

Kvalitetssikre overføringsprosesser DAT - region

Innledning til prosessmodellene

Bakgrunn:

Arbeidsgruppen har i sitt arbeid tatt utgangspunkt i professor Jon Idens bok *Prosessutvikling, Håndbok i modellering og analyse av prosesser*.

Prosesorientering betyr å rette fokus på hvordan medarbeidere fra ulike enheter samarbeider om felles oppgaver.

For arbeidsgruppen har viktige elementer i denne sammenheng vært å avklare hvordan vi skal utvikle samarbeidet mellom DAT og region. Videre å avklare hvem som har ansvar for de prosesser som utføres i fellesskap og hvem som har ansvar for sluttbehandling og levering av resultatet.

Iden definerer en prosess som en samling av roller som samarbeider om å nå et mål. Det er en avgjørende forutsetning at rollene er klare og entydige for å sikre en god prosess.

Enhver prosess bør inneholde følgende tre element for å lykkes:

Styring

Arbeids- og informasjonsflyt

Ressurser

Styring innebærer at noen må være ansvarlig for prosessen som helhet og sluttproduktet. Det må utnevnes en prosesseier.

Prosesseier er ansvarlig for kvaliteten på de produktene som prosessen frembringer (ansvar for slutføring). Dette innebærer at prosesseier er ansvarlig for at de mål som er satt for prosessen nås.

Arbeids- og informasjonsflyten beskriver hvilke aktiviteter som skal utføres i prosessen. Hvem som skal utføre dem og hvordan en sak flyter fra rolle til rolle fra begynnelse til slutt. Rollene i en prosess er en beskrivelse av hvilke aktiviteter en person som deltar i prosessen skal utføre. Til en rolle er det knyttet ansvar og myndighet/ fullmakter. En rolle kan også innehas av en gruppe (for eksempel kompetansenettverkene)

Ressurser består av både mennesker og hjelpeverktøy. Tildeling av en rolle gjøres ut fra kompetanse og faglig tilhørighet.

En annen type ressurs er av teknisk karakter, hjelpeverktøy som f eks IT-utstyr, prosedyrebeskrivelser m.m.

Arbeidstilsynets prosessmodeller:

Arbeidsgruppen gjennomførte en kartlegging av hvilke oppgaver som til nå har blitt overført fra direktoratet til regionene. På bakgrunn av denne kartleggingen, fant man grunn til å utarbeide prosessbeskrivelser for 4 hovedprosesser.

Disse er:

1. Vurdering av oppgavens karakter
2. Nasjonale oppgaver
3. Strategiske oppgaver

4. Driftsoppgaver

- a) eksterne
- b) interne, herunder innhenting av sakkyndige uttalelser i klagesaker

Prosessbeskrivelsene er ment som et verktøy for å sikre at Arbeidstilsynets oppgaveløsning gjennomføres med god kvalitet i samsvar med forvaltningsrettslige prinsipper og etatens øvrige retningslinjer.

Hensynet til forutberegnelighet for etatens medarbeidere og deres arbeidssituasjon medfører at prosessene alltid skal følge linjen.

Prosesseier er som ovenfornevnt ansvarlig for at de mål som er satt for prosessen, nås. Prosesseier har ansvar for slutføring av oppgaven.

Nasjonale områder:

Prosesseier: Regiondirektører

Strategiske oppgaver:

Prosesseier: Avdelingsdirektør DAT

Driftsoppgaver:

Eksterne:

Prosesseier: Regiondirektører (opprinnelsesprinsippet)

Interne:

Prosesseier: Avdelingsdirektør DAT

Klagesaksbehandling:

Prosesseier: Avdelingsdirektør DAT

Arbeidstilsynets medarbeidere tilhører rent organisatorisk ulike enheter. Det forutsettes derfor for utøvelsen av de beskrevne prosessene at medarbeidere fra de ulike avdelingene og regionene fyller de definerte rollene i prosessen.

Prosesseier må således støtte seg på bidrag fra flere linjeledere for å kunne bemanne rollene.

Ressursene/ medarbeiderne som tilføres prosessen må innordne seg den ulike prosess sin utforming og regler.

Linjeleder/ ressurseier er ansvarlig for å stille nødvendig ressurs med tilfredsstillende kompetanse innen det fagområdet som behandles i prosessen til disposisjon. Linjeleder vil således være ansvarlig for at den etterspurte delleveranse blir utført med tilfredsstillende kvalitet innen gitte tidsfrister.

Ressurseier er ansvarlig for å vurdere om regionen har den etterspurte kompetanse til å løse oppgaven eller om de må innhente kompetanse fra andre. Kompetansenettverkene vil kunne være viktige bidragsytere ved oppgaveløsningen for noen av prosessene.

Noen oppgaver starter i partssammensatte organer som HTV eller AMU. Som eksempel kan vises til revisjon av etatens HMS-rutiner. Prosesseier vil her være avdelingsdirektør i ORG. Prosesseier vil da ha ansvar for å varsle ressurseier om hvilke ressurser HTV eller AMU har utnevnt som sine representanter i prosessen.

Overleveringen er en avgjørende del av arbeids- og informasjonsflyten for å sikre en god prosess. Vi har tidligere beskrevet prosessen med at flere roller samarbeider for å nå et mål. Overleveringen skal bidra til å sikre relasjonen mellom rollene.

Når en oppgave overføres i en prosess, skal det alltid utarbeides en bestilling med beskrivelse av hvilken leveranse som ønskes, hvilken kompetanse som er nødvendig for å utføre oppgaven og hvilke frister som gjelder for levering.

Bestillingen skal utarbeides på et N-notat i ePhorte og følge saken. Arbeidsgruppen tilrår at det utarbeides dokumentmaler i ePhorte for å sikre en mest mulig enhetlig og forutberegnelig overlevering mellom rollene i en prosess.

Beslutningspunkt

I hver av prosessmodellene innføres det beslutningspunkt da prosessene kan endre karakter underveis. Det som starter som en ekstern driftssak kan vise seg å få strategisk betydning. Ved beslutningspunktet må det ses hen til prosessmodellen og kriteriene for vurdering av sakens karakter. Sakens endrede karakter vil da være avgjørende for hvilken prosessmodell som skal benyttes videre i oppgaveløsningen. Dette kan også få konsekvenser for hvem som er å anse som prosesseier.