

Datum	Diarienummer
2014-06-02	2014-003125- LI

Till miljö- och hälsoskyddsnämndens
sammanträde den 25 juni 2014.

Servicegarantier

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutar att ta fram förslag på minst en servicegaranti per myndighetsområde inom nämndens ansvar för miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll, serveringstillstånd och kommunala lantmäterimyndigheten.

För miljö- och hälsoskyddsnämnden

Urban Wästljung
ordförande

Anna Axelsson
chef för miljökontoret

Bakgrund

Samtliga uppdragsnämnder har i IVE 2014-2017 ett uppdrag om att arbeta med införande av garanti- och handläggningstider på lämpliga områden. Kommunledningskontoret har påbörjat ett projekt som ska stötta nämnderna i detta arbete (KSN-2014-0403). Inom projektet tas en kommungemensam mall för servicegarantier fram. Servicegarantierna ska tydliggöra tjänsterna och garantera en viss nivå, så att medborgarna vet vilka förväntningar de kan ha på verksamheten. Medborgarna ska veta vart de ska vända sig om kommunen inte håller det som lovas i garantin.

Projektet går ut på att införa servicegarantier för medborgarna som ett sätt att tydliggöra garanti- och handläggningstider. Projektet ska skapa en kommungemensam utgångspunkt för att ta fram förslag till servicegarantier för samtliga nämnder under 2014. Projektet tar fram underlag och mallar som ett stöd för genomförandet.

Projektplan för genomförande presenteras enligt **bilaga 1**.

Med hänsyn till nämndförändringar föreslås nuvarande nämnder ta fram ett eller flera förslag till servicegarantier till ny nämnd. Ny nämnd tar sedan ställning till förslagen och beslutar om införandet.

Det som utlovas i form av servicegarantier ligger till grund för uppföljning, analys och förbättringsåtgärder. Servicegarantierna förstärker på så sätt en kvalitetsinriktad och förbättringsorienterad kultur. Det är värdet för medborgarna som ska genomsyra innehållet i servicegarantierna. Genom att tydliggöra tjänsterna och garantera en viss nivå vet medborgarna vilka förväntningar de kan ha på verksamheten. Om kommunen inte håller det som lovas kan kommunen i vissa fall överväga om någon form av kompensation ska lämnas till medborgaren, exempelvis i form av reducering av avgifter.

Målet med projektet är att:

- varje nämnd föreslår minst en servicegaranti för införande under 2015
- servicegarantierna ska vara utformade på ett tydligt sätt där tjänsterna konkretiseras
- medborgarna känner till de olika servicegarantierna
- det ska framgå vart medborgarna kan vända sig om kommunen inte håller det som lovas i garantin.

Projektet ska se till att:

- varje garanti är formulerad och presenterad enligt en gemensam mall som är användarvänlig för både medborgaren och i den kommunala organisationen
- information om servicegarantier till medborgarna och kommunens medarbetare sker på ett sätt som skapar bra förutsättningar för att servicegarantierna får önskad effekt.

Inom ramen för projektet ska en gemensam informationsinsats genomföras. Målsättningen är att informationsinsatsen ska leda till att:

- personer inom den kommunala organisationen ska veta att, när och varför servicegarantierna införs
- medborgarna ska veta att, när och varför servicegarantierna införs och de ska kunna använda dem.

Projektet ansvarar enbart för framtagande av servicegarantier under projekttiden 2014-2015. Därefter övergår ansvaret till respektive nämnd, både att följa upp och att eventuellt ta fram nya servicegarantier.

Ekonomiska konsekvenser

Varje förslag till servicegaranti beräknas ta ca 30 timmar i anspråk av miljökontoret. Utöver detta står kommunledningskontoret för kostnader för framtagande av kommunikationsplan, mallar och studiebesök.

Bilagor

1. Servicegarantier projektplan, KSN-2014-0403

Projektnamn Servicegarantier	Datum 2014-05-12	
Projektledare Ingela Hagström	Dnr KSN-2014-0403	Version 1.1

Servicegarantier

Projektplan

Kryssa i rutan för det alternativ som gäller

Beslut att starta **genomförandefasen** (BP2)

Beslut att bordlägga beslutet

JA	NEJ	Kommentar:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Datum:

Datum:

Underskrift projektägare

Underskrift projektledare

Namnförtydligande

Namnförtydligande

Projektnamn	Datum	
Servicegarantier	2014-05-12	
Projektledare	Dnr	Version
Ingela Hagström	KSN-2014-0403	1.1

GRUNDLÄGGANDE INFORMATION	3
1.1 BAKGRUND	3
1.2 SYFTE.....	3
1.3 PROJEKTÄGARE.....	3
2 MÅL.....	4
2.1 EFFEKTMÅL.....	4
2.2 PROJEKTMÅL.....	4
3 KRAV PÅ PROJEKTET	5
3.1 FÖRUTSÄTTNINGAR	5
3.2 AVGRÄNSNINGAR.....	5
3.3 BEROENDE	5
4 PLANER	6
4.1 TIDPLANER.....	6
4.2 RESURSPLAN	7
4.3 BUDGET OCH FINANSIERING (KOSTNADSPLAN)	7
4.4 ORGANISATIONSPLAN	8
4.5 ROLLER, ANSVAR OCH BEFOGENHETER	8
4.5.1 Styrgrupp.....	8
4.5.2 Projektledare	9
4.5.3 Delprojektledare.....	9
4.6 EXTERNA KONTAKTER	9
5 PROJEKTKOMMUNIKATION.....	9
5.1 KOMMUNIKATION OCH RAPPORTERING	9
5.2 KOMMUNIKATION OCH RAPPORTERING INOM PROJEKTET.....	9
5.3 KVALITETSSTRATEGIER.....	9
5.4 GRANSKNINGAR OCH BEDÖMNINGAR	10
6 PROJEKTAVSLUT	10
7 RISKER OCH MÖJLIGHETER	11
8 CHECKLISTA INFÖR BESLUT, BP2.....	12

Projektname Servicegarantier	Datum 2014-05-12	
Projektledare Ingela Hagström	Dnr KSN-2014-0403	Version 1.1

GRUNDLÄGGANDE INFORMATION

1.1 Bakgrund

Kommunfullmäktiges vision av hur kommunen ska utvecklas är utgångspunkten för målstyrningsprocessen. Utifrån visionen beslutar KF om en strategisk plan för planperioden; Inriktning, Verksamhet och Ekonomi (IVE). Uppsala kommuns verksamhetsstyrning har sin grund i den strategiska planen IVE, vilken innehåller ekonomiska ramar för nämnderna och de mål som ska styra verksamheten under de kommande fyra åren. Ett uppdrag i IVE 2014-2017 är att alla nämnder och styrelser ska arbeta med införande av garanti- och handläggningstider på lämpliga områden under 2014. Dessa garanti- och handläggningstider skulle kunna hanteras i formen av servicegarantier.

Servicegarantier handlar om beskrivningar av vissa tjänster som kommunen tillhandahåller så att medborgarna får veta vad de kan förvänta sig och vart man vänder sig om man inte är nöjd. Genom servicegarantierna är tanken att tjänsterna ska tydliggöras för medborgarna. Om kommunen inte håller det som lovas kan kommunen i vissa fall överväga om någon form av kompensation ska lämnas till medborgaren.

Det är värdet för medborgarna som bör genomsyra innehållet i servicegarantin. Det som är viktigt för medborgare hamnar då i fokus för förvaltningsorganisationen och politiken. Detta innebär att det som utlovas i form av servicegarantier ligger till grund för uppföljning, analys och förbättringsåtgärder.

1.2 Syfte

Kommunledningskontoret har påbörjat ett projekt med syfte att underlätta och stötta kontorens arbete av genomförande av nämndernas måluppfyllelse av fullmäktiges uppdrag i IVE 2014-2017. Projektet går ut på att införa servicegarantier för medborgarna som ett sätt att hantera garanti- och handläggningstider.

Ett annat syfte med projektet är att skapa en kammungemensam utgångspunkt med att ta fram förslag till servicegarantier för samtliga nämnder under 2014. Kontorens medverkan i projektet medför således hjälp med underlag och mallar för genomförandet.

1.3 Projektägare

Kommunledningskontoret

Projektnamn Servicegarantier	Datum 2014-05-12	
Projektledare Ingela Hagström	Dnr KSN-2014-0403	Version 1.1

2 MÅL

Servicegarantierna ska fungera som ett verktyg för att förstärka en kvalitetsinriktad och förbättringsorienterad kultur. Detta genom att tydliggöra tjänsterna och garantera en viss nivå vet medborgarna vilka förväntningar de kan ha på verksamheten och därmed kan en högre kvalitet upplevas, vilket även ska leda i sin tur till att verksamheter blir bättre och bättre på att möta medborgarnas rättmätiga förväntningar på god kommunal service.

2.1 Effektmål

- Varje nämnd ska besluta om att föreslå minst en servicegaranti för införande under 2015
- Servicegarantierna ska vara utformade på ett tydligt sätt där tjänsterna konkretiseras.
- Medborgarna ska känna till de olika servicegarantierna.
- Det ska framgå vart medborgarna vänder sig om inte kommunen håller det som lovas i garantin.

Styrgruppen ansvarar för att följa upp projektmålen genom att tilldela ansvar per kontor för att förvalta och säkerställa efterlevnad och uppföljning av de enskilda nämndernas servicegarantier i samband med respektive kontors verksamhetsstyrning och verksamhetsuppföljning. En första avrapportering av uppdraget ska ske i samband med bokslut 2014

2.2 Projektmål

Projektet ska se till att:

- varje garanti är formulerad och presenterad enligt en gemensam mall som är användarvänlig för både medborgaren och internt
- informationsspridning om servicegarantierna med medborgarna som primär målgrupp och kommunens medarbetare som sekundär

Projektet ska även genomföra en gemensam informationsinsats. Målsättningen är att informationsinsatsen ska leda till att:

1. personer inom den kommunala organisationen ska veta att, när och varför servicegarantierna införs.
2. Medborgare, företag och organisationer ska veta att, när och varför servicegarantierna införs och de ska kunna använda dem.
3. Avrapportering av uppdraget i samband med bokslut 2014.

Projektnamn Servicegarantier	Datum 2014-05-12	
Projektledare Ingela Hagström	Dnr KSN-2014-0403	Version 1.1

3 KRAV PÅ PROJEKTET

3.1 Förutsättningar

Projektet genomförs enligt projektmodellen Projektil. Deltagande kontor måste avsätta tid för framtagande och kommunikering av garantierna. Servicegarantierna ska tas fram i linje med gällande styrdokument, så som Uppsala kommuns kvalitetspolicy, hållbarhetspolicy och IVE.

En viktig fråga är i de fall servicegarantierna rör sig om myndighetsutövning och där en kompensation är knuten till en taxa eller avgift. För att inte riskera att kompensationen innebär ett otillåtet understöd av enskild (enligt Kommunallagen) bör kompensationen endast vara av symbolisk eller ringa värde. Det finns många exempel på kommuner som har ekonomisk kompensation kopplat till servicegarantier, bland andra Kalmar, Markaryd, Ånge och Tierp. Däremot finns inget rättsfall som kan vara vägledande. Det innebär att kommunen måste ställa möjligheterna med den typen av kompensationer mot riskerna som en fällande dom skulle innebära.

3.2 Avgränsningar

Projektet ansvarar enbart för framtagande av servicegarantier under projekttiden 2014 - 2015. Därefter övergår ansvaret till respektive nämnd, både att följa upp och att eventuellt ta fram nya servicegarantier.

Projektet ansvarar för en gemensam informationsinsats under projekttiden

Projektet ansvarar inte för eventuella servicegarantier/tjänstegarantier som tagits fram före projekttiden.

3.3 Beroende

Den politiska behandlingen avgör när den externa informationsinsatsen kan påbörjas.

Internt påverkas alla anställda som levererar tjänster som vi har servicegarantier för. Externt påverkas alla medborgare som använder tjänster som kommunen har servicegarantier för.

Införandet av servicegarantier ställer krav på att det finns klara kommunikationsvägar för medborgarna och "en väg in". Därmed är projektet beroende av att IVE 2014-2017 uppdraget om gemensamt system för klagomålshantering och förslagshantering för kommunens olika verksamheter genomförs.

Projektnamn Servicegarantier	Datum 2014-05-12	
Projektledare Ingela Hagström	Dnr KSN-2014-0403	Version 1.1

Planer

Gemensam mall

Projektledaren tillsammans med delprojektledarna enas om en gemensam mall för servicegarantierna. En kommunikator ska finnas som stöd under framtagandet av den gemensamma mallen för att se till att den blir användarvänlig och att det tydligt framgår att det är Uppsala kommun som är avsändare.

Framtagande av kontorsspecifika garantier

Delprojektledarna ska tillsätta arbetsgrupper på respektive kontor för framtagande av servicegarantierna. Personella resurser för arbetet ansvarar respektive direktör tillsammans med delprojektledarna för. Delprojektledarna ska träffas för att utbyta erfarenheter med jämna mellanrum under hela projektiden.

Gemensam informationsinsats

När respektive nämnd beslutat om servicegarantierna som ingår i projektet kommer en gemensam informationsinsats (externt) att genomföras. Nämnderna ansvarar för specifik information om de egna servicegarantierna.

3.4 Tidplaner

Nedan beskrivs besluts- och milstolpeplan för projektet inklusive identifierade aktiviteter. Varje beslutspunkt (BP) innebär beslut som styrgruppen fattar.

Beslut	Benämning	Kommentar	Datum
BP2	Beslut att starta projektet	Enligt utkast på projektplan	2013-11-08
A1		Projektplan färdigställs och projektet bemannas med projektledare (PL) samt delprojektledare (DPL) av styrgruppen.	2013-12-31
A2		Kommunikationsplan tas fram av kommunikator	2014-04-30
BP3:1	Beslut att fortsätta projekt	Kommunikationsplan och projektplan fastställs.	
A2		Information ges i respektive nämnd om projektet	Maj/juni 2014
A3		PL genomför möten med DPL, en gång per månad	Mars-Dec 2014
A4		Gemensam mall för servicegarantier tas fram	Apr-juni 2014
BP:2	Beslut om gemensam mall	Styrgruppen beslutar om gemensam mall.	
A5		Delprojektmöten hålls av DPL och förslag på minst en garanti per nämnd arbetas fram	jun-okt 2014
BP3:3	Beslut om specifika garantier	Styrgruppen beslutar om vilka garantier (utifrån framtagna förslag) som ska läggas fram till respektive nämnd för beslut	Okt 2014
A6		Nämndärenden förbereds av DPL	Nov 2014
BP:4	Nämnden behandlar	Respektive nämnd behandlar och <u>rekommenderar införande av föreslagen servicegaranti.</u>	dec 2014
A7		Avrapportering av samtliga nämnder i samband	Jan 2015

Projektnamn Servicegarantier	Datum 2014-05-12	
Projektledare Ingela Hagström	Dnr KSN-2014-0403	Version 1.1

		med årsredovisning av IVE uppdrag	
A8		Avgående nämnders förslag och rekommendation till införande av servicegaranti behandlas och beslutas av den nya nämnden.	feb 2015
		Beslutande garantier trycks och kommuniceras enligt kommunikationsplanen.	
MS1	Servicegarantier gäller	Beslutade servicegarantier börja gälla.	2015-06-01
A9		PL och DPL följer upp implementeringen	Höst 2015
A10		Projektrapport sammanställs	Jan 2016
A11		Respektive nämnd rapporterar hantering av IVE-uppdrag i årsberättelse	Jan 2016
BP5	Projektet avslutat	Projektrapport godkänns av styrgrupp	2015

3.5 Resursplan

En projektledare tillsätts under perioden 31 januari 2014 – 31 dec 2014. En kommunikatör tillsätts under april 2014 på ca 40 timmar.

Delprojektledare från respektive kontor behövs under perioden april 2014 till dec 2014.

Beroende på i vilket skede projektet befinner sig i efter årsskiftet 2014/2015 kommer det att behövas tillsättas ytterligare tid för både projektledare och delprojektledare. Det är upp till varje kontor att avsätta de resurser som krävs, uppskattningsvis 5 timmar per vecka och person (12,5%). Delprojektgrupper kommer att under perioden mars 2014 – dec 2014 träffas för att ta fram de kontorsspecifika garantierna. Kontoren ansvarar själva för att avsätta de resurser som krävs för att delprojektledaren ska kunna fullfölja uppdraget.

Namn	Uppdrag	Antal timmar	Period	Muntligt /Skriftligt
Ingela Hagström	Projektledare (20 %) Samt mars-dec ca 5 tim/mån	65 40	2014-03 2014-12*	Skriftligt
T&S	Kommunikatör	40	2014-04	Skriftligt
Johan Lindqvist	Delprojektledare UAK	160	2014-04 – 2014-12*	Skriftligt
Maria Ahrgren	Delprojektledare HVK	160	2014-04 – 2014-12*	Skriftligt
Annika Strömberg	Delprojektledare KTK	160	2014-04 – 2014-12*	Skriftligt
Maria Arvola	Delprojektledare KSU	160	2014-04 – 2014-12*	Skriftligt
Karin Svensson	Delprojektledare MIK	160	2014-04 – 2014-12*	Skriftligt

***Insatser kommer att behövas under 2015. Uppdaterad resursplan tas fram 2015-01-01.**

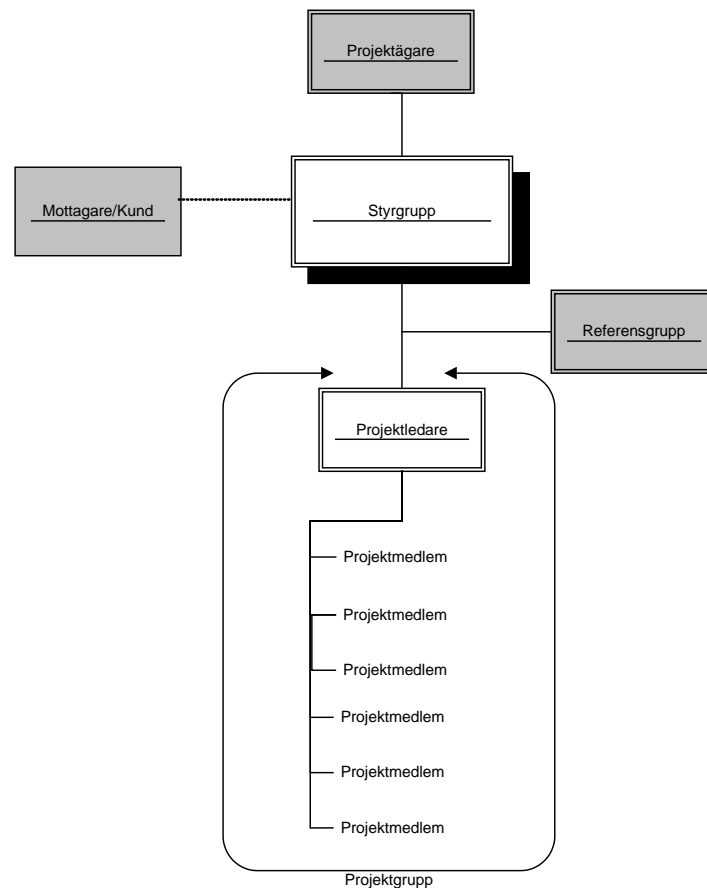
3.6 Budget och finansiering (kostnadsplan)

Utöver tid för personella resurser beräknas kostnaderna för projektet uppgå under 2014 till 50 000 kr. Här omfattas kostnader för framtagande av kommunikationsplan, mallar och eventuella studiebesök. Övriga kostnader som uppkommer i samband med arbetet ska först godkännas av styrgruppen. Övriga specifika kostnader knutna till nämnder tas av berörda nämnder/kontor och räknas inte med i budgeten för projektet.

Projektnamn	Datum	
Servicegarantier	2014-05-12	
Projektledare	Dnr	Version
Ingela Hagström	KSN-2014-0403	1.1

Projektorganisation

3.7 Organisationsplan



3.8 Roller, ansvar och befogenheter

3.8.1 Styrgrupp

Styrgruppen består av kommunens ledningsgrupp vilken leds av stadsdirektören. Styrgruppen har till uppgift att svara för beslutsfattande inom projektet utifrån ett huvudansvar för att besluta om projektets mål, inriktning, omfattning och prioritet. Detta kan innebära beslut om ändringar i projektet så som förändringar avseende tid och kostnad eller avbryta projektet i förtid.

Projektname Servicegarantier	Datum 2014-05-12	
Projektledare Ingela Hagström	Dnr KSN-2014-0403	Version 1.1

3.8.2 Projektledare

Kommunledningskontoret har tilldelats projektledaruppdraget i och med att de har tagit på sig en samordnande och stöttande roll i arbetet med införande av garanti- och handläggningstider på lämpliga områden. Projektledaren ansvarar för allt som ligger inom projektet enligt projektplanen.

3.8.3 Delprojektledare

Delprojektledarna ansvarar för respektive kontors (och ansvarande nämnders) framtagande av servicegarantier. Delprojektledarna ansvarar för att följa projektets tidsplan och innehåll enligt projektplanen. Delprojektledare är utsedda från UAK, HVK, KSU, KTK och MIK.

3.9 Externa kontakter

Under projekttiden ska servicegarantierna kommuniceras till respektive nämnders identifierade intressenter och brukarorganisationer.

4 PROJEKTKOMMUNIKATION

4.1 Kommunikation och rapportering

Målgrupper, typ av information och tidplan tas fram av anlitad kommunikatör. Detta inkluderar en intressentanalys som kommunikationsplanen sedan grundar sig på. Syftet med kommunikationsplanen är att rätt person ska bli informerad vid rätt tillfälle, via rätt informationskanal och få rätt informationsmängd. Allt för att få mesta möjliga engagemang. Kommunikationsplanen kommer att bifogas projektplanen men kommer att revideras under projektets gång.

4.2 Kommunikation och rapportering inom projektet

Inom projektet kommunicerar projektgruppen och delprojektgrupperna via samarbetsrum på Insidan. Projektdokument sparas i samarbetsrummet. Månatliga möten hålls av projektledaren tillsammans med delprojektledarna. Vid dessa möten sker statusrapportering och minnesanteckningar förs av projektledaren. Skriftlig rapportering (minnesanteckningar) skickas via e-post till styrgrupp.

4.3 Kvalitetsstrategier

Under projektet ska delprojektledarna säkerställa att beslutade servicegarantier hanteras inom varje nämnds/kontors ledningssystem utifrån krav på målstyrning och uppföljning.

Projektname Servicegarantier	Datum 2014-05-12	
Projektledare Ingela Hagström	Dnr KSN-2014-0403	Version 1.1

4.4 Granskningar och bedömningar

De interna granskningar som ska genomföras under projektets gång är projektgranskning, dokumentgranskning och milstolpegranskning för att säkra projektresultat. Detta sker löpande, samt enligt 4.1 Tidplan (se ovan) av projektledare och styrgrupp.

5 PROJEKTAVSLUT

Projektet avslutas senast den 31 januari 2015 då en slutrapport överlämnas till styrgruppen. Resultatet övergår till intern förvaltare som är respektive nämnd. Överlämning av erfarenheter från projektet sker till styrgruppen via slutrapport.

Projektet är avslutat när:

- Slutrapporten är godkänd av styrgruppen.
- All projektdokumentation är arkiverad på bestämd plats.
- Ansvarig är utpekad för att följa upp projektets nytta för respektive verksamheten.
- Styrgruppen har förklarat projektet avslutat

Varje nämnd kommer fortsättningsvis att ansvara för att servicegarantierna är publicerade och lättillgängliga för de som använder servicen. Respektive kontor ansvarar också för eventuell tryckning och distribution till sina egna intressenter.

Projektnamn Servicegarantier	Datum 2014-03-25	
Projektledare Ingela Hagström	Dnr KSN-2014-0403	Version 1.1

6 RISKER OCH MÖJLIGHETER

Risk	Åtgärd
Alla nämnder levererar inte servicegarantierna i tid.	<ol style="list-style-type: none"> Nämnderna informeras tidigt av delprojektledarna om servicegarantierna och när ärendet ska behandlas. Vissa servicegarantier får tas upp i ett senare tillfälle och ingår då inte i projektet.
Nämndernas behandling av ärendet drar ut på tiden.	<ol style="list-style-type: none"> En realistisk tidsplan där det finns utrymme för förseningar. Den politiska behandlingen av servicegarantierna kan inte projektet i sig påverka. Projektet avslutas senast i januari 2015.
Kommungemensam synpunkthantering finns ej	Styrgruppen beslutar före implementeringen hur synpunktshanteringen ska hanteras om inte gemensam hantering startat i tid. (IVE-uppdrag ligger på KLK att skapa en kommungemensam hantering för detta undre 2014.)
Beslut om förändringar i tjänstemanna- och nämndorganisationerna bidrar till svårigheter att lämna över servicegarantierna i förvaltning.	KLK informeras löpande om projektet för att kunna ta över ägandeskapet över servicegarantiernas form. Därigenom kan KS/KLK styra och samordna nämnderna/kontoren i att även fortsättningsvis ta fram och revidera servicegarantier.
Beslut om förändring av nämndorganisationer bidrar till att nämnder avgår/slås ihop. Valet resulteras i förändringar av sittande nämnder.	Sittande nämnd tar fram förslag och rekommendationer till servicegarantier men tar inga beslut. Nyvald nämnd fattar beslut efter årsskiftet.

Projektname Servicegarantier	Datum 2014-03-25	
Projektledare Ingela Hagström	Dnr KSN-2014-0403	Version 1.1

7 CHECKLISTA INFÖR BESLUT, BP2

Kryssa i rutan för det alternativ som gäller

JA NEJ

	JA	NEJ
Målen för projektet är tydliga och dokumenterade med kostnad, resurser, tid och resultat		
Effektmålen är dokumenterade och beskriver hur de skall följas upp och av vem		
Dokumentet nyttokalkyl med nyttorealisering finns framtaget och är godkänt av mottagaren och bilagt detta dokument		
Mottagaren av projektets leverans är identifierad och har ett tydligt åtagande att använda projektets slutresultat enligt överenskommelse		
Förväntat resultat från projektet är tydligt definierat, dokumenterat och kopplat till verksamhetens mål och strategier		
Risker och andra osäkerheter i projektet är tydligt dokumenterade i riskanalysen, inklusive en handlingsplan för att hantera dem		
Projektplanen är resurs- och tidsatt per fas		
Projektmedlemmar och referensgrupp är utsedda		
Samtliga resurser för projektet är säkrade med resurskontrakt och/eller uppdragsbeskrivning för extern resurs samt är införstådda med åtagandet		
Projektets begränsningar är tydligt definierade och dokumenterade		
Tidpunkt för leverans är vald och överenskommen med mottagaren		
Följtkostnader för projektet är identifierade och dokumenterade		
En extern kommunikationsplan har upprättats (utförs vid behov, utöver plan för projektkommunikation)		
Juridiska och finansiella aspekter har beaktats		
Projektet är uppdelat i tydliga faser med BP3:or kopplade till de huvudsakliga leveranserna i projektet		