

HandläggareJohn Areschoug
Telefon: 0850828994**Till**Miljö- och hälsoskyddsnämnden
2016-11-15, p 8**Revidering av Program för kvalitetsutveckling****Remiss från kommunstyrelsen, dnr: 174-742/2016****Förvaltningens förslag till beslut**

1. Godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Justera beslutet omedelbart.

Gunnar Söderholm
FörvaltningschefMikael Nyberg
Avdelningschef**Sammanfattning**

Miljö- och hälsoskyddsnämnden har fått förslag till ”Revidering av Program för kvalitetsutveckling” på remiss. I förslaget beskrivs inriktningen och de gemensamma ramarna som ska gälla för stadens kvalitetsarbete. Ärendet har remitterats till samtliga nämnder och bolag i staden.

Kvalitetsarbetet är en viktig och naturlig del i miljö- och hälsoskyddsnämnden verksamheter. Programmet synes dock i första hand inriktat på brukarverksamheter, som till exempel förskolor och äldreomsorg, och som sådant är det inte fullt ut tillämpligt på verksamheter med myndighetsutövning.

Bakgrund

Stadsledningskontorets Vårldsförutvecklingsavdelning har lämnat ett förslag till revidering av stadens Program för kvalitetsutveckling enligt uppdrag i kommunfullmäktiges budget för 2016. Vårldsför-

utvecklingsavdelningen har med anledning därav tagit fram ett tjänsteutlåtande som lämnats till stadens nämnder för yttrande. Förslaget ersätter inriktningen av kvalitetsarbetet som lades fast i följande tre ärenden om stadens kvalitetsarbete. Program för kvalitetsutveckling från 2012, ”Fortsatt inriktning av stadens kvalitetsarbete samt Stockholms stads kvalitetsutmärkelse fr.o.m. år 2004” samt ”Förslag till strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad” Utlåtande 1999:69 RI.

I programmet för kvalitetsutveckling beskrivs inledningsvis inriktningen på stadens kvalitetsarbete. Programmet betonar starkt medvetenheten hos de anställda i staden om att stadens invånare och deras rätt till kvalitativ och effektiv service står i centrum. Programmet ska säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för ständig utveckling och förbättring. Utgångspunkter för kvalitetsarbetet ska vara:

- Stockholmarnas möjlighet till delaktighet, påverkan och inflytande över kvalitetsutvecklingen. Olika former för dialog med stockholmarna ska finnas och ständigt utvecklas.
- Ansvar och förutsättningar för de anställda att arbeta med kvalitetsutveckling. Det är viktigt att ta tillvara de anställdas kunskaper och yrkesetik.
- Ett gott bemötande, professionalitet och respekt för individen ska vara ett självklart förhållningssätt.
- Ledningen ska prioritera det systematiska kvalitetsarbetet där resultatet för stockholmarna ska stå i centrum.
- All nämnder och styrelser ska dela med sig och använda sig av goda exempel.
- Arbete med uppföljning och analys.

Motivet för översynen är stadens samlade uppföljning som har visat på viktiga utvecklingsområden som tydligare behöver fokuseras på framöver. Områden som har utvecklats i det remitterade förslaget jämfört med nu gällande program för kvalitetsutveckling är tydligare fokus på bland annat följande:

- Vikten av att brukarna och medarbetarna ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande över kvalitetsutvecklingen. För detta är det viktigt att bättre ta tillvara medarbetarnas kunskaper.
- Utveckling av strukturerade dialoger kring mål och resultat för ett kontinuerligt lärande och en bättre styrning. Detta gäller både inom organisationen och externt i förhållande till stockholmarna.
- Andra områden som lyfts fram är behovet av systematisk omvärldsbevakning, utveckling av metoder för uppföljning och analys samt utveckling av målformuleringar med

tydligare fokus på väsentliga kvalitetsaspekter i relation till förväntat resultat.

Förvaltningens synpunkter

Miljö- och hälsoskyddsnämnden är till stor del en specialreglerad nämnd förmyndighetsutövning på miljö och livsmedelslagstiftningens områden m fl. I övrigt finns en expertroll genom den specialistinriktade verksamheten inom de skilda program- och projektområdena, såsom vattenprogram, luftövervakning, växthusgasprogram med mera. Att en stor andel av nämndens verksamhet är lagreglerad, och särskilt då tillsynen, innebär att:

- Uppdraget är att värna om miljön.
- Verksamheten innebär kontrollmoment och är inte är frivillig.
- Verksamheten är förknippad med avgifter.
- Verksamheten kan innebära sanktioner såsom ålägganden och viten.

Kvalitetsprogrammet är i huvudsak inriktat på kommunala utförarverksamheter gentemot brukare. Nämndens roll som tillsynsmyndighet och särskilda verksamhet, gör att tillämpningen av programmet för kvalitetsarbete i vissa delar behöver anpassas till dessa förutsättningar. Det är således inte bara nöjd brukare som är målet för Miljö- och hälsoskyddsnämnden utan jämväl en god miljö. Programmet måste tydligt ange att myndighetsutövande förvaltningar både bör och får anpassa utformningen av det egna kvalitetssystemet.

Verksamhetens utgångspunkt i lagstiftningen innebär alltså att tillsynsarbetet ofta kan medföra konsekvenser, som sanktioner och avgifter, som inte alltid uppfattas som positiva. Det kan också finnas motsättningar mellan intresset för skydd av miljön och invånarintressen, till exempel när det gäller byggnation och stadsutveckling. Effekterna av tillsynen kommer invånarna långsiktigt till godo, men att värna miljön är också ett självändamål enligt lagstiftningen. Förvaltningen anser dock att svårigheterna inte ska överdrivas. Det är fullt möjligt att både bedriva ett korrekt myndighetsarbete och samtidigt ha nöjda invånare och verksamhetsutövare.

Ledningssystemet och kommungemensamma krav

I förslaget till program för kvalitetsutveckling påpekas att inom staden ryms verksamheter av mycket olika karaktär, allt från social omsorg till teknisk infrastruktur. Arbetsmetoderna måste därför

utformas och anpassas efter verksamheternas olika förutsättningar (lagar, regler, nationella kvalitetskrav, verksamhetens karaktär med mera). Ansvar för att bygga upp och utveckla verksamhets-specifika metoder för kvalitetsutveckling ligger därför på nämnder, styrelser och enheter.

Det finns ändå ett antal kommungemensamma krav på kvalitetsarbetet som nämnderna ska arbeta efter, och dessa gör att stadens kvalitetssystem är sammanhängande, begripligt, har en koppling till stadens styrprocess samt möjliggör jämförbarhet mellan nämnder och bolagsstyrelser.

Genom en integrering av kvalitetsarbetet i budgetprocessen skapas en gemensam struktur för uppföljning, utveckling, styrning och avstämning av resursnivåer.

Det framgår även av förslaget att denna process måste bygga på en dialog mellan kommunfullmäktige och nämnder/bolagsstyrelser; mellan nämnder/bolagsstyrelser och verksamheter; mellan verksamheter och stockholmare/brukare om mål och förväntat resultat. Med hänsyn till arten av nämndens verksamhet måste dessa krav anpassas.

Inom miljöförvaltningen betonas resultatet framför processen. Mätbara resultat av utförda insatser ligger i fokus. Har det blivit bättre? är den fråga vi ständigt ställer oss. Bättre miljö, bättre hälsa, bättre för företagarna och bättre för invånarna. Kvalitetsprogrammet saknar över huvud taget det tydliga resultatfokus som enligt miljöförvaltningen är den viktigaste faktorn för att uppnå hög kvalitet i verksamheten.

Förvaltningen tillämpar väsentligen de delar som ska finnas i strukturen för kvalitetsutveckling även om de inte alltid är dokumenterade i ILS Webb. Utformningen har skett för att tillgodose verksamhetens krav.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden har delvis ett annat upplägg för formulering av förväntat resultat inom nämndmål och enhetsmål än vad som framgår av förslaget, eftersom nämndens verksamhetsplan till stor del är uppbyggd på aktiviteter som både visar på inriktningen av arbetet liksom på det förväntade resultatet. Det blir tydligare än att ange det i enhetsmålen, och det underlättar även uppföljningen. Härigenom blir både de förväntade resultaten och de resultat som framgår av uppföljningen, också mycket tydliga för nämnden och det blir lättare en del av dialogen.

Förvaltningen föredrar en dokumentation av arbetssätt som är separat från ILS Webb eftersom detta bättre tillgodoser verksamhetens behov. ILS Webb är inte heller ändamålsenlig för

miljöförvaltningens utvärdering av resursanvändningen. Förvaltningen har en omfattande utvärdering som därför sker sidoordnat från systemet. Detta gäller framförallt tillsynen.

Förvaltningens former för dialog har utformats för att passa verksamheten snarare än en traditionell brukardialog. Programmet ger inte uttryck för de vidare spektra av former för dialog som kan finnas. Till exempel kan Nöjd Kund Index sägas vara en sådan form som har stor betydelse för förvaltningens arbete.

Förvaltningen instämmer vad gäller värdet av omvärldsbevakning och att ta till sig goda exempel samt att dela med sig av bra arbetssätt. Förvaltningen tillämpar flera modeller för detta.

Vad gäller systemet för hantering av synpunkter och klagomål är också detta ett område som förvaltningen måste hantera annorlunda än vanligt kommunal serviceverksamhet. Begreppet klagomål används inom myndighetsutövningen och avser normalt enskilda personers klagomål på olika miljömässiga olägenheter såsom buller, fukt, lukt eller andra störningar. Sådana klagomål ska inte sammanblandas med kvalitetsprogrammets mer serviceinriktade innebörd.

Miljöförvaltningen instämmer slutligen i betydelsen av ett innovativt arbetsklimat och möjlighet för de anställda att bidra på ett kreativt sätt. Detta anser förvaltningen bidrar till en attraktiv arbetsplats.

SLUT

Bilagor

1. SLK:s tjänsteutlåtande Revidering av Program för kvalitetsutveckling, dnr 174-742/2016
2. Program för kvalitetsutveckling.