Kommunfullmäktige har beslutat om stadens *Näringslivspolitik 2020-2024* med ambitionen att Stockholm ska ha Sveriges bästa företagsklimat år 2025 och ett internationellt konkurrenskraftigt

näringsliv. Redan idag samarbetar staden med 54 andra kommuner inom ramen för Stockholm Business Alliance för att locka utländska investeringar till regionen och förbättra kommunernas service till företagen på hemmaplan genom att aktivt arbeta med att utveckla myndighetsutövningen. En särskild funktion finns också inrättad som ansvarar för arbetet med etableringsfrågor. Stockholms stads integrationspakt, där näringslivet och staden verkar gemensamt för ett inkluderande och hållbart samhälle, är en arena för att matcha efterfrågan på arbetskraft och befintlig kompetens.

Kommunfullmäktige har antagit ett ambitiöst miljöprogram. Näringsliv, civilsamhälle och idéburen sektor är viktiga aktörer såväl för genomförandet som för att binda samman social och miljömässig hållbarhet. Cirka två tredjedelar av stadens totala omsättning utgörs av inköpsutgifter för varor, tjänster och entreprenader. Genom att koppla inköpen till stadens *Program för inköp 2020-2023* kan staden i egenskap av kravställande inköpare alltid ställa miljökrav, då det är motiverat.

Stockholms stad ska vara ledande i genomförandet av Agenda 2030. Staden har ett inrättat Agenda 2030-råd och utsedda målansvariga nämnder och styrelser för arbetet. Genom att agera lokalt tar staden ansvar för och bidrar till att förbättra förutsättningarna för global hållbar utveckling. Ett exempel på stadens arbete är installationen av en högspänningsanläggning i Värtahamnen. Genom att använda modern och avancerad teknik har utsläppen till luft från fartyg vid kaj i Stockholm minskat med nästa 20 procent. Detta leder till bättre luftkvalitet och ger en lägre påverkan på miljö och klimat.

Stockholms stad arbetar med att utveckla horisontella och innovativa arbetssätt. Genom samarbeten, strategiska partnerskap med akademin och Digital Demo Stockholm (DDS) skapas mötesplatser och arenor att möta akademi, näringsliv och region. Ett samarbete har etablerats med KTH och Massachusetts Institute of Technology (MIT). Syftet är att med hjälp av AI och stordata stärka Stockholms utveckling och planering för en långsiktigt hållbar stadsutveckling. DDS är en unik samverkan sedan 2016 mellan offentlig sektor i Stockholm, näringsliv och akademi. Syftet är att stärka Stockholms konkurrenskraft och stödja regionens framtidsvisioner. De offentliga aktörerna definierar utmaningarna och föreslår prioriterade forskningsområden för högre utbildning och industriella partners. Inom DDS har flera projekt drivits, exempelvis iWater där tidigare miljöövervakning av stadens vatten går från manuell provtagning i fält till att mäta vatten och badkvalitet i realtid. Genom att ta fram en molnbaserad

sensorteknologi som identifierar förändringar i vattnet och analyserar resultaten automatiskt kan stora mängder data samlas in utan att ta personalresurser i anspråk.

Inom ramen för ett samarbete med ett antal andra myndigheter, bland annat Skatteverket och Gränspolisen, har staden bidragit med uppgifter kring registrerade livsmedelsverksamheter i Årsta Partihallar. Tack vare samarbetet, och med hjälp av delvis nya arbetsmetoder, har bland annat flera fall av omfattande ommärkning av livsmedel kunnat stoppas.