

Kommunstyrelsen

Nacka kommuns huvud-, stöd- och styrprocesser

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen definierar följande styr-, huvud- och stödprocesser.

Huvudprocesser

- Arbets- och näringslivsprocessen
- Fastighetsprocessen
- Kultur- och fritidsprocessen
- Natur- och trafikprocessen
- Sociala omsorgsprocessen
- Stadsutvecklingsprocessen
- Utbildningsprocessen
- Överförmyndarprocessen

Stödprocesser

- Ekonomiprocessen
- Juridikprocessen
- Kommunikationsprocessen
- Personalprocessen
- Serviceprocessen

Styrprocesser

- Ägar- och medborgardialog
- Omvärldspaning och -analys
- Mål- och resultatstyrning
- Uppföljning och utvärdering
- Strategisk förnyelse

Kommunstyrelsen noterar stadsledningskontorets beskrivning av vardera processen.



Sammanfattning

Nacka kommun är sedan 2003 en processtyrd organisation. Enkelt uttryckt innebär processtyrning att man utgår från kundens behov när man avgör hur man leder, arbetar i och effektiviserar verksamheten. Det är kommunstyrelsen som definierar vilka processer kommunen har.

Ärendet

Nacka kommun tillämpar sedan 2003¹ det som kallas processtyrning. Enligt kommunfullmäktiges beslut om processtyrning är det kommunstyrelsen som beslutar om indelningen i processer.

Ordet process betyder olika saker för olika yrkeskategorier. När det handlar om ledning och styrning står begreppet process för en sekvens av aktiviteter, med en start i ett behov och ett slut i ett resultat, som möter ett behov hos de organisationen finns till för. Enkelt uttryckt innebär processtyrning att man utgår från kundens behov när man avgör hur man leder, arbetar i och effektiviserar verksamheten.

Eftersom processerna skär på olika sätt genom kommunens organisation och omvärlden utför en medarbetare i kommunen ofta arbete inom flera av kommunens processer. Processerna omfattar många gånger även externa aktörer som på kommunens uppdrag levererar till exempel utbildning, äldreomsorg eller som utvecklar och vårdar Nackas utemiljö. I Nacka låter vi den utmaning vi står inför avgöra hur och med vilka vi ska arbeta för att lösa den på bästa sätt.

Processtyrning i Nacka kommun

Nacka kommun leds och styrs övergripande i processer som tillsammans syftar till att göra Nacka kommun till en attraktiv plats att leva, vistas och verka på. Varje process börjar i en nämnd och de mål som medborgarnas företrädare, de förtroendevalda politikerna, sätter upp i respektive nämnd. Varje process ska med utgångspunkt i dessa mål leverera något direkt eller indirekt till Nackaborna.

För varje process finns en ansvarig processägare som är direktör. Processägaren ska se till helheten och samordna verksamheten inom kommunen och med externa aktörer så att det blir så bra som möjligt för Nackaborna utifrån de mål och ramar som nämnderna beslutat. Processägarens uppdrag är att kontinuerligt utveckla och förbättra effektiviteten i processen så att resultatet blir högre kvalitet och ökad produktivitet.

Kommunens verksamhet bedrivs enligt stadsledningskontorets förslag således i tre olika typer av processer; styrprocesser, huvudprocesser och stödprocesser. Under 2015 har stadsledningskontoret ytterligare definierat och beskrivit kommunens processer.

¹ Nacka kommunfullmäktiges beslut den 16 juni 2003, § 82



Processer i Nacka kommun

Vid kommunstyrelsens sammanträde den 2 mars 2015, § 87 fick stadsledningskontoret i uppdrag att utarbeta en beskrivning av innehållet i processerna, som skulle anmälas till kommunstyrelsen. Arbetet med de beskrivningarna har lett till att stadsledningskontoret föreslår mer koncentrerade processer.

Huvudprocesser

Huvudprocesser har som mål att leverera något direkt till medborgarna. Huvudprocesserna omfattar även den verksamhet som utförs av externa anordnare, som utför verksamhet på uppdrag av kommunen men som formellt inte hör till kommunens organisation.

- **Arbets- och näringslivsprocessen.** Arbets- och näringslivsprocessen ansvarar för fullgörande, uppföljning och utvärdering avseende stöd och insatser för att stå till arbetsmarknadens förfogande vilket inkluderar arbetsmarknadsfrågor, integrationsfrågor och övergripande kompetensfrågor. Processen bidrar till god tillgång på arbetskraft med relevant kompetens, stödjer utvecklingen av ett dynamiskt företagsklimat som främjar innovation och entreprenörskap samtidigt som den svarar för enkel, snabb och kundfokuserad myndighetsutövning som möter företagens behov.
- **Fastighetsprocessen.** Fastighetsprocessen tillhandahåller ändamålsenliga och kostnadseffektiva anläggningar, lokaler och sociala bostäder till Nackaborna. Processen verkar genom att utveckla och förvalta kommunens fastigheter och mark samt samarbeta med externa fastighetsägare. Det sker framförallt genom att äga, hyra, upplåta, utveckla och vid behov förvärva och försälja fastigheter.
- **Kultur- och fritidsprocessen.** Kultur- och fritidsprocessen svarar för ett rikt kultur- och fritidsutbud med stor valfrihet för nackaborna, med fokus på barn och unga. Processen ansvarar för att utbudet är varierat och av hög kvalitet, tillgängligt för alla, både geografiskt i hela kommunen och där hänsyn tas till människors olika förutsättningar. Processen bidrar till attraktiva livsmiljöer där människor vill bo, vistas och verka.
- **Natur- och trafikprocessen.** Natur- och teknikprocessen svarar för god tillgång till attraktiva parker och naturmiljöer, säker och trygg framkomlighet för alla trafikslag, tillförlitlig leverans av dricksvatten av god kvalitet samt tillgänglig och miljövänlig avfallshantering.
- **Social omsorgsprocessen.** Processens uppdrag är att finansiera, följa upp och utvärdera de verksamheter som via kundval eller på annat sätt erbjuds de nackabor som på grund av ålder, funktionsnedsättning eller annan social problematik behöver hjälp och stöd för att förbättra sin livssituation.

- **Stadsutvecklingsprocessen.** I stadsutvecklingsprocessen utvecklas hela Nackas territorium utifrån översiktsplaneringen. Utvecklingen planeras, genomförs och följs upp i ett helhetsperspektiv utifrån uppsatta mål där medborgarnas behov och ansvarsfull tillväxt uppfylls. I processen ingår genomförande och samordning samt myndighetsutövning inom byggande och miljö.
- **Utbildningsprocessen.** All pedagogisk verksamhet och alla former av stöd till barn och elever finansieras inom utbildningsprocessens budgetram. Processen säkerställer förskolor och skolor på lika villkor och med hög grad av kvalitet, där medborgarna kan få information och välja mellan olika alternativ. Hela utbildningsprocessen har gemensamma mål för alla verksamheter, såväl kommunala som fristående, som följs upp och utvärderas genom ett systematiskt kvalitetsarbete.
- **Överförmyndarprocessen.** Överförmyndarprocessen fullgör kommunens skyldigheter enligt föräldrabalken. Den ser till att det finns gode män/förvaltare för de i samhället som inte kan eller får hantera sin ekonomi själv och/eller som behöver hjälp med att bevaka de rättigheter man har. Den utöver tillsyn över gode män och förvaltare samt erbjuder utbildning och stöd till dem.

Stödprocesser

Stödprocesser bidrar till huvudprocessernas mål och gör Nacka till en attraktiv plats att leva på och besöka genom att ge professionellt stöd och styrning till organisationen.

- **Ekonomiprocessen.** Ekonomiprocessen skall verka för att kommunen når en god ekonomisk hushållning på kort och lång sikt genom bra beslutsunderlag och kvalitetssäkrade ekonomiska processer. I ekonomiprocessen ingår bl.a. finansiering, redovisning, budget och bokslut samt dess koppling till kommunens mål- och resultatstyrning.
- **Juridikprocessen.** Juridikprocessen stödjer den kommunala verksamheten att vara effektiv, rättssäker och demokratisk.
- **Kommunikationsprocessen.** Kommunikationsprocessen bidrar till att uppnå övriga processers och verksamheternas mål och till att stärka Nacka kommuns varumärke genom att ge professionellt stöd och styrning till organisationen inom kommunikationsområdet.
- **Personalprocessen.** Personalprocessen bidrar till att uppnå övriga processers mål genom att Nacka kommun utvecklas som en attraktiv arbetsgivare i framkant med stolta, motiverade, kompetenta och friska medarbetare. I processen ingår kompetensförsörjning; att attrahera, rekrytera, introducera, utveckla och lönesätta medarbetare. Det ingår även att följa upp att medarbetarpolicyn har genomslag i organisationen och stödja utvecklingen av det systematiska arbetsmiljöarbetet.



- **Serviceprocessen.** Serviceprocessen är en stödprocess med uppdrag att ge service till medborgare, förtroendevalda och medarbetare.

Styrprocesser

Styrprocesser syftar till att leda och styra så att kommunfullmäktiges intentioner i vision, grundläggande värdering och övergripande mål uppfylls. De utgår från kommunstyrelsens särskilda uppgift att samordna och ha uppsikt över kommunens samlade verksamhet. Stadsdirektören är ansvarig processägare för styrprocesserna. Samtliga direktörer i stadsdirektörens ledningsgrupp har ett ansvar för att bidra till utveckling av styrprocesserna.

Ett arbete pågår med att se över Nacka kommuns styrprocesser, som en del av utvecklingen av ledningen och styrningen av kommunen. För närvarande är kommunens styrprocesser:

- **Ägar- och medborgardialog.** Ägar- och medborgardialog är en utgångspunkt i Nackas styrsystem. Utveckling av metoder för dialog och inflytande pågår inom kommunens olika verksamhetsområden. Dialog med förtroendevalda, medborgare, kunder och andra aktörer i Nacka-samhället ska ske tidigt, öppet och enkelt.
- **Omvärldsspaning och -analys.** De utmaningar som Nacka står inför kräver mer av omvärldsspaning både nationellt och internationellt. Omvärldsspaning och -analysprocessen behöver utvecklas för att ge ännu bättre underlag inför beslut, samt inspirera i utvecklings- och förnyelsearbete.
- **Mål- och resultatstyrning.** Mål och resultatstyrningsprocessen är Nacka kommuns grundläggande styrprocess för all verksamhet. För närvarande pågår utveckling av kommunens övergripande mål.
- **Uppföljning och utvärdering.** Uppföljnings- och utvärderingsprocessen är en väsentlig del av mål- och resultatstyrningen. Med kommande nya övergripande mål behöver också de olika nämndernas och verksamheternas uppföljning och utvärdering utvecklas.
- **Strategisk förnyelse.** Nacka är en kommun i framkant inom många områden med goda resultat och hög kvalitet. För att fortsätta vara det i framtiden behöver kommunen jobba ännu mer aktivt med strategisk förnyelse av processer, metoder och organisation.

Lena Dahlstedt
Stadsdirektör
Stadsledningskontoret

Klara Palmberg Broryd
Strategi- och förnyelsedirektör
Stadsledningskontoret