



# Processperspektivet

---

## Mål

Våra leddider följer servicedeklarationer

## Styrtal

1. Varje förvaltning ska forma servicedeklarationer
2. Vi håller det vi lovar och fastställda servicedeklarationer uppnås

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

**Servicedeklaration**= En servicedeklaration beskriver vad medborgare/brukare kan förvänta när den nyttjar kommunala tjänster.

Servicedeklarationer ska ses som en strategisk del av kommunens kvalitetsarbete nära kopplat till den synpunktshantering som finns i kommunen.

Med servicedeklarationer avses det som nämnder, styrelser och fullmäktige fastställer som servicedeklaration.

Uppnås = Antal gånger (tillfällen, ärenden) som den enskilda servicedeklarationen klarats i förhållande till alla ärenden som servicedeklarationen omfattar.

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

Varje förvaltning rapporterar:

- \* Antal nya servicedeklarationer
- \* Antal ärenden som klarat servicedeklarationen.
- \* Antal ärenden som omfattas av alla servicedeklarationer som nämnden har till kommunledningskontoret (KLK)

Vissa servicedeklarationer kan vara svåra att följa upp, men förvaltningen gör en bedömning av samtliga.



System för att följa upp alla ärenden krävs, kanske kan Lex ärendehanteringssystem användas ?

Ekonom KKK slår ihop alla ärenden som klarat servicedeklarationer och delar det med alla ärenden som omfattas av servicedeklarationer.

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

Utfallet tas fram till årsbokslutet. Varje förvaltnings ekonom rapporterar till ekonom KKK.

## Beskriv hur styrtalet hänger ihop i alla led

Styrtalet bryts ned till berörda förvaltningar.

Styrtaal	Nuläget 2015	2016	2017	2018	2020	2025
Antal servicedeklarationer	-	> 2 per förvaltning	> 4 per förvaltning	> 8 per förvaltning	> 16 per förvaltning	> 20 per förvaltning
TOTALT alla servicedeklarationer	-	>80 %	>85 %	>95 %	>97 %	>98 %

Styrtaal	Nuläget 2015	2016	2017	2018	2020	2025
Bygglov, miljöanmälan, industri (M&B)	98 %	95%	95%	95%	95%	95%
Uppgradera information på vår hemsida minst en gång per månad. (K&T)						
Snöröjning	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Arrenden (K&T, K&K)						
Badhus, simhall (K&T)						
Badplatser (K&T)						
Bibliotek (K&T)						
Fotbollsplaner (K&T)						
Friidrott (K&T)						
Fritidsgårdar, ungdomsgårdar (K&T)						
Föreningsbidrag (K&T)						
Gatubelysning (K&T)						
Grävstillstånd (K&T)						
Handläggningstider (K&T)						
Isbanor (K&T)						
Kulturarrangemang (K&T)						
Lokalbokning (K&T)						
Lotteritillstånd (K&T)						
Park & skog (K&T)						
Parkeringsstillstånd (K&T)						
Renhållning (K&T)						
Skidspår (K&T)						
Sommarunderhåll (K&T)						
Sporthallar (K&T)						
Tillgänglighet (K&T)						
Trafikanordningsplan (K&T)						
Trafikövervakning (K&T)						
Transportdispens (K&T)						
Vinterväghållningsbidrag (K&T)						



## Uppföljning

Styrtal	april	aug	dec	ansvarig
Antal servicedeclarationer	Tertialrapport	Delårsrapport	Årsredovisning	Ekonom varje berörd förvaltning rapporterar till KKK
TOTALT alla servicedeclarationer	Tertialrapport	Delårsrapport	Årsredovisning	Ekonom varje berörd förvaltning rapporterar till KKK