



# Processperspektivet

---

## Mål

Vi arbetar med ständiga förbättringar

## Styrtal

- 1. Andel dokumenterade processer inom varje verksamhetsområde**
- 2. Egen skattning av antal förbättringar inom varje verksamhet**

## Definition av begrepp så att det är helt tydligt vad styrtalet avser

Syftet med målet är att organisationen ska ha ett förhållningssätt till arbetet inom varje verksamhet så att vi hela tiden strävar efter att förkorta ledtiderna och leverera efterfrågad kvalitet, vilket ökar möjligheten att medborgarna, företagarna och besökarna blir nöjda. Genom att ständigt arbeta med förbättringar i små steg när det finns behov, ökar det möjligheten att göra rätt saker på rätt sätt. För att mäta ledtid och behövs en beskriven önskad arbetsprocess med identifierade mätpunkter. För att mäta kvalitet behövs en identifierad mottagare av leveransen och dess förväntningar på den. Till att börja med mäts hur många processer som finns beskrivna för att i ett senare skede mäta olika ledtider för dessa processer. Ledtid är den tid som går från det att en process startar tills den är fullbordad och fyller sitt syfte. Ett exempel är den tid som går mellan det att en vara beställs tills det att den kan användas. Ett sätt att förstå ledtid är att tänka att det är den tid som processens kund måste vänta på att få sitt behov uppfyllt.

Dokumenterade processer = den önskade processen är beskriven på något sätt, med tydliga mätpunkter för ledtider

Verksamhetsområde = angivna verksamheter i verksamhetsplanen.

Förbättring = lösning på ett identifierat problem.

## Beskrivning av hur vi ska få fram utfallet System, statistik, underlag etc ska beskrivas i detalj



Varje förvaltning börjar med att ange sina processer på en övergripande nivå inom varje verksamhetsområde. Andelen processer som är beskrivna och dokumenterade följs upp.

Egen skattning av antalet förbättringar kan genomföras med hjälp av en statusplan för identifierade problem och förslag till lösningar. Oavsett om det är en stor eller liten förbättring räknas den. Varje förvaltning bedömer på vilken organisatorisk nivå som skattningen ska genomföras.

### **Vem (roll, befattning) som vid varje tidpunkt ska göra vad för att få fram utfallet**

KLK verksamhetsutveckling ansvarar för att följa upp styrtalen, men varje förvaltning sammanställer sina resultat.

### **Beskriv hur styrtalet hänger ihop i alla led**

Styrtalet bryts ned till samtliga förvaltningar.

Styrtal	Nuläget 2015	2016	2017	2018	2020	2025
Andel dokumenterade processer inom varje verksamhetsområde	-	100 % på övergripande nivå	100% på nästa nivå	100% på samtliga nivåer	100% på samtliga nivåer	100% på samtliga nivåer
Egen skattning av antal förbättringar inom varje verksamhet	-	Skapa statusrapporter	>före-gående år	>före-gående år	>före-gående år	>före-gående år

### **Uppföljning**

Styrtal	april	aug	dec	ansvarig
Andel dokumenterade processer inom varje verksamhets-område	Tertialrapport	Delårsrapport	Årsredovisning	Verksamhetsutvecklare KLK
Egen skattning av antal förbättringar inom varje verksamhet	Tertialrapport	Delårsrapport	Årsredovisning	Verksamhetsutvecklare KLK