

Gemensam anvisning för tillämpning av processmodellen

Diarienummer:	KS-2024/00297
Paragraf:	§
Beslutsinstans:	Kommundirektören
Beslutsdatum:	2025-06-18
Informationsklassning:	
Dokumentansvarig:	Utvecklingsenheten, Gemensam ledningsförvaltning
Giltighetstid:	Tillsvidare
Föregående diarienummer:	22/KS 0123
Föregående beslutsdatum:	2022-09-29
Föregående beslutsinstans:	Kommunens ledningsgrupp
Föregående paragraf:	

Gemensam anvisning för tillämpning av processmodellen

Inledning

Denna anvisning vänder sig till dig som beslutar om, deltar vid eller arbetar med processarbete i Motala kommun.

En process är en serie återkommande aktiviteter, det vill säga ett arbetsflöde som skapar och levererar värde för en mottagare. I vår organisation är syftet med processerna att säkerställa att mottagaren, exempelvis medborgare, besökare, företagare och medarbetare, får sina behov tillgodosedda på ett effektivt sätt. I Motala kommuns ledningssystem, LedMot, framgår att kommunens verksamheter ska sträva mot medborgarnytta, det vill säga skapa nytta/värde för medborgare och kunder:

*”Vi har medborgarens och kundens behov i fokus. Genom att ta tillvara deras upplevelse och kunskap strävar vi efter att skapa nytta. Det gör vi genom att ha god kvalitet i grunduppdraget och kontinuerligt utveckla verksamheten. Genom systematisk prioritering och effektivisering säkerar vi välfärdens finansiering.”*¹

Ett processorienterat arbetssätt är en stor del i att skapa en organisation som är effektiv, kundfokuserad och hållbar. Genom att visualisera och förstå våra processer kan vi arbeta på ett strukturerat och transparent sätt, vilket bidrar både till interna och externa förbättringar. Att arbeta processorienterat innebär att arbeta tillsammans mot gemensamma mål och syftet är att fokusera på helheten och skapa en effektivare verksamhet, där varje del bidrar till att tillgodose kundens behov och förväntningar.

Processmodellen utgör ett stöd för kommunen i arbetet med att:

- Effektivisera och optimera våra resurser genom att minska slöseri och förbättra våra flöden.
- Standardisera processerna och därmed öka kvaliteten samt stärka kundfokus.
- Tydliggöra ansvar och roller i processerna.
- Få en bättre förståelse för hur våra processer samverkar och skapar värde, vilket möjliggör samverkan över organisationens gränser.

Dessa nyttor kan leda till kortare ledtider, ökad kundnöjdhet, minskade kostnader, förbättrad samverkan, ökad produktivitet med mera.

¹ LedMot, Ledningssystem för Motala kommun 2023–2026.

Gemensam anvisning för tillämpning av processmodellen

Syfte

Processmodellen har i syfte att skapa gemensamma förutsättningar för att visualisera, analysera, utveckla och förvalta processerna i vår organisation. Det ger kommunen förutsättningar att arbeta processorienterat vilket säkerställer en likvärdig och kvalitativ leverans till våra kunder med fokus på helheten.

Mål

Målet med processmodellen är att ha en etablerad tydlig och gemensam struktur för hur organisationens processer ska kartläggas, utvecklas och förvaltas. Modellen bidrar till att skapa förutsättning till ett processorienterat arbetssätt, med målet att kommunens verksamheter ska leverera bästa möjliga service till våra medborgare och kunder, utifrån tillgängliga resurser. Detta kan uppnås genom att etablera tydliga, effektiva och värdeskapande processer.

Tillämpning

Motala kommuns processmodell är ett kommundemensamt stöd. Modellen skapar en gemensam struktur för hur vi arbetar med processer. Modellansvarig vid gemensam ledningsförvaltningen ansvarar för processmodellen, inklusive processverktyg. Rollen har även ansvar för ett kommunövergripande processnätverk där modellörer från respektive förvaltning ingår, se roller nedan.

Metod

Motala kommuns processmodell innehåller en metod för processkartläggning och processutveckling. Tillhörande stödmaterial för modellen, finns att tillgå på intranätet och på kommuns processplattform. Förvaltning och utveckling av innehållet på intranätet och i processplattformen uppdateras efter behov av modellägaren vid gemensam ledningsförvaltningen.

Processplattform, processregister och dokumentation

Processplattformen finns på kommunens interna webbsida och har till syfte att vara en plattform för att visualisera, hantera och förbättra organisationens processer.

Kartlagda processer registreras i kommunens processregister samt visualiseras i kommunens gemensamma processplattform med tillhörande dokument kopplade, såsom lathundar, mallar, rutiner, egenkontrollermed mera. Dessa dokument behöver förvaltas och vid behov revideras och det genomförs av rollen systemadministratör.

Processregistret är indelat i olika typer av processer, vilka presenteras nedan:

Ledningsprocesser (VT1)

Ledningsprocesser behövs för att leda, styra och organisera verksamheten. Det kan till exempel handla om processer inom grupperna: ledning, styrning, organisering och demokrati.



Stödprocesser (VT2)

Stödprocesserna finns till för att stödja lednings- och kärnprocesserna i en verksamhet. De bidrar indirekt till att skapa värde för kunden genom att säkerställa att organisationen har de resurser, verktyg och förutsättningar som krävs för att verksamheten ska fungera effektivt. Vanliga exempel är drift av IT-system som används i kärnprocesserna, stöd i ekonomiska eller personaladministrativa frågor, stöd kring inköp eller kring kommunikationsinsatser.



Notera att en stödprocess för en verksamhet är samtidigt en kärnprocess för den verksamhet som ansvarar för stödet.

Kärnprocesserna (VT3)

Kärnprocesserna är de processer som verksamheten arbetar utifrån för att utföra sitt grunduppdrag, det vill säga kärnverksamheten. Dessa processer är utformade för att tillgodose behoven hos dem som verksamheten är till för och skapar ett direkt värde för verksamhetens kunder.



Förvaltningsorganisation

Förvaltningsorganisationen ansvarar för att processmodellen hålls uppdaterad och är relevant. Det inkluderar att hantera tekniskt stöd såsom uppdatering av mallar, system och verktyg.

Roller och ansvar

Roll	Ansvar
Systemspecialist	Systemspecialisten tillhandahåller mallar, systemstöd och systemutbildning. Funktionen sammankallar till återkommande nätverksmöten och ansvarar för att identifiera och realisera eventuella förbättringsåtgärder. Systemspecialisten ansvarar för att mötesprotokoll upprättas vid nätverksmöten. Gemensam ledningsförvaltningen säkerställer resurs.

Systemadministratör	<p>Systemadministratören uppdaterar och förvaltar manualer, checklistor och lathundar kopplade till de visualiserade processerna. Arbetet sker i samverkan med verksamheterna för att säkerställa att dokumentationen är aktuell över tid.</p> <p>Respektive förvaltning säkerställer resurs.</p>
Processägare (Ansvarig chef)	<p>En processägare har det övergripande ansvaret för att säkerställa att en definierad process fungerar effektivt, är ändamålsenlig och anpassad efter både organisationens mål och kundens behov.</p> <p>Denna roll initierar kartläggning, ser till att det genomförs, prioriterar utvecklingsinsatser samt följer upp att beslutad process och rutiner efterlevs. Processägaren avropar stöd för kartläggning enligt den metod som beskrivs på intranätet</p>
Processledare	<p>Processledaren utses av processägaren, vid behov. Processledaren ansvarar för att planera och leda förbättringsarbetet med hjälp av processmodellen. Rollen kan utföras av en modellör, under förutsättning att det är förankrat.</p> <p>Respektive förvaltningen säkerställer resurs vid behov.</p>
Modellansvarig	<p>Modellansvarig har ansvar för kommunens processmodell och äger rätten att utveckla och revidera modellen. Det är en samordnande och stödjande funktion. Rollen har ansvar för ett kommunövergripande processnätverk, där samtliga modellörer ingår. Modellansvarig kan komma att utföra processkartläggningar inom vissa områden och då även anta rollen som modellör.</p> <p>Gemensam ledningsförvaltning säkerställer resurs.</p>
Modellör	<p>Modellören utför processkartläggningar och vid behov processutveckling med utgångspunkt i processmodellen. Rollen</p>

	<p>analyserar och ger processägare förutsättningar att förstå nuläge, önskat läge (nyläge) och prioriterar förbättringsarbetet. Modellören kopplar aktuella dokument till processen. Denna roll kan även få ansvar för mindre utvecklingsuppdrag inom förbättringsarbetet kopplat till processen.</p> <p>Respektive förvaltningar säkerställer resurs.</p>
Processteam	<p>Processteam utses av processägaren. Det är processägarens ansvar att säkerställa resurser, både egna och andras resurser.</p> <p>Teamet bidrar till att kartlägga nuläge och eventuell framtagande av nyläge.</p>