



Dokumentnamn: Förvaltningen för funktionsstöds anvisning för processororienterat arbetssätt för stödfunktionerna

Beslutad av:
Förvaltningsdirektör

Gäller för:
Avdelningarna HR,
Ekonomi och Kvalitet och
styrning

Diarienummer:
[Nummer]

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2025-03-31

Dokumentsort:
Anvisning

Giltighetstid:
Tillsvidare

Senast reviderad:
[Datum]

Dokumentansvarig:
Verksamhetsutvecklare
Kvalitet och styrning

Förvaltningen för funktionsstöds anvisning för processororienterat arbetssätt för stödfunktionerna

Inledning

Förvaltningens stödfunktioner har sedan förvaltningen bildades 2021 arbetat systematiskt med att effektivisera arbetsflöden, minska administrationen och förbättra chefers organisatoriska förutsättningar. Ett led i att förbättra chefernas organisatoriska förutsättningar var att ta fram en gemensam servicedeklaration 2022. Syftet med servicedeklarationen var att tydliggöra vad cheferna får stöd med från förvaltningens stödfunktioner.

För att förvaltningens stödfunktioner ska bli bättre på att möta den brukarnära verksamhetens krav ska stödfunktionerna i ökad grad arbeta processororienterat.

Processororienterat arbetssätt synliggör arbetsflöden och samband mellan resurser och resultat av våra flöden. Genom att styra dessa steg för steg kan vi också få kontroll på våra resultat. Det ger bättre förutsättningar att säkra att processen utförs så effektivt som möjligt utan onödig administration men med tillräcklig intern kontroll. Vid justeringar i arbetssätt behöver stödfunktionerna vara vaksamma på att arbetsmoment inte flyttas till den brukarnära verksamheten. Synliggjorda arbetsflöden underlättar även detta.

På längre sikt kan processbeskrivningar ersätta stödfunktionernas servicedeklaration.

Vem omfattas av anvisningen

Förvaltningens stöдавdelningar omfattas av anvisningen.

Syftet med denna anvisning

Denna anvisning ger inriktning och ramar för ett processororienterat arbetssätt i förvaltningens stöдавdelningar.

Det processororienterade arbetssättet ska bidra till:

- Effektiva och ändamålsenliga processer
- Förbättra chefers organisatoriska förutsättningar

Effektiva och ändamålsenliga processer innebär att synliggöra arbetsflöden och tydliggöra ansvarsfördelning och minimera administrationen. Att förvalta en process innebär att kvalitetssäkra processen utifrån lagar och andra regelverk. Att utveckla processen innebär att arbeta med ständiga förbättringar av processen.

Verksamhetsutveckling genom digitalisering sker i det processororienterade arbetssättet.

Chefers organisatoriska förutsättningar är en given utgångspunkt för stödfunktionernas arbete. Arbetet med att ta fram, förvalta och utveckla processer ska ske med utgångspunkt från chefers organisatoriska förutsättningar och med särskild vaksamhet på att administrativa moment inte flyttas från stödfunktioner alternativt tillkommer och fördelas på chefer i förvaltningen.

Förväntade effekter:

- Tydlighet i styrning och ledning av processerna och ansvar för informationen i de informationssystem som stödjer arbetet i processerna
- Processerna ger stöd i att följa lagar, riktlinjer och regler
- Tydlighet i arbetsflöden och ansvarsfördelning
- Struktur som stödjer ständiga förbättringar och samarbete stödfunktioner emellan
- Chefer uppfattar i större utsträckning att stödet motsvarar deras behov

Vem omfattas av anvisningen

Denna anvisning gäller tillsvidare för förvaltningens stöдавdelningar

Anvisning processororienterat arbetssätt

Vad är processororienterat arbetssätt?

Processororientering går ut på att skapa största möjliga värde för dem som verksamheten riktar sig till genom att styra och förbättra verksamhetens arbetsflöden. För *vem* gör vi *vad* och *hur*? En process är en serie sammanlänkande aktiviteter som syftar till att uppnå ett resultat. God inblick i processerna ger bättre förutsättningar för beslutsfattare att ta välgrundade beslut. Processororientering ger bättre förutsättningar att arbeta med ständiga förbättringar och identifiera var bristerna finns i ett arbetsflöde och hur dessa kan åtgärdas.

Vad är en process och vad är det inte?

En process är en serie sammanlänkande aktiviteter som syftar till att uppnå ett resultat. Ibland arbetar förvaltningen i projekt och ibland med givna uppdrag. Nedan definieras process, projekt och uppdrag för att särskilja dem från varandra.

Process	Projekt	Uppdrag
En kedja av återkommande och sammanlänkande aktiviteter som utförs i syfte att tillfredsställa ett behov	Startas för att det finns behov av förändring i en verksamhet. Har mål av engångskaraktär och organiseras och styrs enligt stadens projektstyrningsmodell	Handling eller utredning som ska utföras/ genomföras utifrån en beställning.

Roller i förvaltningen för funktionsstöds processbaserade arbete

Roll	Beskrivning
Processägare	Fastställer processen och fattar beslut om justeringar i processen. Ansvarar för att processen bemannas (med processledare, ev delprocessledare och processteam). Avdelningschef är processägare i förvaltningen för funktionsstöd. Processägarskapet är i första hand kopplat till respektive avdelningschefs ansvar. Med processägarskapet följer att vara ansvarig fastställare för styrande och stödjande dokument som

	tillhör processen. Operativt informationsansvar för uppgifter i IT-system som stödjer processen.
Processledare	Utses av processägare och ansvarar för det löpande arbetet med förvaltning och utveckling av processen. Följer upp processens mål, säkerställer att den interna kontrollen är tillräcklig och rapporterar till processägare. Tar fram underlag för beslut till processägaren. Processledare kan vara enhetschef eller medarbetare.
Delprocessledare	(Utses vid behov när en process har flera kartlagda delprocesser) Utses av processägaren. Processleder delprocess som ingår i en större process. Rapporterar till processledaren. Delprocessledarens uppdrag speglar processledarens.
Processteam	En tvärfunktionell grupp av representanter för processens olika delar. Fungerar som referensgrupp och leds av processledaren. Processägaren beslutar om processteamets sammansättning.

När processen möter linjeorganisationen

Processägare (ansvarar)/ processledare (utför på uppdrag av processägare)	Linjechef i stödfunktionerna ansvarar för
Prioriterar och sätter mål för processen	Ansvarar för att de arbetssätt som fastställs i processen utförs
Efterfrågar leverans av resultat utifrån processens mål	Säkerställer att processen är resurssatt och att kompetens finns för att utföra arbetsmomenten utifrån att säkra leverans och god arbetsmiljö
Utvecklar stödjande strukturer för processen	Stödjer medarbetare som arbetar i processen
Koordinerar och utvärderar förbättringsbehov	Lyfter förslag på utveckling av processen till processledare (kan delegeras till medarbetare som ingår i processteam)
Har kontinuerlig dialog med processens användare	Initierar vid behov dialog med processägare/processledare om utvecklingsbehov

Struktur för styrning av stödprocesser och utveckling med stöd av digitalisering

Avdelningscheferna för stöдавdelningarna har tillsammans ansvar för att leda och styra stöдавdelningarnas processororienterade arbete. Avdelningscheferna ansvarar också för prioritering av vilka processer som ska kartläggas eller utvecklas. I Göteborgs stad ska digitalisering ses som en metod för verksamhetsutveckling och ska drivas med fokus på realisering av beslutade mål. Processägarskapet i förvaltningen innebär ansvar för utveckling av processen med stöd av digitalisering. Oftast finns IT-system till stödprocesser inom ramen för kommungemensamma tjänster som Intraservice ansvarar för.

Två mötestillfällen per termin avsätts för stöдавdelningarnas processarbete. Vid dessa möten lyfts vad som är på gång inom de olika processerna och inom de informationssystem som stödjer arbetet i dem, Behov kopplade till förvaltning och utveckling av processer och de informationssystem som stödjer dem samt behov av processkartläggningar och processbeskrivningar. Detta blir i sig ett underlag för gemensamma prioriteringar under innevarande år och i verksamhetsplan kommande år.

Verksamhetsutvecklare under avdelningschef stödjer avdelningscheferna i ledning och styrning av förvaltningens processarbete.