



Stockholms
stad

Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2026

Anvisningar och frågor för
deltagande verksamheter

Innehåll

Kvalitetsutmärkelsen 2026	2
Vilka kan delta i Kvalitetsutmärkelsen?	3
Ansökningsprocessen	4
Stöd i ansökningsprocessen	5
Bedömningsprocessen	5
Anvisningar för bidraget (frågeformuläret)	7
Kvalitet i Stockholms stad	8
Systematiskt kvalitetsarbete	9
Inledning	10
Kvalitetsutmärkelsens frågeformulär	11
Målgrupp	11
Chef- och ledarskap	12
Medarbetarskap	13
Från uppföljning till utveckling	14
Bilaga 1	16
Tydliggörande av begrepp som används i frågeställningarna	16

Kvalitetsutmärkelsen 2026

Kvalitetsutmärkelsen är ett verktyg för att stimulera och uppmuntra systematiskt kvalitetsarbete och långsiktigt hållbar utveckling inom Stockholms stads verksamheter. Utmärkelsen delas ut för att uppmärksamma och belöna framgångsrik verksamhetsutveckling. Genom att delta får verksamheten möjlighet att synliggöra och stärka sitt kvalitetsarbete, som i sin tur leder till ökad nytta och service för stockholmarna.

Att delta i stadens kvalitetsutmärkelse är ett sätt att få stöd i sitt kvalitetsarbete. Dels genom de diskussioner som framtagandet av bidraget innebär, dels genom att examinatorerna gör en utvärdering av verksamhetens kvalitetsarbete.

Utmärkelsen ger dessutom staden möjlighet att lyfta fram förebilder och goda exempel för att inspirera ytterligare verksamheter till kvalitetsutveckling.

Genom att delta i Kvalitetsutmärkelsen kan ni

- utveckla strukturer och processer för hög kvalitet i den service och de tjänster ni tillhandahåller
- få återkoppling från erfarna examinatorer som stöd i det fortsatta kvalitetsarbetet
- skapa engagemang och arbetsglädje bland medarbetarna
- lyfta fram goda exempel och förebilder som kan inspirera andra.

Alla deltagare uppmärksammas på stadens webbplats och får ett diplom för sitt engagemang inom kvalitetsutveckling. De kan också bjudas in till att hålla presentationer, delta på seminarier med mera. Mottagare av utmärkelsen eller av hedersomnämmande får dessutom en summa pengar som kan användas för att vidareutveckla arbetet, till exempel genom kompetensutveckling, studieresor eller andra initiativ som stärker kvaliteten ytterligare.

Kvalitetsutmärkelsen ger således både stöd och inspiration för verksamhetsutveckling, med konkreta resurser för att ta nästa steg – till nytta för både dagens och morgondagens stockholmare.

Vilka kan delta i Kvalitetsutmärkelsen?

Alla verksamheter inom stadens förvaltningar och bolag, samt entreprenader och enskilt drivna verksamheter som finansieras av Stockholms stad, kan delta i Kvalitetsutmärkelsen.

Förutsättningar för deltagande är att verksamheten har

- en chef med verksamhets-, budget- och personalansvar
- en verksamhetsplan med mål för verksamheten på den nivå som bidraget avser
- minst fem medarbetare, exklusive chef.

I de verksamheter där Stockholms stad köper enstaka platser gäller att minst 51 procent av verksamhetens platser ska vara belagda av staden. Fristående förskolor och skolor ska ha minst 51 procent av barnen eller eleverna från Stockholms stad.

Verksamheter som har ett ekonomiskt underskott kan delta i utmärkelsen. En förutsättning för att kunna få en utmärkelse är emellertid att föregående års ekonomiska resultat samt innevarande års prognos inte redovisar ett underskott.

Verksamheter som har fått en Kvalitetsutmärkelse kan delta igen tidigast efter två år. Det betyder att en verksamhet som fått utmärkelsen år 2023 kan delta igen tidigast år 2026. Verksamheter som har fått ett hedersomnämmande kan däremot delta igen året därpå.

Ansökningsprocessen

Ansökningsprocessen sker i fyra steg.

1. Anmäl ert deltagande

Verksamheter som avser att delta i Kvalitetsutmärkelsen ska skicka in en intresseanmälan om deltagande senast den **25 mars**. Det görs via länken: [Intresseanmälan om deltagande i Kvalitetsutmärkelsen](#)

Anmälan är inte bindande, men kom ihåg att meddela om ni efter anmälan beslutar er för att inte delta.

2. Skicka in ert bidrag

För att delta i Kvalitetsutmärkelsen ska verksamheten skicka in ett skriftligt bidrag som beskriver verksamhetens kvalitetsarbete. Bidraget ska innehålla svar på samtliga frågeställningar i dessa anvisningar och skickas in i Word-format. Till det skriftliga bidraget ska verksamheten även bifoga sin verksamhetsplan för 2026.

Det skriftliga bidraget skickas in senast den **7 maj** kl. 24.00 till: kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se

3. Skicka in protokollsutdrag från nämnd- eller styrelsemöte

Verksamheter som vill delta ska meddela detta till berörd förvaltning eller bolag. Deltagandet ska anmälas i respektive nämnd eller styrelse. Protokollsutdrag från nämnd- eller styrelsemöte skickas senast den **10 juni** till: kvalitetsutmärkelsen@stockholm.se

4. Grundläggande kontroll

När protokollsutdragen är mottagna genomför stadsledningskontoret en kontroll av vissa grundläggande delar. Detta för att säkerställa att det inte finns något som gör att det vore olämpligt att belöna verksamheten med en utmärkelse eller ett hedersomnämmande. Kontrollen sker genom att förvaltningsledningen för de verksamheter som skickat in bidrag besvarar ett antal frågor om bland annat ekonomi och resultat.

Viktiga datum

- Senast 25 mars – Anmäl ert deltagande (ej bindande).
- Senast 7 maj – Skicka in ert bidrag.
- Senast 10 juni – Skicka in protokollsutdrag från nämnd- eller styrelsemöte.
- Senast 18 juni – Besvara frågor gällande grundläggande kontroll.
- 24 november – Utdelningsceremoni i Stadshuset.

Stöd i ansökningsprocessen

Informationsmöten

Utöver informationen i dessa anvisningar anordnar stadsledningskontoret informationsmöten där alla intresserade får veta hur det går till att delta i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse. Att delta på något av informationsmötena rekommenderas. Det ger en ökad förståelse för frågorna som ska besvaras.

Även ni som deltagit tidigare i Kvalitetsutmärkelsen rekommenderas att delta på ett informationsmöte, eftersom vi går igenom sådant som är nytt eller ändrat till årets utmärkelse.

Informationsmötena sker både digitalt och i stadens lokaler på Hantverkargatan 3D. De kommer att hållas vid ett antal olika tillfällen under februari och mars. Ni är välkomna att vara fler från varje verksamhet som deltar på samma möte eller på olika möten.

Mer information om datum samt anmälningsformulär finner ni via länken: [Information och anmälan till informationsmöten](#)

Stöd i skrivandet

Ni som har anmält att ni ska delta i utmärkelsen erbjuds tid för att ställa frågor och få vägledning i skrivandet av ert bidrag. Träffarna genomförs digitalt. Inbjudningar skickas till de verksamheter som anmält intresse av att delta.

Bedömningsprocessen

Efter att bidragen skickats in inleds bedömningsprocessen. Ert bidrag kommer att granskas och bedömas av ett så kallat examinatorslag. Laget består av 3-4 examinatorer med olika kompetenser och erfarenheter från stadens verksamheter. Varje examinatorslag har en lagsamordnare som kommer att kontakta er för att boka tid för platsbesök och återbesök.

Platsbesök

Examinatorslagen utvärderar bidragen och besöker verksamheterna. Platsbesöket är en del i utvärderingen och syftar till att verifiera, fördjupa och nyansera bilden av verksamhetens kvalitetsarbete utifrån ert skriftliga bidrag. Detta görs genom att examinatorerna ställer frågor till verksamhetens chefer och medarbetare.

För att verifiera verksamhetens bidrag ska följande dokument finnas tillgängliga för examinatorerna inför platsbesöket:

- Dokumentation från undersökningar eller dialoger med målgrupperna.
- Dokumentation av medarbetarenkät.
- Dokumentation från eventuell övrig verksamhetsuppföljning.
- Rutiner för synpunkts- och klagomålshantering.
- Eventuellt annan dokumentation som efterfrågas av examinatorerna.

Återkoppling

En viktig del i Kvalitetsutmärkelsen är den återkoppling som examinatorslaget ger till verksamheten. Med det inskickade bidraget som grund och platsbesöket som verifiering genomför examinatorerna en utvärdering och bedömning, som sedan återkopplas till verksamheten. Återkopplingen sker först muntligt vid ett återbesök och följs av en skriftlig dokumentation som lyfter styrkor och utvecklingsområden. Återkopplingen är tänkt att vara till hjälp för det fortsatta utvecklingsarbetet. Detta sker efter att utdelningsceremonin ägt rum.

Domarkommittén

De bidrag som examinatorslagen föreslår ska få en Kvalitetsutmärkelse eller ett hedersomnämmande går vidare till en beredningsgrupp. Beredningsgruppen har till uppgift att sammanställa och bereda de bidrag som går till domarkommittén.

Domarkommittén, som består av förvaltnings- och bolagschefer samt representanter för organisationer eller högskola, beslutar om vilka verksamheter som får utmärkelsen eller hedersomnämmandet. Ordförande i kommittén är stadsdirektören i Stockholms stad.

Utdelningsceremoni i Stockholms stadshus

Utdelningsceremonin äger rum under Kvalitetsgalan i Blå hallen, Stockholms stadshus, på eftermiddagen den 24 november 2026.

Frågor

Om ni har några frågor eller om något är oklart tveka inte att höra av er till:

Kvalitetsenheten på stadsledningskontoret
Vera Holm, projektledare
e-post: kvalitetsutmarkelsen@stockholm.se

Anvisningar för bidraget (frågeformuläret)

De verksamheter som vill delta i Kvalitetsutmärkelsen ska beskriva de områden som omnämns i inledningen och svara på frågorna i frågeformuläret. Frågorna har sin utgångspunkt i *Stockholms stads kvalitetsprogram, Personalpolicy, Chefsprofil, Miljöprogram 2030* och *Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna* samt andra relevanta styrdokument.

Totalt får ert bidrag bestå av max 90 000 tecken, exklusive blanksteg, inledning och bilaga med verksamhetsplan 2026. Övriga bilagor får inte användas.

Ingresserna (i kursiv stil) till varje frågeområde är till för att förtydliga, inspirera och exemplifiera vad som avses i frågorna. Ta bort ingressen i bidraget som ni skickar in.

Besvara frågorna kort och koncist med ett till två konkreta exempel. Fastna inte i beskrivning av **att** ni gör utan fokusera på **hur** ni gör och vad det får för effekt för de verksamheten finns till för.

Ni får gärna lägga in bilder i texten. Tänk på att bilderna ska vara en illustration till texten eller komplettera texten, till exempel en bild på ett årshjul. Bilderna ska inte vara ett sätt att tänja på teckenbegränsningen. Inkomna bidrag där bilder innehåller textstycken kommer skickas tillbaka med ändringsbegäran. En ändringsbegäran måste åtgärdas inom 1-2 arbetsdagar.

I bilaga 1 finns beskrivningar av begrepp som används i stadens ledning och styrning.

Kvalitet i Stockholms stad

Stockholms stad – med alla sina verksamheter – ska tillhandahålla service och tjänster som är relevanta och av hög kvalitet för såväl dagens som morgondagens stockholmare. För att nå dit behöver vi arbeta med ett systematiskt kvalitetsarbete som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

Kvalitet i Stockholms stad innebär

- att leva upp till målgruppernas behov och förväntningar
- att uppnå mål, önskade resultat och effekter
- att säkerställa rättssäkerhet, likställighet, kontinuitet och förutsägbarhet
- hur graden av måluppfyllelse står sig i förhållande till resursanvändning
- i vilken utsträckning medarbetarna bidrar till kvalitet och förändring.

Förhållningssätt

Stadens viktigaste resurs i kvalitetsarbetet är medarbetarna. Medarbetarnas förståelse för uppdraget är avgörande för kvaliteten, men för att lyckas med det systematiska kvalitetsarbetet behöver vi också ha en kultur som främjar kvalitet och utveckling. Som stöd för att fortsätta utveckla denna kultur har staden sex gemensamma förhållningssätt.

Stadens verksamheter ska ha **stockholmarnas fokus**. Det kräver att vi är lyhörda och för en aktiv dialog med målgrupperna. Staden ska också ha en **helhetssyn** på kvalitetsarbetet, vilket innebär att enskilda verksamheter ska se till det som är bäst för stockholmarna och staden i sin helhet. Kvalitetsarbetet ska vara socialt, miljömässigt och ekonomiskt **hållbart** och ska grundas på mänskliga rättigheter. Vi strävar efter en **öppenhet** i kvalitetsarbetet, där vi samarbetar, delar information med andra och värdesätter nytänkande och förslag. Vi **lär** oss av uppföljningar, förändringar samt att dela erfarenheter med andra – och omsätter sedan lärdomar i praktisk handling.

Alla medarbetare ska kunna bidra i det dagliga arbetet och i verksamhetsutvecklingen. Detta förutsätter väl kommunicerat och tydligt **handlingsutrymme** samt goda möjligheter till inflytande. Det ställer i sin tur krav på tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap. Kompetenta medarbetare och chefer som kontinuerligt utvecklar sig är en viktig framgångsfaktor för kvaliteten i stadens verksamheter.

Systematiskt kvalitetsarbete

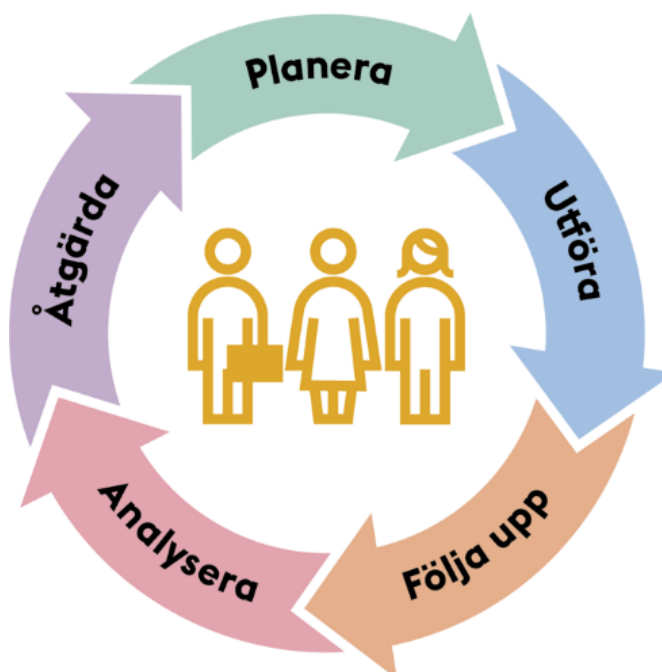
Grunden i kvalitetsarbetet är **ständiga förbättringar** och **utveckling**. I det dagliga arbetet strävar staden efter att optimera befintliga arbetssätt, processer, strukturer, ledning och kompetenser. Ibland krävs det även att staden gör större förändringar, vilket ofta kräver innovation och digitalisering.

Målstyrt arbete och ändamålsenliga processer

När staden arbetar med förbättringar och utveckling ska besluten bygga på fakta och beprövade erfarenheter.

Genom att ta reda på, analysera och dra slutsatser om resultat, får staden en bild av hur målet kan nås. **Ständiga förbättringar** ställer krav på en genomtänkt struktur och systematik för uppföljning och analys samt att medarbetare, målgrupper och andra aktörer involveras för att ge insikter i förbättringsarbetet.

Viktiga komponenter i det systematiska kvalitetsarbetet är att **planera, utföra, följa upp, analysera** och **åtgärda**. Dessa ingår i det ordinarie arbetet och är dessutom en del av stadens integrerade system för ledning och styrning av ekonomi och verksamhet (ILS).



Inledning

Administrativa uppgifter

- Verksamhetens namn
- Verksamhetens chefs namn
- Telefonnummer till chef
- E-postadress till chef
- Postadress och besöksadress
- Antal anställda i april 2026

Kontaktperson

(Om annan än ovan)

- Kontaktpersonens namn
- Telefonnummer till kontaktperson
- E-postadress till kontaktperson

Ordlista

Beskriv ord och begrepp som förekommer i bidraget som är specifika för ert verksamhetsområde och er verksamhet. Här kan ni även kortfattat beskriva metoder och modeller som ni använder er av och som nämns i era svar.

Information om verksamheten

Informationen bidrar till att ge en helhetsbild av verksamheten och ökar examinatorernas förståelse för verksamheten.

- Beskriv verksamhetens uppdrag och syfte.
- Beskriv den eller de målgrupp(-er) som verksamheten är till för.
- Ange ungefärligt antal personer i er målgrupp. Uppge om möjligt könsuppdelat.
- Beskriv er organisationsstruktur.
- Beskriv chefs- och ledningsstruktur.
- Beskriv verksamhetens medarbetare (yrkesgrupp, utbildning, samt kön).
- Ange lagar, förordningar och styrdokument av särskild betydelse för er verksamhet.
- Beskriv kortfattat hur ni gått tillväga när ni arbetade fram bidraget.

Kvalitetsutmärkelsens frågeformulär

Målgrupp

Samlingsbegreppet **målgrupp** är alla dem som staden och dess verksamheter på ett eller annat sätt är till för. Det kan vara exempelvis elever, klienter och bygglovssökande. Vissa verksamheter har till uppgift att ge internt stöd och service, exempelvis ekonomi och hr, och då finns målgruppen inom den egna organisationen.

Att vi har **stockholmarnas fokus** innebär att vi antar våra målgruppers perspektiv för att få en förståelse för deras uttalade och outtalade behov. Genom att ha stockholmarnas fokus har vi ambitionen att **skaffa insikter** om vad målgrupperna prioriterar och värdesätter – hur de upplever stadens service och hur verksamheterna kan bli ännu bättre på att möta deras varierade behov och önskemål.

Målgrupperna ska ges möjlighet till **delaktighet** och **inflytande**. Det innebär att de ska kunna påverka den verksamhet och den service de erhåller. För att ge **likvärdiga förutsättningar** ska verksamheten ta hänsyn till och anpassas utifrån olika grupper och individers behov. Olika former för dialog ska finnas och ständigt utvecklas.

Ett **gott bemötande**, **professionalitet** och **respekt** för målgrupperna utifrån de mänskliga rättigheterna ska vara självklart för alla medarbetare inom såväl stadens egna som enskilt drivna verksamheter. Ett **jämlikhets-** och **jämställdhetsperspektiv** i arbetet handlar om att stärka likvärdigheten eller utveckla ett arbete som exempelvis tillgodoser rättigheter för personer med funktionsnedsättning, nationella minoriteter, hbtqi-personer och barn samt för alla oavsett kön.

Beskriv verksamhetens **systematiska kvalitetsarbete** utifrån stockholmarnas fokus.

1. Beskriv vilka metoder eller arbetssätt ni har för att få insikt om målgruppernas behov och önskemål.
2. Beskriv hur era målgrupper är delaktiga och har inflytande i verksamheten samt hur det har påverkat såväl individ som verksamhet.
3. Beskriv hur ni arbetar med bemötande och förstärker en kultur där ni har stockholmarnas fokus.
4. Beskriv hur ni arbetar för att er verksamhet ska bidra till jämlika och jämställda förutsättningar för era målgrupper.

Chef- och ledarskap

*Som chef har du en viktig roll i det systematiska kvalitetsarbetet. Du skapar goda förutsättningar för medarbetarna att vara handlingskraftiga genom att **stödja deras inre motivation**, effektivitet och engagemang. Det är i den **löpande dialogen** mellan chef och medarbetare som mål och resultat **tydliggörs** och **följs upp**, vilket möjliggör för nya gemensamma arbetssätt att växa fram.*

*Genom en regelbunden dialog med medarbetare om hur den egna verksamheten är en del av hela förvaltningen/bolaget och staden bidrar du som chef till att skapa **helhetssyn**.*

*Som chef är det viktigt att tydligt **kommunicera** och **förankra** medarbetarnas respektive handlingsutrymme liksom att skapa en samsyn i vad som ska åstadkommas. Du ger medarbetarna **handlingsutrymme** genom att delegera mandat och skapa plats för **inflytande** och **delaktighet** – att medverka i och ta ansvar för verksamheten, dess utveckling och kvalitetsarbete. Det finns utrymme för att testa nytt, etablera nya samarbeten liksom att avsluta aktiviteter som inte längre skapar värde. Fel och misstag används som erfarenheter för att **lära** och **utvecklas**. Medarbetarna ges möjlighet till träning och **kompetensutveckling** samt rimliga förutsättningar att hantera sitt ansvar och de utmaningar de möter.*

*Ett tydligt handlingsutrymme i kombination med bra förutsättningar för delaktighet skapar **trygghet** och bidrar till en **god arbetsmiljö**, vilket är en bra grund för **kreativitet och utveckling**.*

Beskriv verksamhetens **systematiska kvalitetsarbete** utifrån ett chefs- och ledarperspektiv.

För de verksamheter som har flera chefsnivåer beskrivs samtliga nivåer.

5. Beskriv hur du som chef försäkrar dig om att medarbetarna förstår och har samsyn om verksamhetens syfte, uppdrag och mål samt hur deras arbete bidrar till helheten.
6. Beskriv hur du som chef stödjer medarbetarnas utveckling och tar tillvara på deras kompetens i verksamheten.
7. Beskriv ditt ledarskap och dina ledarskapsbeteenden samt den effekt de får i verksamheten.
8. Beskriv hur du som chef regelbundet utvärderar och utvecklar ditt ledarskap samt vad det har bidragit till.

Medarbetarskap

*Medarbetare i staden är aktiva och deltar i verksamhetens löpande kvalitetsarbete. Medarbetarna tar **eget ansvar** och **initiativ** till utveckling genom att bidra med idéer och lyfta förbättringsmöjligheter utifrån verksamheternas behov.*

*Medarbetarna möter verksamhetens målgrupper och har en nära dialog med dem om behov och förväntningar. Det ger medarbetarna unik **kunskap** och goda förutsättningar att bidra till ständig kvalitetsutveckling. Alla i staden ska kunna använda sitt yrkeskunnande i syfte att uppnå verksamhetens mål, möta målgruppernas behov och bidra till utveckling. Som medarbetare använder du ditt **handlingsutrymme** och är delaktig i verksamhetens kvalitetsarbete.*

***Öppenhet** i stadens kvalitetsarbete innebär att vi delar information med andra. Du bidrar till verksamhetsutveckling och andras **lärande** genom att dela med dig av dina erfarenheter och att lära av andras erfarenheter (både framgångar och det som inte gått bra). Tillsammans med dina kollegor skapar du värde för stockholmarna. Du bidrar till en **god arbetsmiljö** som kännetecknas av engagemang, en känsla av att vara en del av något större. Vi gör varandra bättre.*

Beskriv verksamhetens **systematiska kvalitetsarbete** utifrån medarbetarnas perspektiv.

9. Beskriv hur och när ni som medarbetare tillsammans arbetar för att främja en god arbetsmiljö.
10. Beskriv hur ni som medarbetare bidrar till verksamhetens utveckling.
11. Beskriv hur ni som medarbetare bidrar till lärande.
12. Utifrån den senaste medarbetarundersökningen (och om möjligt de tre senaste åren):
 - a. Redovisa resultaten kortfattat.
 - b. Analysera och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått.
 - c. Utifrån er analys, beskriv vilka prioriteringar och åtgärder ni har gjort.

Från uppföljning till utveckling

*Stadens kvalitetsarbete är kontinuerligt, långsiktigt och förenar ett **socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbarhetsperspektiv**.*

*För att ta reda på om verksamheterna uppnår sina mål krävs en strukturerad uppföljning och analys. Vi behöver därför systematiskt **samla in, strukturera och analysera** information från olika källor. I arbetet ingår att göra jämförelser över tid och med andra verksamheter, omvärldsbevakning samt analys om varför resultaten ser ut som de gör. På så sätt får vi ökad kunskap om verksamheten och kan dra slutsatser om vilka åtgärder som behövs för att höja kvaliteten.*

*För att staden ska kunna hålla fokus och säkra kvaliteten i arbetet behövs **riskhantering** och **intern kontroll** för att förebygga, upptäcka och åtgärda oönskade händelser samt säkra tillgångar, förhindra förluster och oegentligheter. Stadens arbete med riskhantering är en del i kvalitetsarbetet och ska vara integrerat i verksamhetens planering och uppföljning.*

*När verksamheten planerar tar den fram **verksamhetsspecifika mål** som svarar upp mot de **politiska målen**, fångar syftet med verksamheten och bidrar till utveckling.*

13.
 - a. Redogör för de viktigaste uppföljningsmetoderna som ni använder för att bedöma vilken kvalitet er verksamhet skapar för målgrupperna.
 - b. Redovisa resultaten från förra årets uppföljningar samt utveckling över tid. Har ni resultat fördelat på kön vill vi gärna ta del av detta, om inte berätta varför ni inte har det.
 - c. Analysera och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått.
14. Redogör för hur verksamheten använder resurserna så effektivt och hållbart som möjligt utifrån:
 - a. Ert prognostiserade ekonomiska resultat, i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Analysera resultaten och vilka trender ni kan se.
 - b. Övriga resurser.
 - c. Samarbete, hur ni delar erfarenheter och insikter med andra utanför er egen verksamhet samt hur ni sedan omsätter eventuella lärdomar i ert arbete.

15. Beskriv ert internkontrollarbete samt hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i er verksamhet.
16. Beskriv ert miljöarbete samt hur ni arbetar med att identifiera verksamhetens miljöpåverkan för att bidra till stadens miljömål.
17. Beskriv vilka trender, utmaningar och möjligheter ni ser framöver i er verksamhet samt hur ni planerar för att möta dessa.
18. Utifrån era samlade resultat och analyser, vad har ni valt att prioritera i verksamhetsplanen för 2026 gällande kärnverksamheten och på vilka grunder?
Hänvisa även till under vilka mål detta beskrivs i bilaga Verksamhetsplan 2026.
19. Beskriv hur processen gick till när ni tog fram er verksamhetsplan.

Bilaga 1

(Tas bort när ni skickar in bidraget.)

Tydliggörande av begrepp som används i frågeställningarna

Integrerad ledning och styrning, ILS

Integrerat ledningssystem, ILS, är stadens system för integrerad ledning och styrning av ekonomi och verksamhet.

Ledningssystemet ILS används av stadens nämnder och styrelser för att planera, följa upp och utveckla verksamheterna. Med hjälp av systemet arbetar staden med gemensamma begrepp och en gemensam metod för ledning, styrning och uppföljning av verksamheterna.

Mål

Verksamheten konkretiserar nämndens/styrelsens mål genom egna mål i verksamhetsplanen. Målen ska vara tydliga, fånga syftet med verksamheten och fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter för målgrupperna. De ska rymmas inom verksamhetens ekonomiska ram. Till varje mål ska förväntade resultat formuleras. Målen fastställs årligen i samband med antagande av verksamhetsplan.

Förväntat resultat

Till varje mål ska verksamheten beskriva det förväntade resultatet under året, det vill säga vad verksamheten avser att uppnå under året. Det förväntade resultatet konkretiserar målet och ska vara uppföljningsbart. Det kan till exempel beskrivas som ett målvärde, en målbild eller ett tillstånd som ska uppnås.

Arbetssätt

Verksamheten ska ha tydligt utarbetade arbetssätt som säkerställer ett effektivt resursutnyttjande och måluppfyllelse. Arbetssätten beskriver hur verksamheten avser att arbeta och vilka metoder verksamheten bedömer lämpliga för att uppnå målen och de förväntade resultaten. Arbetssätt och metoder ska så långt som möjligt vila på kunskap och beprövade erfarenheter.

Uppföljning

Det ska i alla verksamheter finnas metoder och systematik för att löpande kunna följa upp mål, förväntat resultat och arbetssätt.

En strukturerad uppföljning möjliggör förutom bedömning av verksamhetens kvalitet och måluppfyllelse även jämförelser mellan verksamheter. Strukturerade uppföljningar på olika nivåer underlättar möjligheten att identifiera utvecklingsområden. Det

skapar också underlag för förnyade styrsignaler och avstämning av resursnivåer.

I uppföljningsarbetet är det viktigt att tänka på val av metod och vilken typ av information som de olika uppföljningarna ger samt om uppföljningen synliggör och stämmer överens med det verksamheten vill ta reda på.

Resursanvändning

Användning av resurserna ska vara effektiv i syfte att uppnå mål och förväntat resultat. Genom att utveckla arbetssätt, uppföljning och analys av resultat kan resurser som till exempel externa medel, medarbetarnas kompetens, lokaler, samverkan, material, it-stöd, fordon och energiförbrukning användas på bästa sätt.

Resultat och analys

För all verksamhetsuppföljning och framgångsrik utveckling är det av yttersta vikt att regelbundet analysera sitt arbete och se i vilken mån arbetet leder till en effektiv verksamhet med resultatet för målgrupperna i fokus. Varje verksamhet måste säkerställa att de prioriterar rätt områden i förhållande till avsatt budget och befintliga resurser. Genom tydliga underlag som visar vilka resultat verksamheten uppnår kan analys av vilka arbetssätt, metoder och insatser som leder till måluppfyllelse göras. Därmed uppnås kunskap och lärande om vad som leder till utveckling av verksamheten utifrån ett målgruppsperspektiv och vad som inte gör det.

Synpunkter och klagomål

För att stärka stockholmarnas fokus i verksamheten ska en systematisk hantering av synpunkter och klagomål finnas i alla verksamheter. Det ska vara enkelt för stadens invånare, brukare, kunder etc. att framföra sina synpunkter och klagomål. Det är därför av stor vikt att informera stockholmarna om möjligheten att lämna synpunkter. Stockholmarnas synpunkter är värdefulla för staden och det är viktigt att verksamheterna åtgärdar de klagomål som kommer in. Det är angeläget att verksamheterna strukturerat tar tillvara de synpunkter som kommer in och använder dem som underlag i sitt utvecklingsarbete.