

**Diarienummer:** 0250/18

**Handläggare:** Camilla Nyman  
Tel: 031 – 368 40 11  
E-post: camilla.nyman@goteborg.com

## **Yttrande över Göteborgs Stads policy för kvalitet**

### **Förslag till beslut i styrelsen för Göteborg & Co AB**

Styrelsen föreslås besluta

- 1) Att med nedanstående kommentarer tillstyrka förslag till Göteborgs Stads policy för kvalitet, samt
- 2) Att översända yttrandet till Kommunstyrelsen

### **Sammanfattning**

Göteborg & Co har fått möjlighet att yttra sig över förslag till Göteborgs Stads policy för kvalitet. Stadsledningskontoret har tagit fram ett förslag till staden-gemensam policy som är tänkt att skapa en gemensam basnivå för systematiskt kvalitetsarbete som omfattar definitioner, synsätt och ramverk. Policyn ska stärka förvaltningarnas och bolagens förutsättningar att utföra sina grunduppdrag med tydligare brukar-, kund- och invånarperspektiv utan att belasta organisationerna med ytterligare krav på administration, dokumentation och detaljkrav.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Initialt kan det eventuellt krävas ökade resurser för att implementera det föreslagna ramverket i bolagets processer. I övrigt bedömer bolaget att införande av Göteborgs Stads policy för kvalitet inte innebär några betydande ekonomiska konsekvenser för bolaget.

### **Olika Perspektiv**

#### **Barn-, mångfalds-, jämställdhets-, miljö- och omvärldsperspektivet**

Förhoppningen är att Göteborgs Stads policy för kvalitet ska kunna stödja och förbättra arbetet med frågor som rör flera av dessa perspektiv samt bidra till ett mer brukar-, kund- och invånarorienterat arbetssätt. I övrigt har bolaget inte funnit några särskilda aspekter utifrån dessa perspektiv.

## Ärendet

Göteborg & Co ser positivt på stadsledningskontorets ambition att inrätta en stadengemensam basnivå för systematiskt kvalitetsarbete. Det finns i dagsläget ett antal styrande dokument med beröringspunkter till samma område och förhoppningen är att policyn skapar en enhetlighet i styrningen av kvalitetsarbetet med ett tydligt brukar-, kund och invånarperspektiv.

Policyns ambitionsnivå, både vad gäller själva metodiken som föreslås och inriktningen att vara vägledande snarare än tvingande, anser vi vara väl avvägd och kommer sannolikt bidra till nytta både för bolag och förvaltningar med lång erfarenhet av ett systematiskt kvalitetsarbete såväl som för motsvarande organisationer med mindre väl utarbetade rutiner inom området.

Bolaget har en historia av samverkan med många olika intressenter i staden och under en lång tid tillbaka har olika typer av behovs- och intressentanalyser genomförts, dels i syfte att stimulera besöksnäringen till ökad tillväxt och dels för att göra Göteborg till en attraktiv stad att leva och verka i, samt att besöka. Styrmodellen som föreslås har potential att i högre grad bidra till systematik och utvärdering av de insatser som gjorts utifrån ovan nämnda behovsanalyser.

Stadens bolag och förvaltningar tillämpar förbättrings- och kvalitetsarbete i många olika former. Förslaget till policy beskriver kvalitet ur ett generiskt perspektiv och gör ingen åtskillnad i hur arbetet med kvalitet ska ske i olika avseenden, vilket kan skapa utmaningar i att implementera ramverket fullt ut.

Göteborg & Co har uppdrag i flera olika segment som inte enbart vänder sig mot göteborgaren, utan även mot besökare, näringsliv och akademi samt mot offentliga organisationer. Detta innebär att kvalitetskraven tar sig olika uttryck vilket påverkar utformningen av bolagets kvalitetsarbete. Göteborg & Co anser därför att det är viktigt att ramverket är flexibelt nog för att organisationerna själva ska ha möjlighet att utnyttja det på olika sätt i sitt kvalitetsarbete samt att stadsledningskontoret ger organisationerna tolkningsutrymme när det gäller att implementera densamma. Möjligheten att söka aktiv vägledning och stöd i arbetet kan också komma att bli avgörande för en lyckad tillämpning av ramverket.

Göteborg & Co bedriver bred och djup samverkan med olika intressenter. Det kan ibland innebära att bolaget har begränsade möjligheter att fullt ut påverka arbetsprocesserna. Formerna för kvalitetsarbetet kan därmed i vissa fall kan behöva anpassas till intressenternas olika kvalitetsledningssystem.

Avsikten är att förslaget till policy inte ska medföra ytterligare krav på administration, dokumentation och detaljkrav, utan snarare samordnas med existerande krav på systematik och dokumentation. För att detta ska fungera tror vi att det är viktigt att man i ramverkets sista delavsnitt under punkt 8 lämnar utrymme för en, utifrån organisationernas specifika behovsbilder i sitt kvalitetsarbete och även utifrån vilka behov dess kunder och brukare anses ha, relativt fri tillämpning av instruktionen för analys och uppföljning.

## **Bilagor**

Bilaga 10 Förslag till Göteborgs Stads policy för kvalitet

## **Expedieras**

Kommunstyrelsen