

ATT UPPRÄTTA EN KLASSIFICERINGSSTRUKTUR

– en handledning för myndigheter i Västra
Götalandsregionen och Göteborgs Stad

I denna serie har även utkommit

- Att planera, utföra och drifva arkivlokaler
- Att upprätta arkivbeskrivning
- Att inventera arkivhandlingar
- Att arkivera analoga handlingar
- Att arkivera analogt bildmaterial
- Att framställa och lagra elektroniska handlingar
- Att leverera arkivhandlingar
- Att fastställa arkivansvar och arkivorganisation

Denna skrift är framtagen av Regionarkivet
www.arkivnamnden.se

ISBN 978-91-87545-04-7
Version 1, 2015-09-01

INNEHÅLL

1. Inledning	6
2. Informationsredovisning	6
3. Klassificeringsstrukturen – en verksamhetsbeskrivning	8
3.1 Klassificeringsstrukturens syfte och användning	9
3.2 Klassificeringsstrukturens uppbyggnad	11
3.3 Klassificeringsstrukturens detaljeringsgrad	15
3.4 Verksamhetsområden	15
3.5 Processer och processgrupper	16
3.6 Handlingsslag, handlingstyper och aktiviteter	17
4. Kartläggning och beskrivning av myndighetens verksamhetsområden och processer	19
4.1 Kartläggning av myndighetens verksamhetsområden	19
4.2 Kartläggning av myndighetens processer	20
4.3 Processbeskrivningar	20
4.4 Processynen	21
5. Metoder för att kartlägga och beskriva en myndighets verksamheter	22
5.1 Processorienterad informationskartläggning i praktiken	23
5.1.1 Kartläggning uppifrån och ner eller nerifrån och upp	23
5.1.2 Praktiska tillvägagångssätt	24
6. Varje arkivbildare ska upprätta en klassificeringsstruktur	26
6.1 Klassificeringsstrukturen ska godkännas och beslutas	26
6.2 Revidering av klassificeringsstrukturen	27

6.3	Övergångsbestämmelser för klassificeringsstrukturen	28
7.	Normförslag på klassificeringsstrukturens styr- och stödprocesser	28
7.1	Normförslag på klassificeringsstruktur för styr- och stödprocesserna inom Västra Götalandsregionen	29
7.2	Normförslag på klassificeringsstruktur för styr- och stödprocesserna inom Göteborgs Stad	29
8.	Ordlista	30
9.	Bilagor	33

Att upprätta en klassificeringsstruktur

Denna handledning utgår från Regionarkivets riktlinjer till arkivreglemente för Västra Götalandsregionen respektive Göteborgs Stad avseende redovisning och gallring av allmänna handlingar. Riktlinjerna innebär bland annat att myndigheterna senast vid 2016 års utgång ska ha upprättat en klassificeringsstruktur med processbeskrivningar. Klassificeringsstrukturen ska styra myndigheternas informationshantering, samtidigt som den ska användas som sökmedel till informationen både i verksamheten och för sökning på långt sikt.

Handledningen är avsedd att vara ett stöd för myndigheterna i det praktiska arbetet med att upprätta klassificeringsstrukturen för den egna verksamheten och vänder sig framför allt till de inom myndigheten som ansvarar för eller arbetar med informationshantering, t.ex. arkivansvariga, arkivarier, arkivredogörare, registratorer och IT-ansvariga. För övriga obligatoriska dokument som ingår i informationsredovisningen se separata handledningar.

Birgitta Torgén
förvaltningschef
Regionarkivet

1. Inledning

För att allmänhetens rätt till insyn i svenska myndigheters verksamheter ska fungera på det sätt som avses i 2 kap. 1 § tryckfrihetsförordningen, behöver myndigheterna upprätta insyns- och sökinstrument till sina allmänna handlingar. Bestämmelser om registrering, beskrivning och redovisning av myndigheternas allmänna handlingar har därför införts i såväl arkivlagen (1990:782) som offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

I arkivreglemente för Västra Götalandsregionen respektive arkivreglemente för Göteborgs Stad finns bestämmelser för hur arkivlagen ska tillämpas av myndigheterna inom respektive organisation. Arkivnämnden för Västra Götalandsregionen och Göteborgs Stad beslutade 2015-05-27 §§ 46 och 47 om riktlinjer till arkivreglemente för Västra Götalandsregionen respektive Göteborgs Stad avseende redovisning och gallring av allmänna handlingar.

För att förstå de sammanhang som handlingarna har tillkommit i och för att upprätthålla autenticitet och rättssäkerhet över tiden är det nödvändigt att beskriva handlingarnas koppling till myndigheternas verksamhetsprocesser. Riktlinjerna föreskriver därför att Regionens och Stadens myndigheter ska övergå till en processororienterad redovisning av information (handlingar) som utgår från myndigheternas verksamheter.

Den största förändringen i sak vad gäller myndigheternas informationsredovisning enligt riktlinjerna är kravet på en klassificeringsstruktur som utgår från hur verksamheterna ser ut och arbetar. Strukturen är ett sätt att klassificera och redovisa allmänna handlingar under hela dess livscykel – från uppkomst till slutarkivering eller gallring oavsett medium.

Den nya processororienterade (verksamhetsbaserade) metoden att redovisa information motiveras med att både vara ett insyns- och styrinstrument i informationshanteringen. Genom kraven på klassificering och hantering utgör redovisningen även ett viktigt styrmedel i informationshanteringsprocessen och kan bidra till både effektivitet och minskade kostnader.

2. Informationsredovisning

Riktlinjerna använder begreppen information och informationsredovisning. Information är synonymt med allmänna handlingar och arkiv. Begreppet informationsredovisning motsvarar arkivlagens begrepp arkivredovisning (arkivbeskrivning och arkivförteckning) – detta för att tydliggöra att informationshantering och arkiv inte bör ses som två separata områden.

Den gamla arkivredovisningen bygger på ett system som funnits hos svenska myndigheter sedan 1903 – allmänna arkivskemat. Arkivförteckningen var ett sökmedel till arkivets fysiska volymer. Det fungerade för äldre tiders pappersbaserade dokumenthantering. Nackdelen är att strukturen inte kopplas ihop med verksamheten utan istället bygger på handlingens yttre form och funktion. Allmänna arkivskemat återspeglar därmed inte verksamheten och har också visat sig svår att förstå för myndighetens personal och för allmänheten.

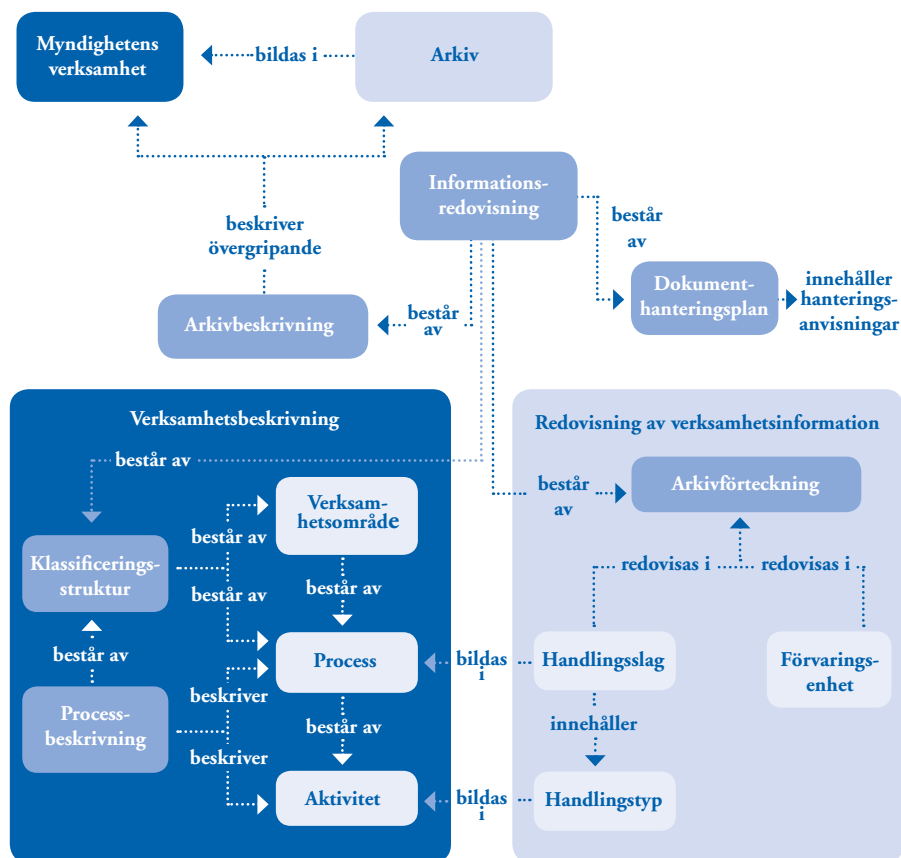
Den nya informationsredovisningen innebär att myndigheter redovisar och strukturerar sin information i form av allmänna handlingar och arkiv med utgångspunkt i verksamhetens processer. Detta ökar möjligheterna till förbättrad informationshantering, eftersom man då använder sig av samma verksamhetsbaserade princip för klassificering och hantering av information under hela informationens livscykel, inte bara för avställda och arkiverade handlingar.

Myndigheten ska upprätta en informationsredovisning som ska göra det möjligt att:

- förstå sambanden mellan verksamhet och handlingar
- överblicka handlingsbeståndet
- söka och ta fram handlingar
- hantera och förvalta handlingar

Informationsredovisningen ska presenteras som:

- en klassificeringsstruktur (med processbeskrivningar)
- en arkivbeskrivning
- en dokumenthanteringsplan (med hanteringsanvisningar)
- en arkivförteckning (för bevarandehandlingar)



Informationsredovisningens beståndsdelar.

Utöver dessa obligatoriska dokument räknas också gallringsbeslut och rutinbeskrivningar rörande hantering av allmänna handlingar, exempelvis för postöppning och diarieföring, till informationsredovisningen.

Informationsredovisningen ska omfatta myndighetens hela handlingsbestånd oberoende av medium. Om en myndighets verksamhet är uppdelad på flera arkivbildare ska varje arkivbildare normalt upprätta en egen informationsredovisning. Genom fortlöpande uppdateringar hålls informationsredovisningen aktuell.

3. Klassificeringsstrukturen – en verksamhetsbeskrivning

Det är genom ”processerna” som myndigheten fullgör de uppgifter som regleras i reglementen, ägardirektiv och regelverk. Genom att gruppera processer under verksamhetsområden skapas klassificeringsstrukturen, som utgör grunden för myndighetens informationsredovisning.



Verksamhetsbeskrivningens beståndsdelar.

3.1 Klassificeringsstrukturens syfte och användning

Den processororienterade (verksamhetsbaserade) informationsredovisningen innebär i korthet att informationen klassificeras enligt en struktur som representerar verksamheten, att processerna och de handlingar som avsåts under processens genomförande beskrivs. Det är därför nödvändigt att identifiera och analysera verksamhetsprocesser för att kunna få grepp om vilken information som myndigheten skapar och utnyttjar.

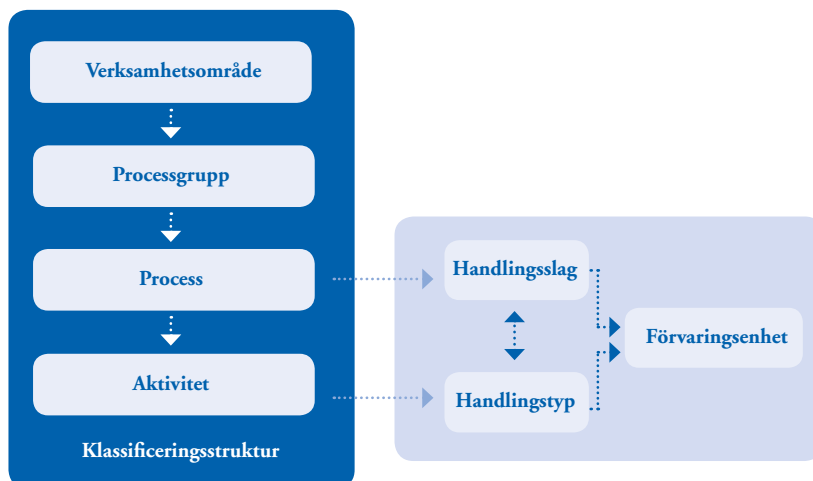
Myndigheten ska beskrivas utifrån sina verksamhetsområden och processer. När dessa har kartlagts ska de sammanställas till en klassificeringsstruktur.

Klassificeringsstrukturen:

- är ett systematiskt sätt att beskriva myndighetens uppdrag och verksamhet
- beskriver myndighetens verksamhet ordnad efter verksamhetsområden och processer
- ska upprätthålla samband mellan verksamheten och dess handlingar

Varje myndighet har tre typer av verksamhetsområden:

- Styrande
- Stödjande
- Kärn

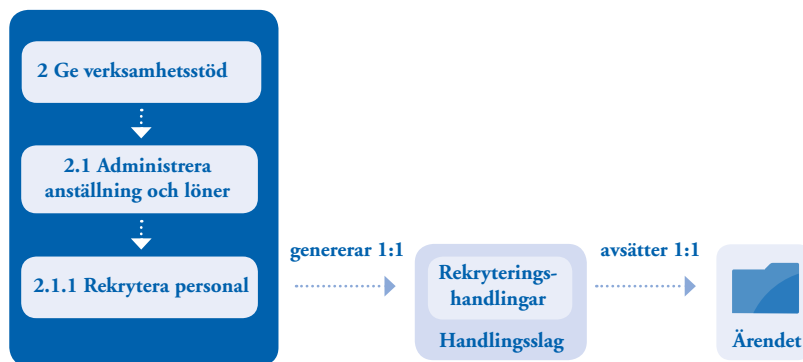


Kopplingen mellan verksamhet och handlingar.

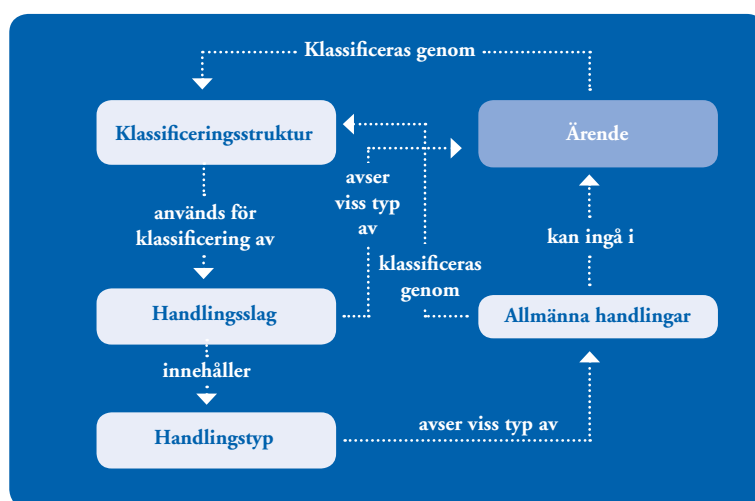
I klassificeringsstrukturen finns processbeskrivningar som beskriver vad myndigheten gör, men inte vilka handlingar som skapas. Handlingar och handlingstyper redovisas istället i dokumenthanteringsplanen, i arkivförteckningen och i myndighetens diarium.

Klassificeringsstrukturen ska fungera som grund för dokumenthanteringsplaner och andra anvisningar för informationshanteringen, och som indelningsgrund för arkivförteckningen när det gäller de handlingar som ska bevaras.

För att uppnå effektivitet i både ärendehantering och arkivering bör en samordning eftersträvas mellan ärenderegistrering och arkivredovisning. Klassificeringsstrukturen bör därför även användas som utgångspunkt vid registrering av handlingar enligt 5 kap. offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Klassificeringsstrukturen kan då ersätta diarieplan eller andra klassificeringsplaner hos myndigheten. Samtliga handlingar hos myndigheten kommer därmed att klassificeras enligt en struktur som utgår från verksamheten betraktad från ett processperspektiv. Detta underlättar insyn och återsökning av myndighetens samtliga handlingar.



Kopplingen mellan processen, handlingslaget och ärendet vid registrering.



Klassificeringsstrukturen bör användas som utgångspunkt vid registrering av ärenden och handlingar.

3.2 Klassificeringsstrukturens uppbyggnad

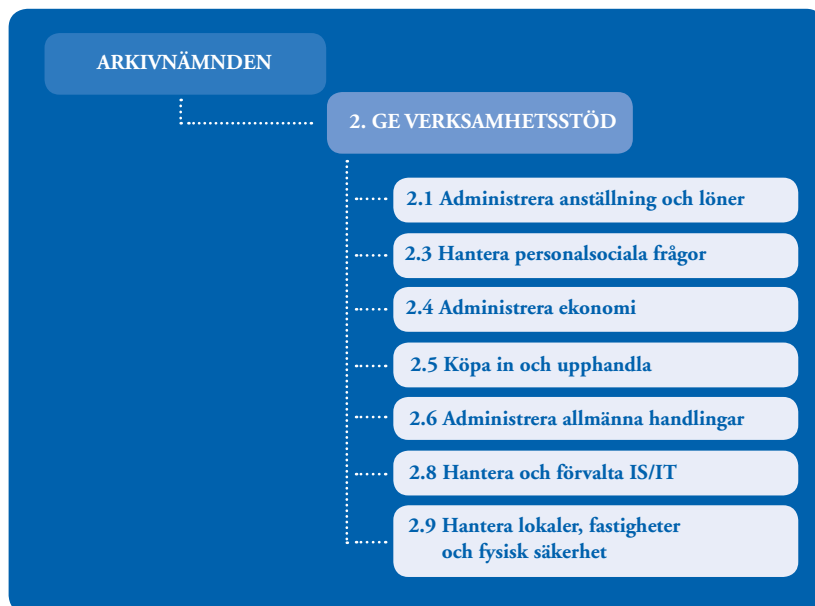
Klassificeringsstrukturen är hierarkisk och systematiskt uppbyggd och kan jämföras med en trädstruktur. Den översta nivån i klassificeringsstrukturen ska representera myndighetens verksamhetsområden, och den nedersta nivån verksamhetens processer (vilka ska dokumenteras genom processbeskrivningar). Klassificeringsstrukturen får även omfatta mellannivåer som utgörs av processgrupper.

Exempel på klassificeringsstruktur



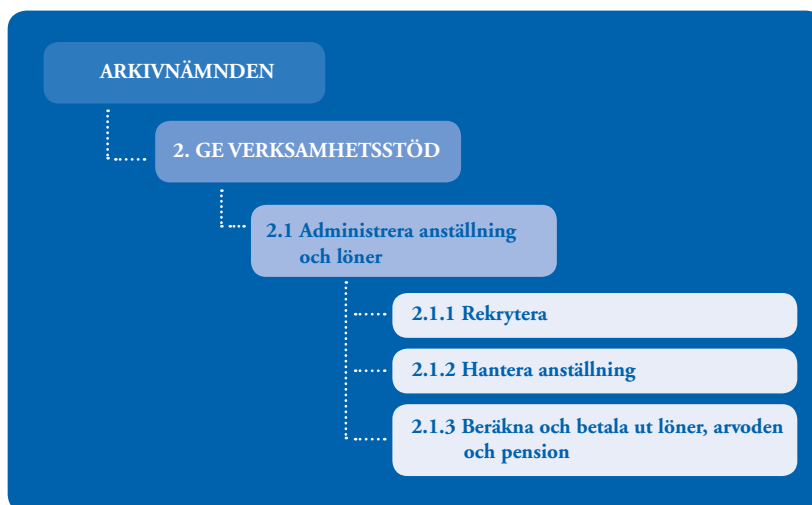
Exempel på klassificeringsstruktur (strukturen med verksamhetsområden).

Exempel på klassificeringsstruktur



Exempel på del av klassificeringsstruktur (strukturen med ett verksamhetsområde och ingående processgrupper och processer).

Exempel på klassificeringsstruktur



Exempel på del av klassificeringsstruktur (strukturen med ett verksamhetsområde samt processgrupp med ingående processer).

Alla myndigheter har styrande verksamheter. Man har även stödjande verksamheter. Styrande och stödjande verksamhetsområden placeras överst, eftersom de är någorlunda stabila över tiden. När helt nya verksamhetsområden tillkommer rör det sig oftast om kärnverksamheter, därför ska de placeras nederst. Denna ordning gör strukturen mer byggbar på djupet.

I klassificeringsstrukturen ska verksamhetsområden alltså ges följande ordning:

- styrande verksamheter
- stödjande verksamheter
- kärnverksamheter

Klassificeringsstrukturens alla delar kallas för strukturenheter oavsett vilken nivå de tillhör. Strukturenheterna är unika och ska förses med beteckning och namn. En strukturenhet kan vara ett verksamhetsområde, en processgrupp eller en process. Med strukturenhetens namn avses verksamhetsområdets eller processens namn.

Strukturen olika nivåer, verksamhetsområden, processgrupper och processer, kallas för strukturenheter oavsett vilken nivå de tillhör. För alla strukturenheter ska man alltså ange:

- beteckning på strukturenheten
- namn på strukturenheten

Klassificeringsstrukturen är en bild av verksamheten. Byggs upp av

- verksamhetsområden
- processgrupper
- processer

- Består av strukturenheter
- Kopplingen som knyter handlingar till den verksamhet de uppstår i.

En strukturenhet är en del av klassificeringsstrukturen. Kan vara:

- ett verksamhetsområde
- en processgrupp
- en process



Klassificeringsstrukturen kan jämföras med ett träd och strukturenheterna med dess grenar.

För att upprätthålla den hierarkisk-systematiska ordningen och underlätta förvaltning av klassificeringsstrukturen ska beteckningen bildas genom numerisk punktnotation.

Numerisk punktnotation betyder att verksamhetsområden får beteckningen 1, 2, 3 osv.

Processerna under verksamhetsområde 1 betecknas 1.1, 1.2, 1.3 osv. Nivåerna går från det övergripande till det specifika. Ju fler siffror desto längre ner i undernivåerna, dvs. mer och mer specifikt.

1 Verksamhetsområde

1.1 Processgrupp (vid behov)

1.1.1 Process

Verksamhetsområden och processer numreras, men inte händelser inom en process (aktiviteter) eller handlingar som genereras inom en process (handlingstyper). En handlingstyp får alltid beteckning utifrån vilken process den tillhör.

Användningen av punktnotation syftar också till att göra strukturen mera byggbar. Om punktnotation används tillsammans med andra beteckningar, ska andra skiljetecken än punkt användas för att skilja beteckningarna åt. Att kombinera processens beteckning med andra beteckningar kan bli aktuellt vid diarieföring (t.ex. 1.1.1-2015/296).

För exempel på en klassificeringsstruktur för en myndighets samtliga redovisade verksamhetsområden och processer bifogas klassificeringsstrukturen ("trädet") för Arkivnämnden för Västra Götalandsregionen och Göteborgs Stad, se bilaga 1. För Arkivnämndens klassificeringsstruktur med processbeskrivningar se bilaga 2.

3.3 Klassificeringsstrukturens detaljeringsgrad

Det finns inga begränsningar för antalet nivåer inom klassificeringsstrukturen. Varje verksamhet får avgöra hur många nivåer som är lämpligt. Det finns inte heller några regler för hur processerna ordnas inom respektive verksamhetsområde. Punktnotationen medger att strukturen kan byggas både på djupet och på bredden. Man bör dock tänka på att inte ha en alltför djup struktur då det försvårar allmänhetens insyn och myndighetens förvaltning av strukturen. Det är väldigt lätt att bli för detaljerad. Ju mer man gräver ner sig, desto mer komplicerat blir det, och därför kan det istället vara praktiskt att lägga sig på en mera övergripande och grov nivå.

Vanligtvis räcker två nivåer; verksamhetsområde och process. I vissa situationer kan det vara aktuellt att bryta ner i ytterligare en nivå. Mellannivån blir då en processgrupp. Fler än tre nivåer kommer troligtvis inte att behövas i klassificeringsstrukturen.

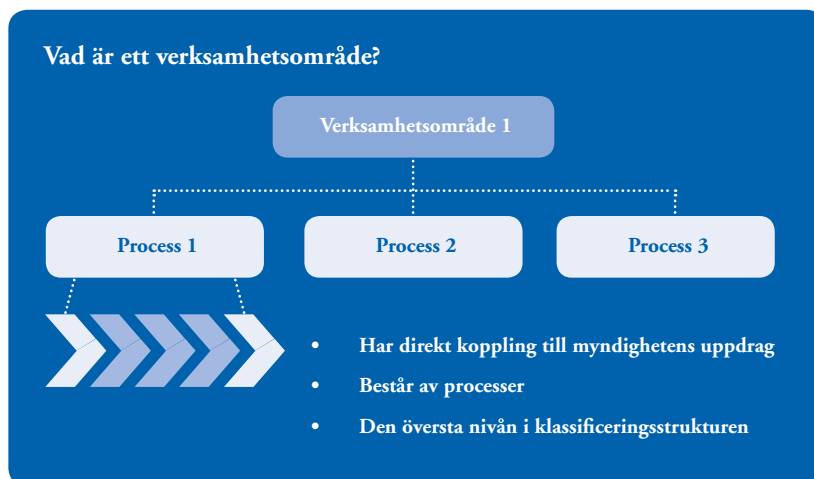
En alltför detaljerad klassificeringsstruktur riskerar alltså att bli svåröverskådlig och svårhanterlig medan en alltför grov struktur inte kan representera sambanden mellan verksamhet och handlingar. Myndigheten bör därför undvika att i strukturen sammanföra flera olika processer till en strukturenhet.

3.4 Verksamhetsområden

Verksamhet är vad myndigheten faktiskt gör och kan direkt knytas till en myndighets reglemente, ägardirektiv och uppdrag. Uppdragen kan komma direkt från huvudmannen eller skapas via interna behov. Ofta kommer uppdragen i kärnverksamheten från huvudmannen, medan uppdragen i styrande och stödjande verksamheter kommer från de interna behov som ska uppfyllas för att man ska kunna bedriva kärnverksamheten.

Verksamhetsområden är ett sätt att gruppera processer som logiskt hör ihop, genom att ha gemensamma mål, målgrupper eller regelstöd. Varje process ska sorteras in under ett verksamhetsområde.

Verksamhetsområden är den översta nivån i klassificeringsstrukturen. De utgår från de uppdrag som en myndighet har. Ett verksamhetsområde är alltså bara en rubriknivå, det faktiska arbetet utförs i de processer som ingår i verksamhetsområdet. Verksamhetsområden definieras under arbetet med att kartlägga myndighetens processer.



Ett verksamhetsområde är en grupp av processer som hör ihop, exempelvis genom att ha gemensamma mål, målgrupper eller regelstöd.

3.5 Processer och processgrupper

Processer är återkommande arbetsflöden, dvs. en kedja av aktiviteter som genomförs då t.ex. ett ärende handläggs, en patient vårdas eller en person anställs. Processen har en väl definierad början och slutpunkt, dvs. den inleds, utförs och avslutas. Processen riktar sig alltid till en mottagare, extern eller intern. Alla verksamheter har processer, men de kan vara mer eller mindre uttalade och tydliga.

I klassificeringsstrukturen är processen den nedersta nivån. Det är i processerna som aktiviteter utförs och som information skapas och används. Alla processer som avsätter handlingar ska finnas representerade i klassificeringsstrukturen.

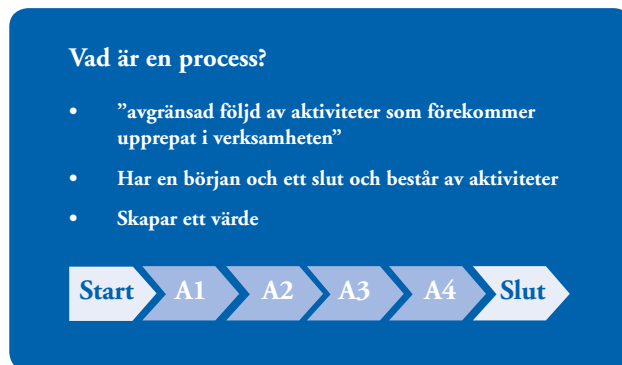
Det finns tre typer av processer:

- Styrande processer (ledningsprocesser): målstyrning, kvalitetsutveckling, planering och uppföljning m.m. ”Ledning” finns egentligen endast för att underlätta de värdeskapande kundprocesserna (kärnprocesserna) och är i den meningen en stödjande process men på grund av sin strategiska natur hanteras den normalt som en särskild processtyp.
- Stödjande processer: verksamheter i de administrativa och tekniska funktioner som krävs för att kundprocesserna (kärnprocesserna) ska fortgå. Hit hör de funktioner som hanterar myndighetens resurser – ekonomi, personal IT, lokaler, administrativa funktioner; dokumenthanteringen är en av dessa stödfunktioner. Hit hör även de tekniska processer som krävs för att system och maskiner ska fungera t.ex. processen för service av kopiatorer.
- Kärnprocesser (kundprocesser): verksamheter där myndigheten levererar varor eller tjänster till sina kunder, dvs. där myndigheten uträttat det som

den är till för. Kundprocesser kallas ibland för kärnprocesser eller operativa processer.

Ibland finns det många processer inom ett verksamhetsområde. För att ge en bättre överblick och logisk struktur kan man då föra ihop processer i processgrupper. Precis som verksamhetsområden är processgrupper bara en rubriknivå. Det faktiska arbetet utförs i processerna som ingår i processgruppen.

Varje process och eventuell processgrupp ska sorteras in under lämpligt verksamhetsområde.



En process är en återkommande följd (eller ett mönster) av aktiviteter som har en insats (t.ex. uppdrag, direktiv) och ett utfall (t.ex. beslut eller annat resultat) och som tillför ett värde.

3.6 Handlingslag, handlingstyper och aktiviteter

För att beskriva den information som skapas i myndighetens processer används begreppen handlingslag och handlingstyp. Varje process genererar ett handlingslag som i sin tur kan innehålla en eller flera handlingstyper. En handlingstyp kan vara analog (papper) eller digital. Varje process innebär att en eller flera aktiviteter genomförs. Genom att redogöra för processens aktiviteter är det också lättare att förstå sambanden mellan process och handlingstyp.

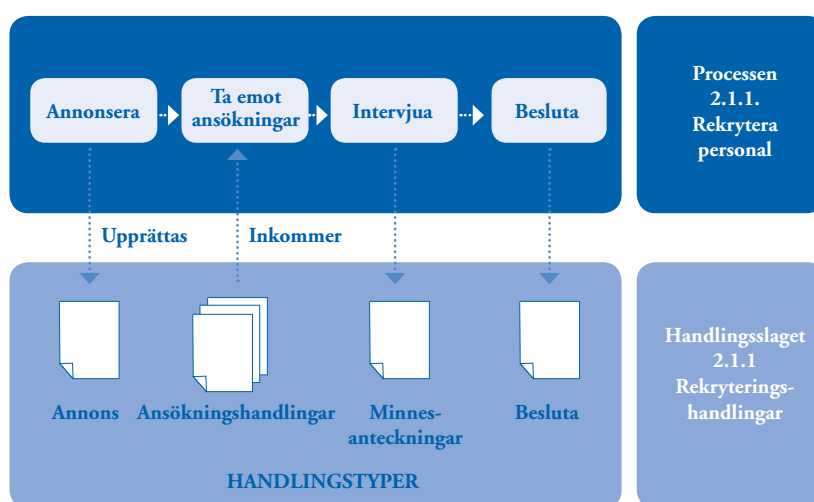
En aktivitet är en avgränsad insats som utgör ett led i en process. Det som utmärker aktiviteten är att den har ett begränsat syfte, att man handlägger en bestämd arbetsuppgift, att man för lösandet av uppgiften använder sig av en viss typ av information och att där normalt finns ett personligt ansvar

Varje aktivitet i processen genererar i normalfallet handlingstyper. Till en aktivitet kan knytas noll, en eller flera handlingstyper. Aktiviteter kan inte brytas ner ytterligare.

En aktivitet kan bestå av en eller flera händelser eller transaktioner och handlingar uppstår i den mån dessa behöver verifieras.

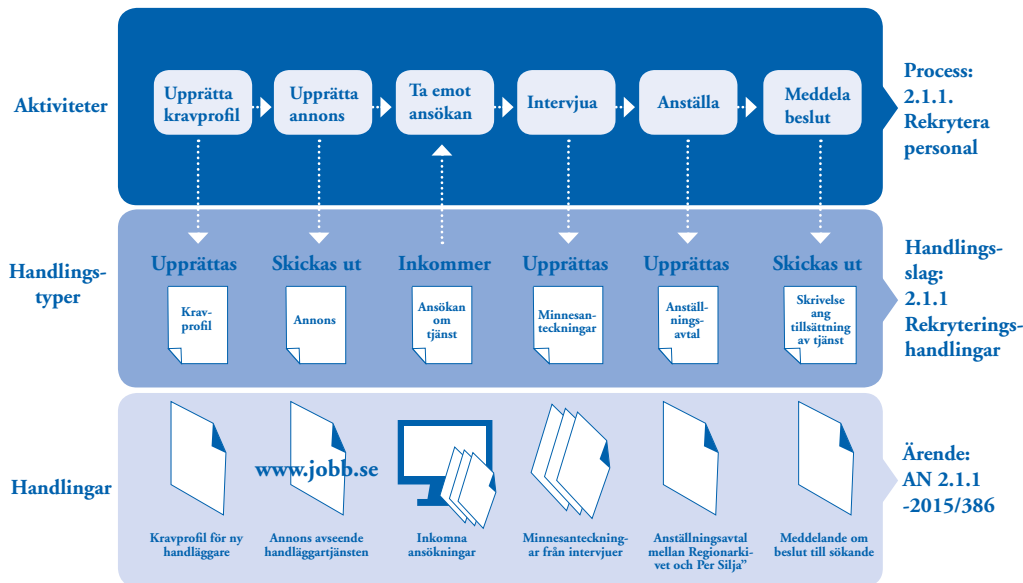
Ett handlingslag avser ”mängd av handlingar som tillkommer genom att en process genomförs upprepat”. Varje process som tas upp i klassificeringsstrukturen motsvaras av ett handlingslag. För att tydliggöra sambandet mellan verksamhet och handlingar har handlingslaget samma beteckning som processen.

En handlingstyp avser ”handling som tillkommer genom att en aktivitet genomförs upprepat”. Handlingstyper utgörs av de handlingar som inkommer till eller upprättas i aktiviteterna i myndigheternas verksamheter. Samtliga handlingstyper inom handlingslaget behöver inte förekomma varje gång. Handlingar som eventuellt kan förekomma, t.ex. oförutsedda inkommande handlingar, behöver inte tas upp i redovisningen.



Handlingslag är ett samlingsnamn för de handlingar som genereras då en process genomförs. Handlingstyp är ett samlingsnamn för de handlingar som genereras då en aktivitet genomförs.

En handlingstyp identifieras alltså i första hand utifrån aktivitetstillhörighet, inte efter funktion eller form. Handlingar som har liknande funktion, t.ex. ansökningshandlingar, bör därför få namn som är mer specifika för sin processtillhörighet såsom tjänsteansökan, ansökan om bidrag eller ansökan till utbildning. Exempel: En gymnasieskola har bl.a. processen ”Hantera antagning till utbildning”. I processen finns aktiviteterna: ”ta emot ansökan”, ”göra urval” och ”informera sökanden”. Handlingslaget skulle kunna benämnas: ”antagningshandlingar” och inom denna kategori tillkommer handlingstyperna: ”ansökan till utbildning”, ”beslut om antagning” och ”antagningsbesked”.



Förhållandet mellan handlingstyp, handlingstyper och handlingar. I processens aktiviteter tillkommer ett antal handlingstyper: Kravprofil, Annonser, Ansökan om tjänst, Anställningsavtal och skrivelse angående tillsättning av tjänst. Dessa handlingstyper bildar tillsammans handlingstypen Rekryteringshandlingar.

4. Kartläggning och beskrivning av myndighetens verksamhetsområden och processer

För att ge struktur åt och klassificera den information som skapas och hanteras i myndighetens verksamhet används en klassificeringsstruktur. Verksamhetsområdena och processerna ordnas i denna struktur och beskrivs genom tillhörande processbeskrivningar.

4.1 Kartläggning av myndighetens verksamhetsområden

Styrande och stödjande verksamhetsområden är relativt lika från en myndighet till en annan. Kärnverksamheternas verksamhetsområden kan däremot vara unika för en myndighet.

De verksamhetsområden som avser kärnverksamheten visar vilka uppdrag myndigheten har. Det är därför naturligt att utgå ifrån uppdragsbeskrivningar som finns i exempelvis lagstiftning, reglemente, ägardirektiv och budget är också användbara vid kartläggningen. Kunskap om de uppdrag myndigheten har kan man också få genom att läsa myndighetens:

- egenproducerat informationsmaterial,
- externa och interna webbplatser,
- årsberättelser

- verksamhetsplaner
- redan framtagna processer för andra syften

När man formulerar myndighetens verksamhetsområden bör man använda verb i stället för substantiv. Istället för att skriva ”styrning, planering och uppföljning” skriver man ”styra, planera och följa upp”.

4.2 Kartläggning av myndighetens processer

När man har fått en övergripande bild av vilka verksamhetsområden myndigheten har är nästa steg att kartlägga vilka processer som finns inom dessa, dvs. vad myndigheten faktiskt gör.

Formulera processnamn i termer av vad som åstadkoms eller vad som görs. Skriv inte avdelningsnamn eller funktionsnamn. Dessa är resurser som utför arbete i processerna, men ofta utför resurser arbete i flera processer. Undvik alltså ”ekonomiavdelningen”. Beskriv istället vad de åstadkommer eller gör t.ex. ”ta betalt”, ”fakturera”, ”registrera order”, ”betala ut lön” etc. Inspiration kan hämtas från befintliga dokument som beskriver myndighetens verksamhet. Om det är möjligt bör man använda aktiva verb för att formulera processernas namn. Skriv t.ex. ”rekrytera”, ”rehabilitera”, ”köpa in” stället för ”rekrytering”, ”rehabilitering”, ”inköp”.

Alla processer ska grupperas under något verksamhetsområde. En process kan bara höra till ett enda verksamhetsområde. Om man bedömer att en process kan höra till flera verksamhetsområden får man bestämma sig för vilket verksamhetsområde som den bäst hör hemma i.

Om det finns många processer inom ett verksamhetsområde kan man, för att få en bättre överblick och logisk struktur, föra ihop vissa processer i processgrupper. Exempel på sådana processer är de som hör ihop eftersom de har samma målgrupp, rör samma typ av objekt eller levererar snarlika tjänster. Vissa processer kan alltså placeras i processgrupper medan andra kan placeras direkt under ett verksamhetsområde.

4.3 Processbeskrivningar

I den processorienterade informationsredovisningen är det verksamheten som är utgångspunkt för redovisning av myndighetens information. Processerna ska beskrivas för att synliggöra det sammanhang som handlingarna tillkommit i och för att upprätthålla informationens autenticitet och rättssäkerhet över tid. Processbeskrivningarna ger en förenklad bild av verkligheten, en beskrivning av vad myndigheten gör. För att processbeskrivningar ska hålla över tiden ska de beskrivas ur ett organisationsoberoende perspektiv. Processen visar alltså vad som ska göras oavsett vem som gör det.

Processer kan beskrivas enbart med text, men en visuell beskrivning kan öka

tydligheten och överskådligheten. För mer komplicerade processer är det därför ofta mest lämpligt att ha grafiska beskrivningar.

Processer är egentligen inget annat än ett gemensamt arbetssätt och består av aktiviteter. Dessa aktiviteter genererar och använder information. Med processbeskrivningar kan man åskådliggöra en myndighets informationsflöden och därmed hjälpa utomstående att förstå informationen och dess koppling till myndighetens verksamhet. Processbeskrivningarna ska inte blandas ihop med rutinbeskrivningar som återger hur myndigheten arbetar. Alltför detaljerade processbeskrivningar förlorar sin överskådlighet och därmed även sin begriplighet för utomstående.

Av processbeskrivningen ska framgå vad som initierar och avslutar en process samt vilka aktiviteter som vanligtvis ingår i processen. I en processbeskrivning som görs i en informationsredovisning ska det även framgå vilka handlingar som vanligtvis används/uppstår i processen.

Myndigheten ska i första hand prioritera att beskriva kärnverksamhetens processer. Styrande och stödjande processer behöver normalt sett inte kartläggas eller beskrivas i detalj. Om en myndighet arbetar i en process som är gemensam med en annan myndighet eller enskild ska detta framgå av processbeskrivningen.

Processbeskrivningarna ska kunna presenteras tillsammans med resten av klassificeringsstrukturen – helst i samma dokument (såvida inte processen kräver en grafisk beskrivning).

4.4 Processynen

Den nya modellen för informationsredovisning innebär inte att myndigheten måste ha en processororienterad organisation. Däremot behöver man anlägga ett processsynsätt på informationshanteringen och betrakta verksamheten ur ett helhetsperspektiv. Det innebär att man ska kunna hantera och redovisa information eller handlingar enligt de faktiska och naturligt förekommande processerna som finns i en verksamhet. Ett processsynsätt i detta sammanhang handlar om att se på informationshantering eller informationsredovisning som en processororienterad del i en verksamhet som kanske i övrigt är funktionsorienterad.

Att betrakta verksamheten från ett processperspektiv underlättar såväl effektivisering av den egna verksamheten som samverkan myndigheter emellan. Processsynsättet anses även medföra ett stort värde för brukarna.

Ofta råder det en uppfattningsskillnad av processsynsättet mellan arkivverksamheten och den övriga organisationens verksamhet, eftersom de arbetar utifrån olika målsättningar. Arkivverksamhetens fokus är informationen medan

den övriga verksamheten strävar efter effektivitet i resursutnyttjande. Detta ger olika utslag när man gör sina processkartläggningar.

Ett informations- och effektivt resursutnyttjande behöver inte vara varandras motsatser. Men att processkartlägga utifrån ett balanserat informations och resurseffektivt perspektiv skulle förmodligen bli ett resurskrävande projekt som fordrar mycket tid och personal.

5. Metoder för att kartlägga och beskriva en myndighets verksamheter

Det är viktigt att först identifiera och analysera verksamhetsprocesser för att kunna få grepp om vilken information som myndigheten skapar och utnyttjar. Myndighetens beskrivning av verksamheten, i form av en klassificeringsstruktur med processbeskrivningar, måste föregås av en verksamhets- och processkartläggning.

Processkartläggningar och processbeskrivningar kan göras på olika sätt och med olika syften bl.a. för verksamhetsutveckling, organisationsförändringar eller kravställning av ett IT-system. Sådana beskrivningar är oftast detaljerade och kan vara svåra att använda i sin ursprungliga form för redovisning av information. Processbeskrivningar som görs för informations säkerhetsklassning går däremot ofta att använda även för informationsredovisning. Myndigheten måste därför avgöra om befintliga processbeskrivningar kan användas eller om de måste göras om för att kunna användas för redovisning av information.

Det finns alltså en rad metoder och tillvägagångssätt för att kartlägga och beskriva en myndighets verksamheter. Syftet avgör vilken metod och detaljeringsgrad som är lämpligast. Varje metod föreslår en arbetsmetodik, uppsättning symboler, presentationsform etc. Använder myndigheten redan en metod och ett processverktyg för att rita processer är det ofta en bra idé att även använda den för informationsredovisningen. Många utbildnings- och konsultföretag kan lära ut hantverket kring verksamhets- och processkartläggning.

Generellt kan sägas att möjligheterna att skapa en hållbar klassificeringsstruktur ökar om en analys görs utifrån flera perspektiv. Här avses inventering av verksamheter, t.ex. genom analys av de dokument som styr verksamheten, målmodellering och processmodellering. Verksamhetsanalys tillsammans med traditionell inventering av handlingsbeståndet skapar de bästa förutsättningarna för att uppnå en användbar och hållbar struktur. Klassificeringsstrukturen bör därför arbetas fram och förankras i hela organisationen.

Regionarkivet förespråkar ingen specifik metod för att kartlägga myndighetens verksamhetsområden, processer och handlingar. I arkivsammanhang kan dock en särskild standard nämnas, ISO/TR 26122:2009 Information och dokumentation - Analys av verksamhetsprocesser för hantering av verksamhetsinformation. Denna standard beskriver en arbetsmetod för att kartlägga verksamhetsområden och processer. Metoden är särskilt framtagen för att användas som redskap för att kontrollera och styra arkivbildningen. Exempel på verksamhetskartläggning i 4 steg enligt ISO-standarden ISO/TR 26122:2009 Information och dokumentation - Analys av verksamhetsprocesser för hantering av verksamhetsinformation:

1. Identifiera verksamhetens mål och strategier
2. Identifiera de verksamhetsområden som har koppling till målen
3. Identifiera de verksamhetsprocesser som utgör verksamhetsområdena
4. Analysera processerna för att identifiera de ingående aktiviteterna

Vill man läsa mer om processer och verksamhetskartläggning har Riksarkivet tillsammans med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) tagit fram en vägledning som kan vara användbar vid processkartläggningar, Vägledning för processorienterad informationskartläggning. Riksarkivet har även tagit fram vägledningen, Redovisa verksamhetsinformation.

Sveriges Kommuner och Landsting har tagit fram en praktisk checklista för hur man går tillväga för att göra en processkartläggning, se bilaga 3.

5.1 Processorienterad informationskartläggning i praktiken

Informationskartläggningen ger en bättre överblick över myndighetens allmänna handlingar och säkerställer hanteringen av dem. En kartlagd process ska kunna förstås av vem som helst. Det är just det som är huvudsyftet med kartläggningen – att förmedla en tydlig bild av verksamheten.

Den bästa processkartan är troligvis den som återspeglar hur myndighetens ledning och medarbetare uppfattar verksamheten, dvs. den ”bild” som framträder när verksamheten betraktas ur ett icke-organisatoriskt perspektiv.

För att få en bild av verksamheten som alla känner igen sig i krävs därför en samverkan mellan

- Verksamhetsansvariga
- IT-ansvariga
- Arkiv och registratur

5.1.1 Kartläggning uppifrån och ner eller nerifrån och upp

Förenklat kan man säga att det finns två typer av kartläggningsmetoder:

- uppifrån och ner
- nerifrån och upp

Angreppssättet ”uppifrån och ner” innebär att man utgår från en övergripande nivå och arbetar sig ner till en mer detaljerad nivå. Man börjar med att kartlägga myndighetens verksamhetsområden. Därefter tar man reda på vilka processer som finns under varje verksamhetsområde och hur de ser ut. Arbetet ”uppifrån och ner” tar fasta på befintliga dokument som på ett övergripande plan beskriver verksamheten. Det kan handla om reglementen, ägardirektiv, verksamhetsplaner, budgetar och annat som är till för att styra verksamheten. Med detta som grov indelning intervjuas sedan lämpligen ett antal nyckelpersoner i syfte att få fram vad man gör inom ramen för det uppdrag de har.

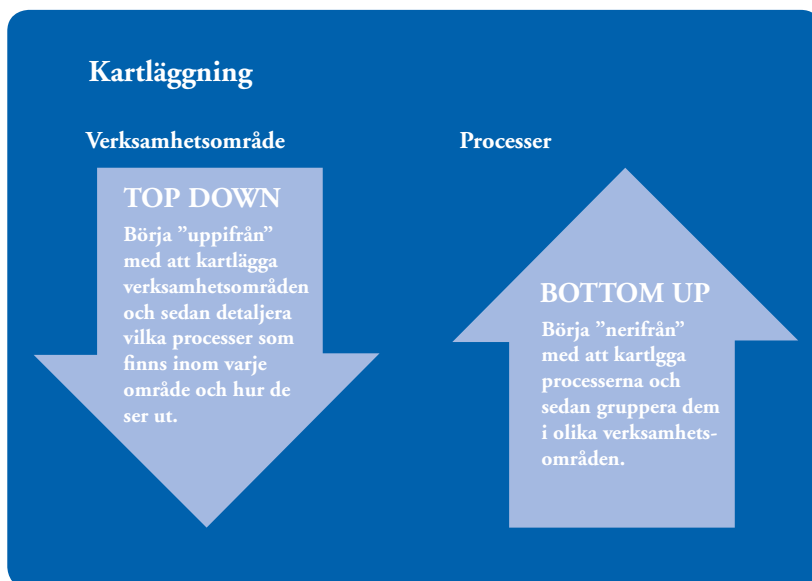
Angreppssättet ”nerifrån och upp” innebär istället att man utgår från en detaljerad nivå och arbetar sig upp mot en övergripande nivå. Först kartlägger man myndighetens processer. Därefter grupperar man processerna i processgrupper och verksamhetsområden. När processerna har grupperats kan man behöva se över om vissa verksamhetsområden behöver omformuleras eller om något saknas. Arbetet ”nerifrån och upp” genomförs ofta i olika former av workshops där i princip samtliga medarbetare ska vara med och berätta om vad och hur de arbetar. Inte sällan används så kallade modelleringsövningar i syfte att få fram alla varianter kring processerna. För informationsredovisning behov räcker det ofta med att kartlägga de vanligaste varianterna, inte alla tänkbara avvikelser från normalflödet.

Att arbeta ”nerifrån och upp” är ofta nödvändigt om syftet med kartläggningen t.ex. är verksamhetsutveckling eller att digitalisera en verksamhet. Men om syftet med kartläggningen är att identifiera de processer, som avsätter handlingar, finns det erfarenhet som säger att ”uppifrån och ner” är effektivare. Resultatet blir i stort det samma, men det går betydligt snabbare.

Vilken kartläggningsmetod man än väljer, behöver man i arbetet även ta med den äldre dokumentation som finns av dokumenthanteringsplaner, diarie-/dossierplaner, kontoplaner m.m. för att säkerställa att det inte finns en dokumentation som hamnar utanför de processer man har identifierat. Arbetet behöver dessutom förankras hos medarbetarna för att valda begrepp ska stämma överens med de som faktiskt används.

5.1.2 Praktiska tillvägagångssätt

Börja med att bestämma vilken process som ska kartläggas och identifiera det som startar eller initierar processen. Vanliga fällor är att organisationen träder framför processen eller att man inte sätter upp en tydlig avgränsning för den process som ska kartläggas. Det är därför viktigt att identifiera processens startpunkt och slutpunkt. Då har man ramarna för inom vilket område kartläggningen ska göras. Kartlägg därefter de aktiviteter som finns i processen, vad som görs. Aktiviteterna ska gärna beskrivas som ”att-satser”. Placera in aktiviteterna i den ordning de utförs. Tänk på att det kan förekomma alternativa eller parallella arbetsflöden i en process.



Kartläggningen kan göras antingen uppifrån och ner eller nerifrån och upp.

En process består av en serie aktiviteter som tillsammans utgör helheten. En helhet som kan delas upp i delar, s.k. delprocesser. För informationsredovisningens behov räcker det med att redovisa handlingarna som uppkommer i delprocessens aktiviteter i processen.

Varje aktivitet har minst ett resultat. Det kan vara något mycket konkret, exempelvis ett färdigt dokument. När det gäller informationsredovisning är det bara processer som avsätter information som behöver beskrivas. Kartlägg vilken information som uppkommer i processen och placera ut den där den hör hemma i arbetsflödet. Informationen kan vara pappershandlingar eller digitala handlingar.

Hur själva kartläggningen ska utformas i praktiken beror på den aktuella verksamhetens organisation och regelverk. Här nedan följer några tillvägagångssätt:

- Workshops - kan användas när man vill ta ett helhetsgrepp eller när man har tillgång till tid och personer. (Processmodellering – bedrivs ofta i workshopsform och kan användas för att identifiera och beskriva var, när och hur handlingar inkommer och upprättas samt hanteras i verksamheten. Processmodellering används för att ta fram en modell (grafiskt eller i text) över det arbete som utförs i en verksamhet).
- Inläsning av t.ex. reglementen, ägardirektiv, strategidokument, årsrapporter och verksamhetsplaner – kan användas när man behöver komma igång eller för att hitta verksamhetsområden.
- Intervjuer – kan användas när det är svårt att identifiera processer, när det inte går att ha workshops eller som komplement till någon annan metod.

- Enkäter – kan användas för att bekräfta en hypotes eller som komplement till någon annan metod.

6. Varje arkivbildare ska upprätta en klassificeringsstruktur

Arkivbildare är den i vars verksamhet handlingar/information har tillkommit. Varje myndighet, dvs. varje nämnd och styrelse inom Västra Götalandsregionen respektive Göteborgs Stad, är arkivbildare och ansvarig för sin informationsredovisning. Varje myndighet ska därför upprätta en klassificeringsstruktur för den egna verksamheten.

Har en nämnd flera förvaltningar ska varje förvaltning alltså ha en egen klassificeringsstruktur. Även i de fall en förvaltnings verksamhet skulle vara uppdelad på flera arkivbildare är huvudregeln att varje arkivbildare ska ha en egen informationsredovisning, som bl.a. består av en klassificeringsstruktur. Inom en bolagskoncern kan det t.ex. i vissa fall vara lämpligt att varje dotterbolag har en egen klassificeringsstruktur. I andra fall är verksamheten i de ingående bolagen så integrerad att hela koncernen ska ha en och samma klassificeringsstruktur.

Kontakta Regionarkivet om det är oklart vad som ska anses vara egen arkivbildare.

Även om huvudregeln är att varje myndighet ska ha en egen klassificeringsstruktur är det inget som hindrar att en grupp av myndigheter med likartad verksamhet går samman och tar fram en klassificeringsstruktur för de verksamhetsområden och processer som är gemensamma. Exempelvis kan sjukhusstyrelserna i Västra Götalandsregionen tillsammans upprätta en klassificeringsstruktur för sina verksamheter. På samma sätt kan stadsdelsnämnderna inom Göteborgs Stad upprätta en klassificeringsstruktur för sina gemensamma processer. Det viktiga är dock att varje myndighet var och en skickar in det ”gemensamma” förslaget på klassificeringsstruktur till Regionarkivet för beslut, se nedan.

6.1 Klassificeringsstrukturen ska godkännas och beslutas

När myndigheten har tagit fram ett förslag till klassificeringsstruktur ska en framställan om att få den godkänd skickas till Regionarkivet. Framställan ska göras av berörd myndighets nämnd/styrelse men kan delegeras till förvaltningschef/direktör/VD. Myndigheten bör föra en dialog med Regionarkivet innan förslaget skickas in.

När Regionarkivet har beslutat om att godkänna klassificeringsstrukturen ska den fastställas av berörd myndighets nämnd/styrelse men kan delegeras till förvaltningschef/direktör/VD. Beslutet ska skickas till Regionarkivet för kännedom.

Följande uppgifter ska i myndighetens framställan anges om klassificeringsstrukturen:

- myndighetens namn
- klassificeringsstrukturens versionsnummer

6.2 Revidering av klassificeringsstrukturen

Vid ändringar i verksamheten får strukturenheter läggas till eller avslutas. Gamla och nya strukturenheter ska relateras till varandra. En beteckning får inte återanvändas inom samma struktur.

För en ny tillkommen strukturenhet ska följande uppgifter anges:

- beteckning och namn
- tidpunkt när strukturenheten tas i bruk
- myndighetens beslut

När en strukturenhet avslutas ska tidpunkten för detta anges.

Vid genomgripande förändringar av myndighetens verksamhet, eller när klassificeringsstrukturen riskerar att bli oöverskådlig på grund av ändringar, ska den avslutas och en ny tas i bruk. Vid byte av klassificeringsstruktur ska strukturenheter som hör samman genom att de ersätter varandra vid behov relateras till varandra.

Klassificeringsstrukturen ska utformas så att den kan vara relativt hållbar över tid. Men en myndighets verksamhet kan förändras. Om verksamhetsområden eller processer försvinner eller tillkommer ska detta framgå av klassificeringsstrukturen. I sådana fall ska klassificeringsstrukturen revideras så att det framgår vilka strukturenheter som tillkommit eller upphört och vid vilken tidpunkt.

En beteckning får inte återanvändas inom samma klassificeringsstruktur. Om t.ex. processen 6.3 upphör, ska beteckningen 6.3 därefter vara vakant. Vid behov ska man göra en hänvisning mellan gamla och nya strukturenheter som helt eller delvis ersätter varandra, t.ex. när en process eller ett verksamhetsområde övergår till en annan myndighet. I samband med att en ny version tas fram kan det vara lämpligt att versionshantera klassificeringsstrukturen. Regionarkivet behöver inte godkänna en ny version utan endast då en helt ny klassificeringsstruktur tas i bruk.

Om verksamheten genomgår så omfattande förändringar att strukturen riskerar att bli oöverskådlig på grund av alla ändringar ska klassificeringsstrukturen avslutas och en ny tas i bruk. Regionarkivet ska då godkänna den nya klassificeringsstrukturen.

Byter man till en ny klassificeringsstruktur kan det för återsökningens skull behövas en hänvisning mellan de strukturenheter som ersätter varandra. Hänvisningarna bör finnas i både den gamla och den nya strukturen.

När man helt byter klassificeringsstruktur kommer punktnotationsbeteckningar att kunna återanvändas. Äldre versioner av strukturen ska bevaras.

Det är viktigt att ange tidpunkt för när en klassificeringsstruktur avslutas och tidpunkt för när en ny tas i bruk.



Beskrivning av ändring av strukturenhet i klassificeringsstrukturen.

6.3 Övergångsbestämmelser för klassificeringsstrukturen

- Förslag på klassificeringsstrukturer kan skickas till Regionarkivet för beslut fr.o.m. 2015-06-01.
- Senast vid 2016 års utgång ska myndigheterna ha upprättat en myndighetspecifik klassificeringsstruktur med processbeskrivningar.

7. Normförslag på klassificeringsstrukturens styr- och stödprocesser

Vissa uppdrag är unika för en myndighet. Styrande och stödjande verksamhetsområden är däremot relativt lika från en myndighet till en annan. Dessa

två verksamhetsområden ska placeras överst i klassificeringsstrukturen. Därefter följer de verksamhetsområden som utgörs av myndighetens kärnverksamhet. Som ett stöd för myndigheterna inom Västra Götalandsregionen respektive Göteborgs Stad i arbetet med att upprätta en klassificeringsstruktur med processbeskrivningar för den egna verksamheten har Regionarkivet tagit fram ett normförslag för styr- och stödprocesser inom respektive organisation.

Normförslaget innebär att verksamheterna, i de fall man väljer att tillämpa förslaget för styr- och stödprocesserna, kan koncentrera sig på att beskriva sina kärnprocesser (huvudprocesser).

Regionarkivet har i normförslaget valt att lägga processerna och processbeskrivningarna på en övergripande nivå. Det betyder att verksamheterna själva måste redogöra för vilka handlingar som ingår i respektive process. Därför kan en myndighet behöva ta bort eller lägga till exempel på handlingsstyper eller ändra i processbeskrivningarna.

Myndigheterna kan välja att lägga klassificeringsstrukturen på en mer detaljerad nivå, men bör inte göra strukturen mer förenklad än i förslaget. Alla processer finns inte i alla verksamheter och dessa behöver då inte inkluderas. Observera dock att Västra Götalandsregionen har beslutat att alla verksamheter inom Regionen som ska införa det nya dokument- och ärendehanteringssystemet Public360 inte får ändra i normförslaget för styr- och stödprocesserna.

7.1 Normförslag på klassificeringsstruktur för styr- och stödprocesserna inom Västra Götalandsregionen

Regionarkivet har tagit fram ett normförslag för styr- och stödprocesser inom Västra Götalandsregionen, se bilaga 4.

Observera att en myndighet som väljer att (eller som måste) tillämpa normförslaget ändå måste skicka in hela klassificeringsstrukturen till Regionarkivet för beslut, dvs. både styrande, stödjande och kärnverksamheter måste finnas med i myndighetens förslag på klassificeringsstruktur för den egna verksamheten.

7.2

Regionarkivet har tagit fram ett normförslag för styr- och stödprocesser inom Göteborgs Stad, se bilaga 5.

Observera att en myndighet som väljer att tillämpa normförslaget ändå måste skicka in hela klassificeringsstrukturen till Regionarkivet för beslut, dvs. både styrande, stödjande och kärnverksamheter måste finnas med i myndighetens förslag på klassificeringsstruktur för den egna verksamheten.

8. Ordlista

Aktivitet

en avgränsad insats som utgör ett led i en process

Allmän handling

framställning i skrift eller bild eller upptagning som förvaras hos myndighet och är att anse som inkommen till eller upprättad hos myndighet. Upptagning anses förvarad hos myndighet, om den är tillgänglig för myndigheten i sådan form att den kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas

Allmänna arkivskemat

förteckningsplan med fasta huvudavdelningar, efter vilken arkiv struktureras, ordnas och förtecknas

Arkiv

bestånd av handlingar/uppgifter som tillkommit i en arkivbildares verksamhet och som arkiverats hos denne. En myndighets arkiv bildas av de allmänna handlingarna från myndighetens verksamhet och sådana handlingar som myndigheten beslutar ska tas om hand för arkivering

Arkivansvarig

person som formellt ansvarar för arkivverksamheten vid exempelvis en myndighet eller företag

Arkivbeskrivning

kortfattad och översiktlig information om en myndighet, dess arkiv och arkivbildning, i syfte att underlätta användandet av arkivet

Arkivbildare

myndighet eller annan genom vars verksamhet ett arkiv uppstår

Arkivbildning

ett arkivs successiva framväxt genom att handlingar kontinuerligt förs samman i planerad och strukturerad form

Arkivera

tillföra arkivet handlingar/uppgifter

Arkivförteckning

sökmedel vari ett arkivs bevarandehandlingar redovisas antingen enligt allmänna arkivskemat eller enligt myndighetens klassificeringsstruktur

Arkivredovisning

sammanfattande begrepp i arkivlagen för arkivbeskrivning och arkivförteckning

Avställa

uttag av arkiverade handlingar för placering i eller överföring till annan, tillfällig eller definitiv, ordning

Bestånd

storlek/omfattning av ett arkiv

Beteckning

unik id som byggs upp av klassificeringsstrukturens punktnotation

Diarie-/dossierplan

systematiskt ordnad plan för klassificering av ärenden (handlingar) avsedd att ligga till grund för registrering och arkivläggning efter ämne (dossier)

Diarium

fortlöpande förteckning över inkomna och/eller utgående handlingar

Dokument

detsamma som handling

Dokumenthantering

samlingsbegrepp för postöppning, registrering, val av materiel och metoder, styrning av arkivbildningen genom avgränsning, strukturering och beslut om bevarande/gallring, förvaring/lagring, vård/skydd samt tillhandahållande av handlingar/uppgifter

Dokumenthanteringsplan

styrinstrument som redovisar myndighetens aktuella handlingstyper och beskriver hur handlingarna ska hanteras dvs. den ska för varje handlingstyp redovisa gallring eller bevarande, förvaringsplats, sorteringsordning, registrering/diarieföring, arkivmedium m.m.

Dossier

sammanhållna handlingar eller akter i samma ämne

Förteckna

redovisa handlingar i en arkivförteckning antingen enligt allmänna arkivskemata, eller enligt processororienterad informationsredovisning.

Förteckningsplan

systematisk plan för att förteckna arkiv t.ex. enligt det s.k. allmänna arkivskemata

Förvaringsenhet

mängd av handlingar som avgränsas genom sitt förvar, t.ex. förvaring på en viss databärare, i visst förvaringsmedel eller annat avgränsat förvar, t.ex. handlingar i en arkivbox, filer på en hårddisk och filer på en optisk skiva

Gallra

förstöra allmänna handlingar eller uppgifter i allmänna handlingar, eller vidta andra åtgärder som medför informationsförlust, förlust av möjliga informationssammanställningar, förlust av sökmöjligheter eller förlust av möjligheter att fastställa handlingarnas autenticitet

Gallringsbeslut

formellt fastställande av arkivmyndighet att handlingar/uppgifter ska eller får förstöras.

Handling

framställning i skrift eller på bild samt upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniska hjälpmedel. Information som en myndighet skapat, mottagit och bevarat som verifiering eller information, för att uppfylla lagstiftningens krav eller i den löpande verksamheten

Handlingsslag

mängd av handlingar som tillkommer genom att en process genomförs upprepat

Handlingstyp

handling som tillkommer genom att en aktivitet genomförs upprepat. Handlingstyp är medieoberoende, dvs. kan bestå av analoga eller digitala handlingar

Hanteringsanvisningar

anvisningar i t.ex. en dokumenthanteringsplan för hur en myndighets handlingar ska hanteras

Informationsredovisning

redovisning av den information en myndighet hanterat i form av allmänna handlingar. Informationsredovisningen består av uppgifter som ska kunna presenteras som en arkivbeskrivning, en klassificeringsstruktur med processbeskrivningar, en dokumenthanteringsplan och en arkivförteckning. Ett vidare begrepp än det tidigare ”arkivredovisning”

Klassificeringsstruktur

struktur som representerar verksamheten och som används för klassificering av handlingsslag. Representerar verksamheten genom att den byggs upp av verksamhetsområden, processgrupper och processer. Strukturen är på så vis en verksamhetsbeskrivning

Medium

medel och metoder för framställning, överföring och lagring av handlingar (information)

Metadata

data om data. Används för att beskriva ett objekt, t.ex. vad objektet innehåller, vem som har skapat det, hur informationen samlades in och i vilket format det är lagrat

Myndighet

avser även kommunala bolag och stiftelser

Process

avgränsad följd av aktiviteter som förekommer upprepat i verksamheten dvs. ett återkommande arbetsflöde med tydlig början och slut

Processbeskrivning

text eller grafisk bild som beskriver en process med de aktiviteter som ingår i den. En processbeskrivning ska innehålla vad som initierar och avslutar processen och de vanligaste aktiviteterna

Processgrupp

en gruppering av processer som utifrån exempelvis tjänster/produkter eller målgrupp logiskt hör ihop. Processgrupp utgör en frivillig nivå i klassificeringsstrukturen under verksamhetsområde. Nivån utgör en rubriknivå

Processorienterad informationsredovisning

en modell för att klassificera, strukturera och beskriva handlingar/information och arkiv. Modellen kopplar ihop myndighetens processer med de handlingar/den information som uppstår i dess verksamhet och anger hur handlingarna/informationen ska hanteras

Strukturenhet

del av klassificeringsstruktur, t.ex. ett verksamhetsområde eller en process

Sökmedel

förteckningar, register och liknande som används för att återsöka information

Verksamhetsinformation

i informationsredovisningssammanhang använder Regionarkivet begreppet synonymt med allmänna handlingar och arkiv

Verksamhetsområde

ett verksamhetsområde är en grupp av processer som hör ihop, exempelvis genom att ha gemensamma mål, målgrupper eller regelstöd. Verksamhetsområdet utgår ifrån de uppdrag som en myndighet har. Verksamhetsområdena utgör den översta nivån i klassificeringsstrukturen och utgör en rubriknivå

Verksamhetsbeskrivning

se klassificeringsstruktur

9. Bilagor

Bilaga 1: Arkivnämndens klassificeringsstruktur utan processbeskrivningar

Bilaga 2: Arkivnämndens klassificeringsstruktur med processbeskrivningar

Bilaga 3: SKL:s checklista för processkartläggning

Bilaga 4: Normförslag på klassificeringsstruktur för styra- och stödprocesser inom Västra Götalandsregionen (VGR)

Bilaga 5: Normförslag på klassificeringsstruktur för styra- och stödprocesser inom Göteborgs Stad (GBG)

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process
VO	1.	<i>STYRA, PLANERA OCH FÖLJA UPP</i>
P	1.1	Utföra politiskt ledningsarbete
P	1.2	Planera, förvalta och följa upp verksamheten
P	1.3	Utföra internt ledningsarbete
P	1.4	Utveckla verksamheten
P	1.5	Hantera revision och granskning
P	1.6	Samverka och förhandla som arbetsgivare
P	1.7	Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete
P	1.8	Besvara remisser och enkäter
P	1.9	Hantera externa synpunkter och klagomål
P	1.10	Samverka med andra organisationer
VO	2.	<i>GE VERKSAMHETSSTÖD</i>
PG	2.1	<i>Administrera anställning och löner</i>
P	2.1.1	Rekrytera
P	2.1.2	Hantera anställning
P	2.1.3	Beräkna och betala ut löner, arvoden och pension
P	2.2	Hantera bemanning
PG	2.3	<i>Hantera personalsociala frågor</i>
P	2.3.1	Kompetensutveckla
P	2.3.2	Tillhandahålla friskvård
P	2.3.3	Hantera tillbud, arbetsskada och otillåten påverkan
P	2.3.4	Rehabilitera
PG	2.4	<i>Administrera ekonomi</i>
P	2.4.1	Utforma och följa upp ekonomi
P	2.4.2	Hantera intäkter från kund
P	2.4.3	Hantera kostnader från leverantör
P	2.4.4	Hantera löpande ekonomiredovisning
P	2.4.5	Hantera skatteredovisning
P	2.4.6	Hantera försäkringar
PG	2.5	<i>Köpa in och upphandla</i>
P	2.5.1	Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)
P	2.5.2	Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)
P	2.5.3	Förvalta och följa upp ingångna avtal
PG	2.6	<i>Administrera allmänna handlingar</i>
P	2.6.1	Registrera handlingar och hantera post
P	2.6.2	Redovisa, styra och hantera handlingar och arkiv
P	2.6.3	Ta emot arkiv (till ämbetsarkivet)
P	2.6.4	Överlämna arkiv (från ämbetsarkivet)
P	2.6.5	Hantera utlämnande av handlingar (ämbetsarkivet)
P	2.7	Kontrollera personuppgiftsbehandlingar

VO	Punkt- notation	Verksamhetsområde
PG		Processgrupp
P		Process
PG	2.8	<i>Hantera och förvalta IS/IT</i>
P	2.8.1	Införa it-system
P	2.8.2	Förvalta, drifta och utveckla it-system
P	2.8.3	Hantera IT-behörigheter
P	2.8.4	Säkerhetsskydda information
P	2.8.5	Avveckla it-system
PG	2.9	<i>Hantera lokaler, fastigheter och fysisk säkerhet</i>
P	2.9.1	Förvalta fastigheter och inventarier
P	2.9.2	Hantera fysisk säkerhet och skalskydd
P	2.9.3	Genomföra byggprojekt
P	2.10	Informera, kommunicera och omvärldsbevaka
P	2.11	Tillhandahålla bibliotek
P	2.12	Bedriva internt miljöarbete
VO	3.	<i>FÖRVARA OCH VÅRDA ARKIV</i>
P	3.1	Ta emot arkiv från myndigheter
P	3.2	Ta emot arkiv från enskilda
P	3.3	Ta emot arkiv för inhyrning
P	3.4	Genomföra/utföra arkivvårdande insatser
P	3.5	Hantera överlämnande av arkivmaterial
P	3.6	Hantera återlämnande av inhyrda arkiv och deponier
VO	4.	<i>TILLHANDAHÅLLA ARKIV</i>
P	4.1	Hantera utlämnande av handlingar ur offentliga arkiv
P	4.2	Hantera utlämnande av handlingar ur enskilda arkiv
P	4.3	Hantera utlämnande av handlingar ur inhyrda arkiv
P	4.4	Låna ut arkiv
P	4.5	Låna in arkiv
P	4.6	Forska i arkiv på uppdrag
VO	5.	<i>TILLGÄNGLIGGÖRA OCH ÖKA KUNSKAPEN OM ARKIV</i>
P	5.1	Redovisa och skapa sökregister till arkivhandlingar
P	5.2	Digitalisera arkivmaterial
P	5.3	Publicera arkivhandlingar
P	5.4	Producera och arrangera visningar och utställningar
VO	6.	<i>FRÅMJA GOD ARKIVHANTERING</i>
P	6.1	Utarbeta arkivregler och riktlinjer
P	6.2	Besluta enligt arkivförfattningarna
P	6.3	Utreda inför beslut om arkivmyndighet
P	6.4	Utöva tillsyn över myndigheternas arkivhantering
P	6.5	Ge råd om arkivhantering
P	6.6	Undervisa och informera om arkivhantering
VO	7.	<i>BEDRIVA FÖRENINGSA R K I V</i>
P	7.1	Kontakta föreningar
P	7.2	Ta emot föreningsarkiv som gåva

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
	1.	STYRA, PLANERA OCH FÖLJA UPP		
P	1.1	Utföra politiskt ledningsarbete	<p>Processen omfattar Arkivnämndens styrande arbete. Här kan ärenden från hela klassificeringsstrukturen hamna då tjänsteutlåtanden är kommunikationen mellan nämnd och förvaltning avseende beslutsfattande/rapportering. Omfattar även övergripande styrdokument och uppdrag för nämnden.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Dagordningar, Föredragningslistor, Kallelser, Anmälda delegationsbeslut till nämnden, Protokoll, Bilagor till protokoll, Kungörelser, Anmälningssärenden, Yrkanden, Nämndreglemente, Arkivreglemente för Göteborgs Stad, Centralt samverkansavtal m.m.</p>	Tjänsteutlåtanden, delegationsbeslut och protokollutdrag utgör del av ärende och hanteras i berörd process.
P	1.2	Planera, förvalta och följa upp verksamheten	<p>Processen följer ärsyckeln från budget/verksamhetsplan till uppföljning och redovisning av resultatet.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Budgetskrivelser (till KS och RS), Detaljbudgetar (till egna nämnden, Årsredovisningar, Delårsrapporter, Årsbokslut, Undersökningar, Kompetensförsörjningsplaner, Kompetensutvecklingsplaner, Mål- och inriktningsdokument, Verksamhetsplaner, Uppföljning av aktivitetsplan m.m.</p>	
P	1.3	Utföra internt ledningsarbete	<p>Processen omfattar det förvaltningsledande arbetet inkl. förvaltningsövergripande grupper samt verksamhetsmöten på avdelnings- eller enhetsnivå. Även att organisera och fördela arbete och ansvar samt att upprätta och hantera internt styrande dokument bl.a. inom ramen för myndighetens ledningssystem (t.ex. miljöledningssystem) och systematiskt kvalitetsarbete ex. brandskydds- och säkerhetsarbete (inkl. arbete med informationssäkerhet).</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Mötesanteckningar med bilagor från ledningsgrupp, Mötesanteckningar från Processledargrupp, Arkivorganisation, Arbets- och delegationsordningar, Planer (t.ex. Likabehandlingsplaner), Riktlinjer, Strategier (t.ex. upphandlingsstrategi) samt mallar och andra hjälpmedel t.ex. verksamhetsövergripande manualer och lathundar, Klassificeringsstrukturer, Dokumenthanteringsplaner, Risk- och sårbarhetsanalyser, Brandskyddsredogörelser, Lokala samverkansavtal m.m.</p>	<p>Övriga arbets-, verksamhets- och samverkansmöten redovisas i den process de hör hemma, t.ex. leveransgruppsmöte 3.1 eller menförvärmöte 4.1.</p> <p>Övergripande säkerhetsfrågor inom arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete".</p> <p>Handlingar kring fysisk säkerhet redovisas under 2.9.2 "Hantera fysisk säkerhet och skalskydd". I denna process redovisas även Processledargruppens mötesanteckningar.</p> <p>Övergripande upphandlingsstrategi eller inköpspolicy hanteras i denna process. Upphandlingsstrategi för en viss specifik upphandling hanteras i 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)".</p>
P	1.4	Utveckla verksamheten	<p>Processen omfattar de projekt/utredningar som leder till att utveckla verksamheten, t.ex. nya verksamhetssystem eller organisationsförändringar.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Interna utredningar, Medarbetarförslag, Projekthandlingar av myndighetens gemensamma projekt (t.ex. rörande systemutveckling och processkartläggning).</p>	I denna process redovisas resultatet av Processledarnas löpande arbete.
P	1.5	Hantera revision och granskning	<p>Processen omfattar årlig granskning av verksamheten såsom intern och extern tillsyn/revision samt internkontroll.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Revisionsrapporter, Internkontrollplaner, Brandsyneprotokoll, Inspektionsprotokoll (t.ex. Arbetsmiljöverket)</p>	<p>Handlingar i en myndighets tillsynsuppdrag hanteras i berörd process (kärnprocess).</p> <p>Handlingar som rör det interna brandskyddsarbetet hanteras under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"</p>
P	1.6	Samverka och förhandla som arbetsgivare	<p>Processen omfattar myndighetens förhandlingsarbete och samverkan med de fackliga organisationerna (t.ex. FSG och MBL) samt att hantera arbetsplatsträffar (APT).</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Protokoll och mötesanteckningar från de olika samverkansgrupperna t.ex. FSG och APT med eventuella bilagor, Kallelser, Dagordningar, MBL-protokoll</p>	<p>Myndighetens arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Förvaltnings specifika avtal (lokala samverkansavtal) redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete".</p>
P	1.7	Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete	<p>Processen omfattar det övergripande psykosociala och fysiska arbetsmiljöarbetet på förvaltningen</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Skyddsrondsprotokoll, Handlingsplaner, Riskbedömningar, Instruktioner för allvarliga risker, Årliga sammanställningar, Medarbetar- och ledarenkäter m.m.</p>	Arbets skador, friskvård och rehabilitering m.m. redovisas under 2.3 "Hantera personalsociala frågor".
P	1.8	Besvara remisser och enkäter	<p>Processen omfattar remiss hantering och enkäter från instanser inom såväl som utanför staden/regionen.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Enkäter, Enkät svar, Remisser, Remissvar</p>	Myndighetens (Regionarkivets) egna enkäter och remisser hanteras i berörd process.
P	1.9	Hantera externa synpunkter och klagomål	<p>Processen omfattar myndighetens handläggning av synpunkter och klagomål av övergripande karaktär.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Synpunkter, Klagomål, Avvikelsehantering, Händelsanalyser</p>	Klagomål av mer precis karaktär redovisas i berörd process.

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	1.10	Samverka med andra organisationer	Processen omfattar myndighetens samverkan med andra myndigheter, organisationer och näringsliv m.fl. <i>Exempel på handlingar:</i> Projekthandlingar från samverkansprojekt, Mötesanteckningar från möten med andra organisationer (t.ex. Nationella nätverk)	T.ex. Landstingsarkiv i samverkan, ENSAM, Region Skåne/SL/VGR, Högskolor och universitet (ex. Göteborgs Universitet).
VO	2.	GE VERKSAMHETSSTÖD		
PG	2.1	Administrera anställning och löner		
P	2.1.1	Rekrytera	Processen omfattar arbetet med att hantera rekryteringar, från kravställning och annonsering till tillsättning av tjänst inkl. spontanansökningar. <i>Exempel på handlingar:</i> Kravspecifikation/profil, Annonser, Ansökningar, Spontanansökningar, Sökandeförteckning, Dokumentation av referenstagning, anställningsintervjuer och tester, Rekryteringsbeslut, Anställningsavtal	
P	2.1.2	Hantera anställning	Processen omfattar handläggning av frågor knutna till pågående anställning fram till upphörande av anställning. Här ingår även att hantera omställning, disciplinåtgärder och entlediganden. <i>Exempel på handlingar:</i> Tjänstgöringsbetyg, Tjänstgöringsintyg, Arbetsgivarintyg, Uppgifter rörande uppsägning, Kvittenser, fullmakter avseende sekretessinformation, dokumentation från utvecklingssamtal samt lönesamtal, dokumenterade överenskommelser, Individuella lönebeslut, Disciplinärenden, Gratifikationer, Individuella utvecklingsplaner, Sekretessförbindelse, Underrättelse till lokal facklig organisation om tilltänkt åtgärd, Underlag till LAS- och MBL-protokoll, Underlag till HR Lön, Beslut om Lönebidrag, Begäran om avsåga	Ytterligare exempel på aktiviteter i processen är att genomföra lönegrundande samtal, upprätta betyg och intyg, hantera egen uppsägning, uppsägning från arbetsgivaren, upphörande av tidsbegränsad anställning, tjänstepension, avtalspension, dödsfall.
P	2.1.3	Beräkna och betala ut löner, arvoden och pension	Processen omfattar att hantera och registrera löneunderlag från anställda. <i>Exempel på handlingar:</i> Underlag för Löneberäkning, Egna utlägg, Tjänstgöringsrapporter, Tillägg, Rättelser och löneuppgifter, Ersättning för utlägg via lön	
P	2.2	Hantera bemanning	Processen omfattar bemanningsfrågor såsom schemaläggning, semesterplanering, tjänstledighet och föräldraledighet. <i>Exempel på handlingar:</i> Ledighetsansökningar, Scheman, Beslut ang beviljad ledighetsansökan	
PG	2.3	Hantera personalsociala frågor		
P	2.3.1	Kompetensutveckla	Processen omfattar förvaltningsövergripande kompetens- utvecklingsplanering samt att anordna eller delta i personalutbildningar. <i>Exempel på handlingar:</i> Anmälningar, Deltagarlistor, Kursintyg, Planeringsunderlag, Presentationsmaterial, Program, Kursinbjudningar, Egenproducerat utbildningsmaterial	Utbildningar som myndigheten administrerar och som är en del av kärnverksamheten hanteras i berörd kärnprocess.
P	2.3.2	Tillhandahålla friskvård	Processen omfattar att tillhandahålla personalen friskvård och administrera friskvårdsersättning. <i>Exempel på handlingar:</i> Kvitto på utlägg, Riktlinjer för friskvårdsersättning.	Friskvårdsavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)".
P	2.3.3	Hantera tillbud, arbetsskada och otillåten påverkan	Processen omfattar anmälan, utredning och åtgärd av tillbud, arbetsskador och otillåten påverkan. <i>Exempel på handlingar:</i> Anmälningar om arbetsskador, Avvikelse- och tillsbudsrapporter, åtgärdsbeslut	Med otillåten påverkan avses här trakasserier, hot, våld och korruption som syftar till att påverka myndighetsutövningen.
P	2.3.4	Rehabilitera	Processen omfattar handläggning av rehabiliteringsärenden och de medicinska, psykologiska, sociala och arbetslivsinriktade åtgärderna. <i>Exempel på handlingar:</i> Förstadsagsintyg, Protokoll, Rehamöte, Handlingsplan, Arbetsförmågebedömning, Utlåtanden, Utredning, Arbetsgivarens anpassningsåtgärder, Protokoll om avslutad rehabilitering, Kompetenskartläggning, Arbetsförmågebedömning, Kompletterande läkarutlåtande, Anteckning, avslut av rehabilitering	
PG	2.4	Administrera ekonomi		
P	2.4.1	Utforma och följa upp ekonomi	Processen omfattar att upprätta budget och verksamhetsplan, redovisa och följa upp resultat samt genomföra internkontroll. <i>Exempel på handlingar:</i> Ekonomisk uppföljningsrapport, Budgetunderlag, Prognoser	Budgetskrivelse, Årsredovisning och Årsbokslut är dokument som hör hemma under 1.2 Planera, förvalta och följa upp verksamheten.
P	2.4.2	Hantera intäkter från kund	Processen omfattar handläggning av kundfakturor och kundinbetalningar. <i>Exempel på handlingar:</i> Kundregister, Avbetalningsplaner, Kundfakturor, Fakturaunderlag, Listor över inbetalningar, Makuleringar, Avskrivningar av fordran	

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	2.4.3	Hantera kostnader från leverantör	Processen omfattar att hantera och betala leverantörsfakturer samt hantera utbetalningar. <i>Exempel på handlingar:</i> Leverantörsfakturer, Följesedlar, Listor över utbetalningar, Inkasso, Utbetalningsallegat	
P	2.4.4	Hantera löpande ekonomiredovisning	Processen omfattar att löpande stämma av och redovisa ekonomin och att sköta kodplanen. <i>Exempel på handlingar:</i> Bokföringsorder med underlag, Kontoavstämningar, Kodplan, Förteckning över anläggningstyper (avskrivningstyp), Underlag för periodisk avskrivning, Beslut om investering, Anläggningsregister, Avtal rörande tjänst, Kommunbidrag, Kassareport, Dagrappport, Underlag till årsredovisning med resultaträkning och balansräkning, Finanseringsanalys, Noter, Underlag till delårsbokslut	I den löpande ekonomiredovisningen hanteras: Inventarier och anläggningar – godkännande av investeringar, inköp av investeringar, aktivering, månadsvisa avskrivningar samt avyttring av inventarier och anläggningar. Finansiering av verksamheten – genom kommun-, region- och statsbidrag, försäljning av tjänster, tillhandahålla tjänster mot avgift. Likviditet – hantera likvidkonton (bankkonton) samt försäljningskassor. Bokslut – att sammanställa räkenskaper till ett rättvisande resultat och skriva årsredovisning med kommentarer.
P	2.4.5	Hantera skatteredovisning	Processen omfattar hanteringen av frågor rörande deklARATIONER och jämkning av moms. <i>Exempel på handlingar:</i> Underlag till momredovisning, Ansökan om redovisning av moms (byte av redovisningsperiod), Momsrapport, Periodisk sammanställning	
P	2.4.6	Hantera försäkringar	Processen omfattar tecknandet av försäkringar i syfte att skydda förvaltningen. <i>Exempel på handlingar:</i> Försäkringsbrev, Försäkringshandböcker, Handlingar rörande ansvarsfrågor, ansvarsskador och egendomsskador, Avtal, Förfrågningsunderlag, Personalförsäkringshandlingar, Skadeärenden	Exempel på de olika försäkringar som kan tecknas är: ansvar, tjänsteresa, olycksfall, miljö och rättsskydd. Vid nyttjande av försäkringen återfinns handlingarna i de processer där skaderegleringen sker.
PG	2.5	Köpa in och upphandla		
P	2.5.1	Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)	Processen omfattar arbetet med att köpa in en vara/tjänst och direktupphandla enligt LOU samt upphandling genom avrop mot ramavtal eller genom förnyad konkurrensutsättning. <i>Exempel på handlingar:</i> Underlag på vad som ska direktupphandlas, Offerter/anbud, Svar på förfrågningar, Utvärdering av inkomna anbud/offerter, Tilldelningsbeslut, Beställningar, Order-, Uppdrags-, och Beställningsbekräftelser m.m.	Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver vanligtvis inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. i en kärnprocess).
P	2.5.2	Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)	Processen omfattar arbetet med att genomföra upphandlingar i konkurrens samt att hantera överprövning av upphandling. <i>Exempel på handlingar:</i> Upphandlingsstrategi, Förfrågningsunderlag, Annonserunderlag, Frågor/svar samt rättelser och förtydliganden under anbudstiden, Anbud med bilagor, Intyg/bevis för kontroll av leverantör, Öppningsprotokoll, Utvärderingsunderlag, Tilldelningsbeslut	Upphandlingsprocesser avslutas med att avtal tecknas. Upphandlingsärenden bör avslutas i samband med underrättelse om tilldelningsbeslut. Upphandlingar som leder till: 1) Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. 2) Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. en kärnprocess). Överprövnings/överklagandeärenden hanteras här men ska diarieföras som separata ärenden.
P	2.5.3	Förvalta och följa upp ingångna avtal	Processen omfattar de affärsmässiga frågorna såsom löpande avstämningar och hantering av stora tvister efter att avtal slutits som följd av direktupphandling och upphandling i konkurrens. <i>Exempel på handlingar:</i> Tilläggsavtal, Villkorsändringar, Information om parterers ändrade kontakt- eller adressuppgifter, Uppsägningar, Avtalsregister, Avtalsdatabas	
PG	2.6	Administrera allmänna handlingar		
P	2.6.1	Registrera handlingar och hantera post	Processen omfattar posthantering, bedömning, registrering, fördelning, skanning, informationssökning och arkivering av diarieförda ärenden. <i>Exempel på handlingar:</i> Diarium, Diarieplan, Postlista, Fullmakt för postöppning, Postöppnings- och registreringsrutiner, Rek-böcker Posten m.m.	
P	2.6.2	Redovisa, styra och hantera handlingar och arkiv	Processen omfattar upprättande av arkivredovisning, gallringsutredning och gallringsbeslut. <i>Exempel på handlingar:</i> Arkivbeskrivning, Arkivförteckning, IT-förteckning, Arkivinventering, Gallringsbeslut, Gallringsutredning, Gallringsframställan m.m.	Dokumenthanteringsplaner och klassificeringsstrukturer utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 Utföra internt ledningsarbete.

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	2.6.3	Ta emot arkiv till ämbetsarkivet	Processen omfattar planering inför och mottagande av arkivhandlingar från överlämnande myndighet <i>Exempel på handlingar:</i> Fullmäktige beslut om avhändande av allmän handling, Förteckning över arkivhandlingar som mottagits, Mottagandekvittenser	
P	2.6.4	Överlämna arkiv från ämbetsarkivet	Processen omfattar planering och överlämnande av arkivhandlingar samt framtagande av underlag med förslag till beslut om avhändande av allmän handling (på annat sätt än genom gallring). <i>Exempel på handlingar:</i> Fullmäktige beslut om avhändande av allmän handling, förteckning över arkivhandlingar som överlämnas, kopia av mottagningskvittens	
P	2.6.5	Hantera utlämnande av handlingar ämbetsarkivet	Processen omfattar sekretessprövning/menprövning, beslut om utlämnande samt skriftligt beslut av myndigheten vid ev. nekande av utlämnande. <i>Exempel på handlingar:</i> Samtycken, Fullmakter, Begäran om utlämnande, Följebrev, Beslut om vägran att utlämna allmän handling, Överklaganden	
P	2.7	Kontrollera personuppgiftsbehandlingar	Processen omfattar hantering av anmälan om behandling av personuppgifter, begäran om registerutdrag enligt PuL samt anmälan av personuppgiftsombud. <i>Exempel på handlingar:</i> Samtycke/återtagande till utlägg på webbplats, Förteckning över personuppgiftsbehandlingar, Registerutdrag, Begäran om och svar på begäran om registerutdrag enligt 26 § PuL, Anmälan om personuppgiftsombud, Förteckning enligt 39 § PuL	
PG	2.8	Hantera och förvalta IS/IT		
P	2.8.1	Införa it-system	Processen omfattar, från initiering till avslut och överlämnande, arbetet med införandet av systemstöd i verksamheten. Genomförs vanligen som uppdrag eller i projektförm. <i>Exempel på handlingar:</i> Införandeplan, Förstudierapport, Beslut, Uppdragshandlingar, Kravspecifikation, Korrespondens, Projektdirektiv, Slutrapport, Aktivitetslista, Leveransgodkännande, Protokoll, Systemdokumentation	Upphandlingar av IT-system hanteras under 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) "
P	2.8.2	Förvalta, drifta och utveckla it-system	Processen omfattar förvaltning, drift, utveckling och support samt att utifrån behov, strategier och omvärld utveckla och förädla tjänster. <i>Exempel på handlingar:</i> Avvikelsesrapporter, Åtgärdsrapport, Beställningar, Användarhandledningar, Lathundar för system, Förvaltningsuppdrag (systemförvaltning), Objektplan	Här ska inte kommungemensamma interna tjänster (IT-komponenter) redovisas. Kommungemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos Intraservice.
P	2.8.3	Hantera IT-behörigheter	Processen omfattar att tilldela och upphäva/återkalla behörigheter i systemstöden och anskaffning av e-certifikat. <i>Exempel på handlingar:</i> Beställningar, Bekräftelser, Register	
P	2.8.4	Säkerhetsskydda information	Processen omfattar att säkerställa att informationssäkerhetsincidenter och svagheter hos informationssystem rapporteras på ett sådant sätt att korrigerande åtgärder kan vidtas i rätt tid <i>Exempel på handlingar:</i> Incidentrapporter, Rutiner för incidentrapportering, Rutinbeskrivning, Uppgifter om genomförd åtgärd (åtgärdsprotokoll), Statistik, Risk- och sårbarhetsanalyser, Servicenivåavtal (SLA), Krypteringsnycklar, Lösenord, Loggar, VPN-avtal	
P	2.8.5	Avveckla it-system	Processen omfattar arbetet med att säkerställa att avveckling av tjänster och enskilda driftuppdrag görs på ett kontrollerat sätt. Genomförs vanligen som uppdrag eller i projektförm. <i>Exempel på handlingar:</i> Beslut om avveckling av tjänst, Plan för avveckling, Checklista, Utvärderingar, Konsekvensanalyser, Tidplan, Systemdokumentation	Här ska inte kommungemensamma interna tjänster (IT-komponenter) redovisas. Kommungemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos Intraservice. Gäller även för avställning av system/systemstöd
PG	2.9	Hantera lokaler, fastigheter och fysisk säkerhet		
P	2.9.1	Förvalta fastigheter och inventarier	Processen omfattar att hantera frågor rörande hyresavtal och inventarier m.m. Här ingår även att hantera löpande drift och underhåll, reparation av lokalerna. Handlingar rörande lokalbesiktningar. Parkeringsfrågor, lokalvårdsfrågor, frågor rörande avfalls- och återvinningshantering. Förse myndigheten med konst. <i>Exempel på handlingar:</i> Hyresavtal, Felanmälan av lokaler, Lokalbokningar och Bokningsbekräftelser, Ansökan om parkeringstillstånd, Inventarielistor över konst, Besiktningssprotokoll, Utredningar rörande fastighetsutnyttjande, Driftmötesprotokoll m.m.	Investeringar hanteras under 2.4.4 "Hantera löpande ekonomiredovisning"

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	2.9.2	Hantera fysisk säkerhet och skalskydd	<p>Processen omfattar att hantera frågor kring fysisk säkerhet, t.ex. larm och inpassering samt ärenden som rör stölder eller obehörigt intrång i myndighetens lokaler samt att administrera tillträde till fastigheter.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Kvittenser för passerkort/behörighetskort och nycklar, Polisanmälningar rörande stöld/hot/olaga intrång, Handlingar rörande bevakning/larm/koder</p>	<p>Handlingar rörande miljöarbete, redovisas under 1.6 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete"</p> <p>Handlingar rörande brandskyddsarbete, se processen 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"</p> <p>Bevakningsavtal med Securitas och säkerhetstjänsteavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)"</p>
P	2.9.3	Genomföra byggprojekt	<p>Processen omfattar hanteringen av ny-, om- och tillbyggnad utifrån förvaltningens behov.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Bygglövsansökningar, Ritningar, Förstudier, Bygghandlingar, Byggmötesprotokoll, Besiktningsprotokoll, Styrgruppsmötesprotokoll</p>	
P	2.10	Informera, kommunicera och omvärldsbevaka	<p>Processen omfattar marknadsföring av verksamheten, utåtriktad kommunikation genom användning av olika kommunikationskanaler, medborgardialog av fråga-svar-karaktär som inte rör ärende i kärnverksamheten samt omvärldsbevakning.</p> <p><i>Exempel på handlingstyper:</i> Hemsidor, Inlägg på sociala medier, Chatt, Pressklipp, Pressmeddelanden, Korrespondens, Broschyrer, Trycksaker, Bilder mm, "reklamfilm" om RA</p>	<p>Deltaga i nätverk hanteras i 1.10 "Samverka med andra organisationer"</p> <p>Processen omfattar även förvaltningens deltagande i arrangemang av marknadsföringskaraktär såsom Arkivens dag och Släktforskar dagarna.</p> <p>Processen omfattar även marknadsföring av föreningsarkivet.</p>
P	2.11	Tillhandahålla bibliotek	<p>Processen omfattar att tillhandahålla ett referensbibliotek för förvaltningens personal samt forskare.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Bibliotekskatalog och -databas</p>	
P	2.12	Bedriva internt miljöarbete	<p>Processen omfattar miljöfrågor i förhållande till bland annat energi, avfall, transporter, lokaler, kemikalier, livsmedel samt att producera och försälja grön el från förvaltningens solcellsanläggning.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Miljöredovisningar, Tillsynsrapporter och miljömanualer, Certifikat för grön el</p>	<p>Miljöledningssystem, miljöpolicyer, resepolicyer och gränsdragningslistor utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete".</p> <p>Handlingar rörande miljöarbete i förhållande till nybyggnation redovisas under 2.9.3 Genomföra byggprojekt.</p>
VO	3.	FÖRVARA OCH VÅRDA ARKIV		
P	3.1	Ta emot arkiv från myndigheter	<p>Processen omfattar planering och mottagande av arkivleveranser, information om leveransregler och ordningsarbete, besök hos levererande myndighet.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Leveransframställan, Magasinsplanering, Inventeringslista, Leveransreversal, Mötesanteckningar från besök, Korrespondens, Systemdokumentation, Arkivbeskrivning, Arkivförteckning, Leveransliggare, Mötesanteckningar från leveransgruppsmöten</p>	
P	3.2	Ta emot arkiv från enskilda	<p>Processen omfattar planering, information om leveransregler och ordningsarbete samt mottagande av arkivleveranser eller deponier av enskilda arkiv samt besök hos levererande arkivbildare.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Beslut att ta emot arkiv, Leveransframställan, Inventeringslista, Leveransreversal, Mötesanteckningar från besök hos privat arkivbildare, Korrespondens, Systemdokumentation, Magasinsplanering, IVO:s Begäran om yttrande, Yttrande till IVO och Beslut av IVO, Depositionsavtal, Gallringsavtal, Leveranskvitton, Leveransliggare</p>	<p>Häri ingår att ta emot deponier till Föreningsarkivet.</p> <p>Här ingår även att ta emot betyg från friskolor belägna inom Göteborgs kommun samt omhändertagande av privata vårdgivares journalarkiv efter beslut av IVO.</p> <p>I särskilda fall ta emot arkiv från enskilda i den mån utrymmet så medger.</p>
P	3.3	Ta emot arkiv för inhyring	<p>Processen omfattar planering och förvaring av arkiv mot kostnad såsom avtalskrivande, information om leveransregler, kravställning på ordningsarbete, besök, mottagande av arkivleveranser.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Avtal om inhyring, Leveransframställan, Inventeringslista, Leveransreversal, Mötesanteckningar från besök, Korrespondens, Systemdokumentation, Leveransliggare, Faktureringsunderlag</p>	
P	3.4	Genomföra/utföra arkivvårdande insatser	<p>Processen omfattar arkivvårdande insatser så som boxläggning och -byte, konservering och restaurering av analogt material, konvertering och migrering av digitalt material, samt gallring.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Gallringsprotokoll, Konserveringsdatabasen, Rutinbeskrivningar, Korrespondens med deponent</p>	<p>Processen omfattar även att gallra handlingar från föreningsarkiv enligt överenskommelse med deponenten.</p> <p>E-arkivets process för arkivvård och administration ingår häri.</p>
P	3.5	Hantera överlämnande av arkivmaterial	<p>Processen omfattar transport och transportplanering i samband med utgående leveranser av arkivmaterial till annan arkivmyndighet, organisation eller enskild.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Begäran om överlämnande, Utredning, Beslut, Korrespondens, Inventeringslista, Leveransreversal, Kvittens, Liqgare</p>	<p>Gäller för de arkiv som Regionarkivet mottagit felaktigt eller av misstag.</p> <p>Processen omfattar även att överlämna föreningsarkiv till annan arkivinstitution.</p>

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	3.6	Hantera återlämnande av inhyrda arkiv och deponier	<p>Processen omfattar transportplanering, transport och uppsägning av avtal i samband med återlämnande av inhyrda arkiv samt återlämnande av föreningsarkiv till deponent vid upphävande av deposition.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Begäran om återtagande av arkiv, Begäran om uppsägning av avtal, Uppsägning av avtal, Leveransreversal, Kvittens, Korrespondens</p>	
VO	4.	TILLHANDAHÅLLA ARKIV		
P	4.1	Hantera utlämnande av handlingar ur offentliga arkiv	<p>Processen omfattar utlämnande av kopia, utlämnande av original för läsning i läsesal, även utlämnande av uppgifter</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Fullmakt, Samtycke, Tjänsteuppdrag mottaget i expeditionen, Läsesalsrekvisition, Korrespondens, Myndighetsbeslut som går att överklaga, Beställning av kopia/skanning/avskrift, Forskningstillstånd (etikprövningsnämnden), Sekretessförbehåll, Infoblod om upphovsrätt, Mötesanteckningar från menprövarmöte</p>	<p>Processen omfattar även menprövning av informationen innan utlämnande.</p> <p>Processen omfattar även när forskare får tillträde till Regionarkivets arkivmagasin för att jobba med materialet innanför skalskyddet.</p>
P	4.2	Hantera utlämnande av handlingar ur enskilda arkiv	<p>Processen omfattar utlämnande av kopia, utlämnande av original för läsning i läsesal, även utlämnande av uppgifter</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Fullmakt, Samtycke, Tjänsteuppdrag mottaget i expeditionen, Läsesalsrekvisition, Korrespondens, Beställning av kopia/skanning/avskrift, Infoblod om upphovsrätt, Forskningstillstånd (vissa depositioner), Beslut rörande "herrelösa arkiv", Snabblista*</p>	<p>Processen omfattar även utlämnande av handlingar ur Föreningsarkivet</p> <p>*Information om förvarade föreningsarkiv med uppgifter om de är gäva eller deposition samt om de är tillgängliga för allmänheten.</p>
P	4.3	Hantera utlämnande av handlingar ur inhyrda arkiv	<p>Processen omfattar utlämnande av handling till avtalspart så som utlämnande av kopia, utlämnande av original, ta emot och visa personal från avtalsparten in i magasin.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Begäran om utlämnande, Korrespondens, Sekretessförbehåll, Förteckning över personal som har tillträde till handlingarna</p>	
P	4.4	Låna ut arkiv	<p>Processen omfattar utlån av arkivalier till deponent eller till extern part, i huvudsak andra fjärrlåneberättigade institutioner men även myndigheter så som Rättsmedicinalverket och vårdgivare inom Västra Götalandsregionen.</p> <p><i>Exempel på handlingar är:</i> Inkomna lånerutiner, Låneframställningar, Låneliggare, Lånekvitton, Påminnelser, Korrespondens, Tillstånd (fjärrlån av depositioner) samt Handlingar rörande sändande och mottagande av brev eller paket</p>	<p>Processen omfattar även att låna ut Föreningsarkiv.</p> <p>Utlån av arkiv till: Ersättningsnämnden, andra kommuner (rörande EHV), andra arkivinstitutioner, bibliotek m.m.</p>
P	4.5	Låna in arkiv	<p>Processen omfattar inlån av arkivalier från extern part, i huvudsak från andra arkivinstitutioner.</p> <p><i>Exempel på handlingar är:</i> Låneframställningar, Inkomna lånekvitton, Korrespondens samt Handlingar rörande mottagande och avsändande av brev eller paket</p>	<p>Processen omfattar även att låna in föreningsarkiv.</p>
P	4.6	Forska i arkiv på uppdrag	<p>Processen omfattar forskningsuppdrag utfört av Regionarkivets personal för extern part, mot en fastställd avgift.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Utredningar, Sammanställningar, Kopior av arkivhandlingar</p>	<p>Processen omfattar även att forska i föreningsarkiv.</p>
VO	5.	TILLGÄNGLIGGÖRA OCH ÖKA KUNSKAPEN OM ARKIV		
P	5.1	Redovisa och skapa sökregister till arkivhandlingar	<p>Processen omfattar inventeringar, ordnings- och förteckningsarbete och registrering i förteckningsprogram och register.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Arkivförteckningar, Inventeringslistor, Arkivbeskrivningar, Övriga sökregister, Förteckningsplaner, Vägledningar för forskare (t.ex. "Vägledning till bebyggelseforskning i Göteborgs Stadsarkiv")</p>	<p>Processen omfattar även att redovisa föreningsarkiv.</p>
P	5.2	Digitalisera arkivmaterial	<p>Processen omfattar utredning, urval, intern och extern digitalisering/skanning, registrering av metadata, långtidslagring av arkivfiler, logistik och kontroll.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Utredningsrapport, Urvalslista, Anvisningar för skanning, Formulär för metadata och Databasdokumentation</p>	<p>Processen omfattar även att digitalisera föreningsarkiv.</p>
P	5.3	Publicera arkivhandlingar	<p>Processen omfattar externt tillgängliggörande genom urval, beslut, bearbetning av digitalt material för webbpublicering, redaktionellt arbete, skriva artiklar och informationstexter och att ta fram tryckmanus (för böcker).</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Beslutshandlingar, Mötesanteckningar, Korrespondens, Artiklar, Illustrationer och bilder, Fotografier, Kartor och ritningar, Ljud och video på olika medier, Affischer, Planscher, Vykort, Bokmärken, Böcker, Månadens arkivhandling</p>	<p>Processen omfattar även att publicera arkivhandlingar från föreningsarkivet.</p>
P	5.4	Producera och arrangera visningar och utställningar	<p>Processen omfattar upprättande av visningsmanus, urval av handlingar till miniatyrtställningar, planering av specifik visning, genomförande, föreläsningar samt registrering av statistiska uppgifter.</p> <p><i>Exempel på handlingar är:</i> Visningsmanus, Presentationsfiler, Statistikblad och Sammanställningar</p>	<p>Rådgivning sker också genom visningar, utställningar, handledningar och föredrag.</p>

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
VO	6.	FRÅMJA GOD ARKIVHANTERING		
P	6.1	Utarbeta arkivregler och riktlinjer	<p>Processen omfattar utarbetande av anvisningar samt förslag till arkivföreskrifter (arkivreglementen).</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> <i>Anvisningar, Tjänsteutlåtanden, Protokollsutdrag, Tillämpningsanvisningar till arkivreglemente</i></p>	Processen omfattar även att utarbeta arkivregler och riktlinjer för föreningsarkiv.
P	6.2	Besluta enligt arkivförfattningarna	<p>Processen omfattar utredningar, samråd, upprättande av beslutsunderlag, beslutsfattande samt utredningar avseende arkivansvar för kommun-/regiongemensamma IT-stöd.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> <i>Tjänsteutlåtande, Protokollsutdrag av Arkivnämndens beslut, Delegationsbeslut, Samrådsbegäran, Gallringsframställan, Gallringsbeslut, Godkännande av arkivlokaler, Godkännande av klassificeringsstrukturer, Dispenser, Gallringsutredning</i></p>	
P	6.3	Utreda inför beslut om arkivmyndighet	<p>Processen omfattar att utreda och komma med förslag till beslut i fullmäktige.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> <i>Samråd, Korrespondens, Utredningar, Protokollsutdrag</i></p>	
P	6.4	Utöva tillsyn över myndigheternas arkivhantering	<p>Processen omfattar planering och genomförande av aviserade tillsynsbesök och uppföljning av genomförda inspektioner samt övrig kontinuerlig kontroll av att arkivlagstiftningen följs.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> <i>Aviseringar, Korrespondens i inspektionsärenden, Inspektionsrapporter med förelägganden och/eller rekommendationer, Checklistor, Enkäter och enkätsvar, Korrespondens i ärenden rörande Regionarkivets anmodan till tillsynsobjekten</i></p>	
P	6.5	Ge råd om arkivhantering	<p>Processen omfattar upprättande av handledningar och rådgivning via mejl, telefon och möten till tillsynsobjekten inom arkiv- och dokumenthanteringsområdet.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> <i>Korrespondens, Presentationsfiler, PM, Mötesanteckningar, Handledningar, Manualer, Mallar, Checklistor</i></p>	Omfattar även föreningsarkivets rådgivning till föreningar.
P	6.6	Undervisa och informera om arkivhantering	<p>Processen omfattar anordnande av utbildningar, seminarier och föredrag inom relevanta ämnen.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> <i>Anmälningar, Deltagarlistor, Kursintyg, Planeringsunderlag, Program, Kursinbjudan, Egenproducerat utbildningsmaterial, Koncept</i></p>	
VO	7.	BEDRIVA FÖRENINGSAARKIV		
P	7.1	Kontakta föreningar	<p>Processen omfattar utåtriktad verksamhet via mejl, telefon och möten för att nå nya föreningar för deposition av arkiv.</p> <p><i>Exempel på handlingar: Korrespondens, Informationsbrev, Tjänsteanteckningar</i></p>	<p>Informationsmaterial som syftar till att marknadsföra verksamheten hanteras under 2.10 "Informera, kommunicera och omvärldsbevaka".</p> <p>Rådgivning till föreningsarkiv om arkivhantering hanteras under 6.5 "Ge råd om arkivhantering"</p>
P	7.2	Ta emot föreningsarkiv som gåva	<p>Processen omfattar omhändertagande av enskilda arkiv där äganderätten övergår till Regionarkivet.</p> <p><i>Exempel på handlingar: Gåvobrev, Korrespondens, Leveranskvitton, Leveransliggare</i></p>	

Exempel på processkartläggning

En processkarta är ett flödesschema som steg för steg visar aktiviteter som tillsammans utgör en process. Med process menas här en serie aktiviteter där början och slut är definierat.

En processkartläggning kan göras för att få en bild av hur processen ser ut idag eller för att förändra och utveckla processen.

Processkartläggning handlar om ett sätt att tänka och att grafiskt illustrera ett flöde av aktiviteter. Det handlar inte om ett visst dataprogram eller en viss teknik, även om sådana kan underlätta.

Det finns inget "rätt" sätt att kartlägga processer. Detta verktyg är endast ett stöd för processledare i det praktiska arbetet med kartläggning.

Inför processkartläggningen

Innan processkartläggningen genomförs behöver följande vara beslutat

- Varför görs kartläggningen?
- Vad ska den användas till?
- Vilken process ska kartläggas (avgränsningar)?
- Ska kartläggningen beskriva nuläge eller utgöra grund för förbättringar?

Svaren påverkar hur arbetet med kartläggningen läggs upp och hur detaljerad kartan behöver vara.

Skapa struktur för arbetet

- Utse en processägare som ger uppdraget och som ni rapporterar till.
- Utse en processledare som leder arbetet.
- Utse deltagare – som bör vara berörda av processen i vardagen och får uppdrag och mandat att representera sin arbetsplats eller funktion.
- Fastställ en tidplan.

Praktiska tips

Använd gärna en whiteboardtavla, stora pappersark eller vit plastfilm att rita och sätta upp notislappar på. Dokumentera sedan genom att fotografera eller ta med hem.

1. Gör en processkartläggning

Tidsåtgång för första mötet är 2-3 timmar. Fler möten kan behövas.

1. Börja med att
 - berätta syftet med kartläggningen
 - tydliggöra vilken process som ska kartläggas
 - klargöra vilka avgränsningar som gäller
 - tydliggöra början och slut på processen.
2. **Identifiera alla aktiviteter.** Be deltagarna skriva ner alla de aktiviteter de gör under processen på notislappar. En aktivitet per lapp.
3. **Placera aktiviteterna i tidsordning.** När alla är klara (ca 10 min) placeras lapparna på tavlan på ett av följande sätt
 - a. Processledaren samlar in lapparna, läser upp dem en och en och placerar på tavlan.
 - b. Deltagarna fäster själva sina lappar på tavlan där de hör hemma.

Placeringen av lapparna ska spegla tidsordningen i processen.

4. **Tydliggör flödet.** Fokusera på tidsordningen. När alla är nöjda med lapparnas placering drar processledaren linjer mellan dem så att det blir ett tydligt flöde. Ta hjälp av gruppen för att förstå var lappar hör hemma. Flera lappar kommer att gälla samma sak – det gör inget, sätt dem bara på samma plats.
5. **Gå igenom processen som nu finns på tavlan.** Skapa och skriv upp gemensamma benämningar på var och en av aktiviteterna, till exempel ”informationsmöte med brukare” eller ”skicka beställning till utförare”.
 - Beskriv *hur processen är* – inte hur den borde vara.
 - Fokusera på *vad som görs* – inte hur det görs.

Förbättringsmöjligheter och angränsande processer kan dyka upp under arbetsgång. Skriv upp dessa på sidan av.

6. Ta en paus!

7. Stäm av med gruppen – är processen klar?

- Skapa samstämmighet – känner ni igen er, är det så här ni arbetar?
- Har ni fått med hela processen från början till slut?
- Behöver någon annan konsulteras som kanske är berörd?

Går det inte att bli överens om flödet i processen? Skriv upp tankar som kanske har dykt upp under pausen.

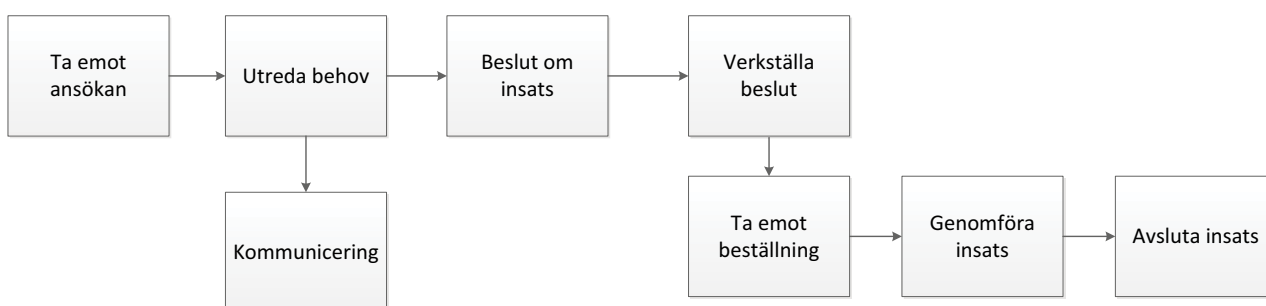
8. **Nu är denna del avklarad.** Tacka för arbetet och boka ny tid för avstämning av processkartan.

Om kartläggningen ska utmynna i förändring av processerna – gå till steg 2.

9. **Dokumentera.** Det finns olika sätt att dokumentera processer. Nedan visas två vanliga sätt. Ett fokuserar på flödet och ett tar med funktioner.

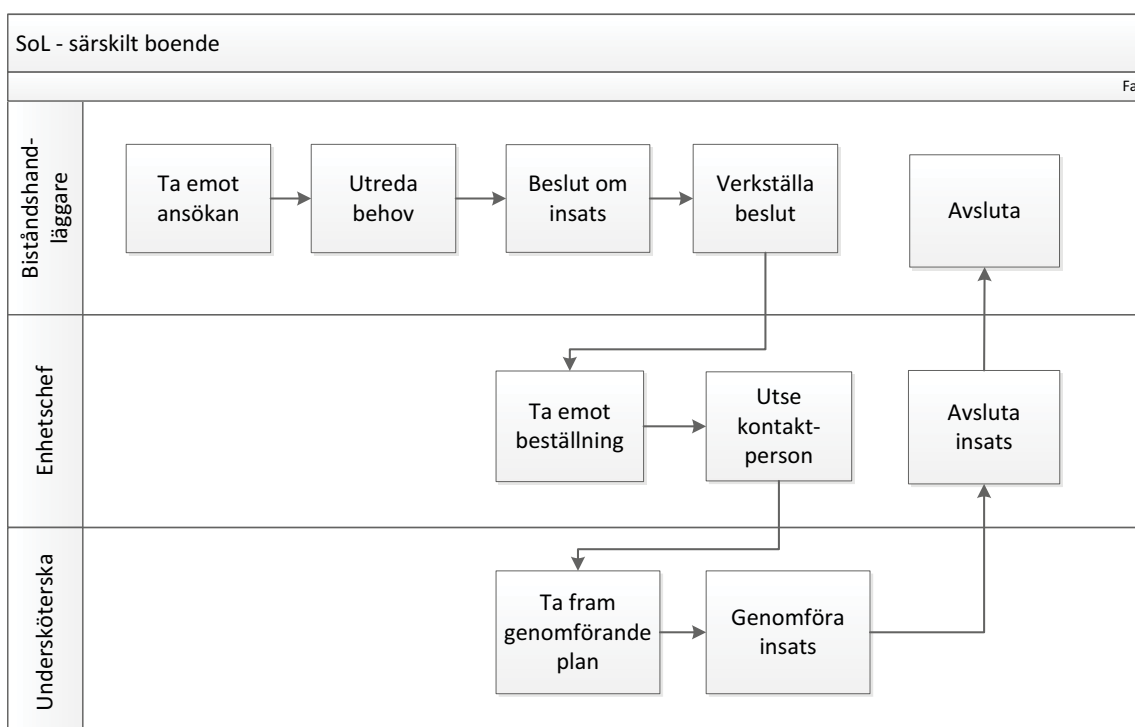
Exempel på flödesorienterad processkarta

Fokuserar på flöde och samband



Exempel på tvärfunktionell processkarta

Fokuserar på vilka funktioner som berörs av vilken process.



10. **Skicka processkartan till deltagarna** och be dem granska och gärna diskutera med kollegor.
11. **Träffa arbetsgruppen igen** och stäm av den nu dokumenterade processkartan. Gå noggrant igenom samtliga steg – med största sannolikhet har något uppfattats fel eller olika. Nya tankar kan också ha kommit upp, till exempel när medlemmar i gruppen pratat med kollegor.
12. **Ändra dokumentationen.**
13. **Stäm av igen.** Beroende på hur komplexa processerna är kan fler möten behövas.
14. **Rapportera kartläggningen.** Rapportera till den som givit uppdraget på det sätt som beslutats innan kartläggningen påbörjades.
15. **Återkoppla resultatet** av kartläggningen till deltagarna.

2. Kartlägger ni för att förändra processerna?

Om kartläggningen ska mynna ut i förändring av processer görs en fortsättning.

Utvecklingen kan göras på två sätt.

- Den kan göras efter steg 7 och resultatet blir då två kartor - en med nuläge respektive en med ett *önskat* nuläge.
- Alternativt så kan den göras efter att nulägeskartan är helt färdig.

Innan ni arbetar vidare bör det vara bestämt vilka mandat som finns att föreslå förändringar och om det finns särskilda uppdrag för förändring.

1. **Granska kartläggningen gemensamt** steg för steg och identifiera ”onödiga omvägar” – såsom dubbelarbete eller andra brister. Ta hjälp av de frågor som skrivits ”vid sidan av” under den första kartläggningen.
2. **Rita en ny processkarta** med de nya alternativa aktiviteterna. Gör på samma sätt som den första gången men utan att alla skriver egna post-it lappar.
3. **Dokumentera den nya kartan.**
4. **Stäm av kartan.** Se steg 10-13 ovan.
5. **Återkoppla utfallet** av kartläggningen till gruppen som varit delaktig i att ta fram kartan efter avrapportering.

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
VO	1.	STYRA, PLANERA OCH FÖLJA UPP		
P	1.1	Utföra politiskt ledningsarbete	Här ligger det politiska arbetet. Här kan ärenden från hela klassificeringsstrukturen hamna, processen avser beslutsfattandet/rapporteringen etc. hos nämnden/styrelsen. Omfattar även övergripande styrdokument och uppdrag för nämnder och bolag. <i>Exempel på handlingar:</i> Dagordningar, Föredragningslistor, Kallelser, Anmälda delegationsbeslut till nämnden, Protokoll, Bilagor till protokoll, Kungörelser, Anmälningsärenden, Yrkanden, Nämndreglemente, Arkivreglemente för Västra Götalandsregionen, Centraltt samverkansavtal m.m. Processen följer årscykeln från budget/verksamhetsplan till uppföljning och redovisning av resultatet. <i>Exempel på handlingar:</i> Budgetskrivelser (till RS), Detaljbudgetar (till egna nämnden), Årsredovisningar, Delårsrapporter, Årsbokslut, Undersökningar, Kompetensförsörjningsplaner, Kompetensutvecklingsplaner, Mål- och inriktningsdokument, Verksamhetsplaner, Uppföljning av aktivitetsplanen m.m.	Tjänsteutlåtanden, delegationsbeslut och protokollsutdrag utgör del av ärende och hanteras i berörd process.
P	1.2	Planera, förvalta och följa upp verksamheten	Processen omfattar det styrande arbetet inom förvaltning/bolag/stiftelse, exempelvis ledningsgruppens arbete inkl. koncernledning etc. inklusive möten på avdelnings- eller enhetsnivå. I processen ingår även att organisera och fördela arbete och ansvar samt att upprätta och hantera internt styrande dokument bl.a. inom ramen för myndighetens ledningssystem (t.ex. miljöledningssystem) och systematiskt kvalitetsarbete ex. brandskydds- och säkerhetsarbete (inkl. arbete med informationssäkerhet). <i>Exempel på handlingar:</i> Mötesanteckningar med bilagor från ledningsgrupp, Arkivorganisation, Arbets- och delegationsordningar, Planer (t.ex. Kris- och Likabehandlingsplaner), Riktlinjer, Strategier (t.ex. Upphandlingsstrategi), Mallar och andra hjälpmedel (t.ex. verksamhetsövergripande Manualer och Lathundar), Klassificeringsstrukturer, Dokumenthanteringsplaner, Risk- och sårbarhetsanalyser, Brandskyddsredogörelser, Lokala samverkansavtal m.m.	Underlag till budget hanteras i 2.4.1. "Utforma och följa upp ekonomi".
P	1.3	Utföra internt ledningsarbete	Processen omfattar det styrande arbetet inom förvaltning/bolag/stiftelse, exempelvis ledningsgruppens arbete inkl. koncernledning etc. inklusive möten på avdelnings- eller enhetsnivå. I processen ingår även att organisera och fördela arbete och ansvar samt att upprätta och hantera internt styrande dokument bl.a. inom ramen för myndighetens ledningssystem (t.ex. miljöledningssystem) och systematiskt kvalitetsarbete ex. brandskydds- och säkerhetsarbete (inkl. arbete med informationssäkerhet). <i>Exempel på handlingar:</i> Mötesanteckningar med bilagor från ledningsgrupp, Arkivorganisation, Arbets- och delegationsordningar, Planer (t.ex. Kris- och Likabehandlingsplaner), Riktlinjer, Strategier (t.ex. Upphandlingsstrategi), Mallar och andra hjälpmedel (t.ex. verksamhetsövergripande Manualer och Lathundar), Klassificeringsstrukturer, Dokumenthanteringsplaner, Risk- och sårbarhetsanalyser, Brandskyddsredogörelser, Lokala samverkansavtal m.m.	Övriga arbets-, verksamhets- och samverkansmöten redovisas i den process de hör hemma. Övergripande säkerhetsfrågor inom arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Handlingar kring fysisk säkerhet redovisas under 2.9.2 "Hantera fysisk säkerhet och skalskydd". Det systematiska patientsäkerhetsarbetet är en del av myndighetens ledningssystem och består bl.a. av strategier och rutiner för avvikelshantering, riskanalyser, patientenkäter, punktprevalensmätningar osv. Upphandlingsstrategi för en viss specifik upphandling hanteras i 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)".
P	1.4	Utveckla verksamheten	Processen omfattar de projekt/utredningar som leder till att utveckla verksamheten, t.ex. nya verksamhetssystem eller organisationsförändringar. <i>Exempel på handlingar:</i> Interna utredningar, Medarbetarförslag, Projekthandlingar av myndighetsgemensamma projekt (t.ex. rörande systemutveckling och processkortläggning)	
P	1.5	Hantera revision och granskning	Processen omfattar årlig granskning av verksamheten genom intern och extern tillsyn/revision samt internkontroll. <i>Exempel på handlingar:</i> Revisionsrapporter, Internkontrollplaner, Brandsyneprotokoll, Inspektionsprotokoll (t.ex. Arbetsmiljöverket, IVO, Regionarkivet)	Handlingar i en myndighets tillsynsuppdrag hanteras i berörd process (kärnprocess). Handlingar som rör det interna brandskyddsarbetet hanteras under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete".
P	1.6	Samverka och förhandla som arbetsgivare	Processen omfattar myndighetens förhandlingsarbete och samverkan med de fackliga organisationerna (t.ex. FSG och MBL) samt att hantera arbetsplatsträffar (APT). <i>Exempel på handlingar:</i> Protokoll och mötesanteckningar från de olika samverkansgrupperna t.ex. FSG och APT med eventuella bilagor, Kallelser, Dagordningar, MBL-protokoll	Myndighetens arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Förvaltningsspecifika avtal (lokala samverkansavtal) redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete".
P	1.7	Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete	Processen omfattar det övergripande psykosociala och fysiska arbetsmiljöarbetet på myndigheten <i>Exempel på handlingar:</i> Skyddsrondsprotokoll, Handlingsplaner, Riskbedömningar, Instruktioner för allvarliga risker, Årliga sammanställningar, Medarbetar- och ledarenkäter m.m.	Arbetskadorna, friskvård och rehabilitering m.m. redovisas under processgruppen 2.3 "Hantera personalsociala frågor".
P	1.8	Besvara remisser och enkäter	Processen omfattar remisshantering och enkäter från andra organisationer (myndigheter, förvaltningar, bolag etc.) inom såväl som utom regionen. <i>Exempel på handlingar:</i> Enkäter, Enkätvar, Remisser, Remissvar	Myndighetens egna enkäter och remisser hanteras i berörd process.
P	1.9	Hantera externa synpunkter och klagomål	Processen omfattar myndighetens handläggning av synpunkter och klagomål av övergripande karaktär. <i>Exempel på handlingar:</i> Synpunkter, Klagomål, Avvikelsehantering, Händelsanalyser	Klagomål av mer precis karaktär redovisas i berörd process.
P	1.10	Samverka med andra organisationer	Processen omfattar myndighetens samverkan med andra myndigheter, organisationer och näringsliv m.fl. <i>Exempel på handlingar:</i> Projekthandlingar från samverkanprojekt, Mötesanteckningar från möten med andra organisationer (t.ex. Nationella nätverk)	

VO	Punkt-notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
VO	2.	GE VERKSAMHETSSTÖD		
PG	2.1	Administrera anställning och löner		
P	2.1.1	Rekrytera	<p>Processen omfattar arbetet med att hantera rekryteringar, från kravställning och annonsering till tillsättning av tjänst inkl. spontanansökningar.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Kravspecifikation/profil, Annonser, Ansökningar, Spontanansökningar, Sökandeförteckning, Dokumentation av referenstagning, anställningsintervjuer och tester, Rekryteringsbeslut, Anställningsavtal</p>	
P	2.1.2	Hantera anställning	<p>Processen omfattar handläggning av frågor knutna till pågående anställning fram till upphörande av anställning. Här ingår även att hantera omställning, disciplinåtgärder och entlediganden.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Tjänstgöringsbetyg, Tjänstgöringsintyg, Arbetsgivarintyg, Uppgifter rörande uppsägning, Kvittenser, fullmakter avseende sekretessinformation, dokumentation från utvecklingsamtal samt lönesamtal, dokumenterade överenskommelser, Individuella lönebeslut, Disciplinärenanden, Gratifikationer, Individuella utvecklingsplaner, Sekretessförbindelser, Underrättelse till lokal facklig organisation om tilltänkt åtgärd, Underlag till LAS- och MBL-protokoll, Underlag till HR Löns, Beslut om Lönebidrag, Begäran om avgång</p>	Ytterligare exempel på aktiviteter i processen är att genomföra lönegrundande samtal, upprätta betyg och intyg, hantera egen uppsägning, uppsägning från arbetsgivaren, upphörande av tidsbegränsad anställning, tjänstepension, avtalspension, dödsfall.
P	2.1.3	Beräkna och betala ut löner, arvoden och pension	<p>Processen omfattar att hantera och registrera löneunderlag från anställda.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Underlag för Löneberäkning, Egna utlägg, Tjänstgöringsrapporter, Tillägg, Rättelser och löneuppgifter, Ersättning för utlägg via lön</p>	
P	2.2	Hantera bemanning	<p>Processen omfattar bemanningsfrågor såsom schemalagning, semesterplanering, tjänstledighet och föräldraledighet.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Ledighetsansökningar, Scheman, Beslut ang beviljad ledighetsansökan</p>	
PG	2.3	Hantera personalsociala frågor		
P	2.3.1	Kompetensutveckla	<p>Processen omfattar myndighetsövergripande kompetensutvecklingsplanering samt att anordna eller delta i personalutbildningar.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Anmälningar, Deltagarlistor, Kursintyg, Planeringsunderlag, Presentationsmaterial, Program, Kursinbjudningar, Egenproducerat utbildningsmaterial</p>	Utbildningar som myndigheten administrerar och som är en del av kärnverksamheten hanteras i berörd kärnprocess.
P	2.3.2	Tillhandahålla friskvård	<p>Processen omfattar att tillhandahålla personalen friskvård och administrera friskvårdsersättning.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Kvitto på utlägg, Riktlinjer för friskvårdsersättning</p>	Friskvårdsavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)".
P	2.3.3	Hantera tillbud, arbetsskada och otillåten påverkan	<p>Processen omfattar anmälan, utredning och åtgärd av tillbud, arbetsskador och otillåten påverkan.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Anmälningar om arbetsskador, Avvikelse- och tillbudsrapporter, åtgärdsbeslut</p>	Med otillåten påverkan avses här trakasserier, hot, våld och korruption som syftar till att påverka myndighetsutövningen
P	2.3.4	Rehabilitera	<p>Processen omfattar handläggning av rehabiliteringsärenden och de medicinska, psykologiska, sociala och arbetslivsriktade åtgärderna.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Förstodagsintyg, Protokoll, Rehabmöte, Handlingsplan, Arbetsförmågebedömning, Utlåtanden, Utredning, Arbetsgivarens anpassningsåtgärder, Protokoll om avslutad rehabilitering, Kompetenskartläggning, Arbetsförmågebedömning, Kompletterande läkarutlåtande, Anteckning, avslut av rehabilitering</p>	
PG	2.4	Administrera ekonomi		
P	2.4.1	Utforma och följa upp ekonomi	<p>Processen omfattar att upprätta budget och verksamhetsplan, redovisa och följa upp resultat samt genomföra internkontroll</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Ekonomisk uppföljningsrapport, Budgetunderlag, Prognoser</p>	Budgetskrivelse, Årsredovisning och Årsbokslut är dokument som hör hemma under 1.2 "Planera, förvalta och följa upp verksamheten"
P	2.4.2	Hantera intäkter från kund	<p>Processen omfattar handläggning av kundfakturor och kundinbetalningar</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Kundregister, Avbetalningsplaner, Kundfakturor, Fakturaunderlag, Listor över inbetalningar, Makuleringar, Avskrivningar av fordran</p>	

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	2.4.3	Hantera kostnader från leverantör	Processen omfattar att hantera och betala leverantörsfakturor samt hantera utbetalningar <i>Exempel på handlingar:</i> Leverantörsfakturor, Följesedlar, Listor över utbetalningar, Inkasso, Utbetalningsalleaot	
P	2.4.4	Hantera löpande ekonomiredovisning	Processen omfattar att löpande stämma av och redovisa ekonomin och att sköta kodplanen. <i>Exempel på handlingar:</i> Bokföringsorder med underlag, Kontoavstämningar, Kodplan, Förteckning över anläggningstyper (avskrivningstyp), Underlag för periodisk avskrivning, Beslut om investering, Anläggningsregister, Avtal rörande tjänst, Kommunbidrag, Kassarapport, Dagrappport, Underlag till årsredovisning med resultaträkning och balansräkning, Finanseringsanalys, Noter, Underlag till delårsbokslut	I den löpande ekonomiredovisningen hanteras: Inventarier och anläggningar – godkännande av investeringar, inköp av investeringar, aktivering, månadsvisa avskrivningar samt avyttring av inventarier och anläggningar. Finansiering av verksamheten – genom kommun-, region- och statsbidrag, försäljning av tjänster, tillhandahålla tjänster mot avgift. Likviditet – hantera likvidkonton (bankkonton) samt försäljningskassor. Bokslut – att sammanställa räkenskaper till ett rättvisande resultat och skriva årsredovisning med kommentarer.
P	2.4.5	Hantera skatteredovisning	Processen omfattar hanteringen av frågor rörande deklarationer och jämkning av moms. <i>Exempel på handlingar:</i> Underlag till momredovisning, Ansökan om redovisning av moms, Momsrapport, Periodisk sammanställning	
P	2.4.6	Hantera försäkringar	Processen omfattar tecknandet av försäkringar i syfte att skydda myndigheten <i>Exempel på handlingar:</i> Försäkringsbrev, Försäkringshandböcker, Handlingar rörande ansvarsfrågor, ansvarsskador och egendomsskador, Avtal, Förfrågningsunderlag, Personalförsäkringshandlingar, Skadeärenden	Exempel på de olika försäkringar som kan tecknas är: ansvar, tjänsteresa, olycksfall, miljö och rättskydd. Vid nyttjande av försäkringen återfinns handlingarna i de processer där skaderegleringen sker.
P	2.4.7	Hantera stiftelser, fonder och gåvor	Processen omfattar att förvalta kapital och administrera stiftelser, fonder och gåvobrev <i>Exempel på handlingar:</i> Bedömningskriterier för urval sökande, Fondansökningar, Beslut om utdelning ur fond, Beslut att ta emot gåva, Stiftelseårsredovisning	I hantera stiftelser, fonder och gåvor ingår: - mottagande av gåvor/donationer som ligger till grund för inrättande av stiftelse - utredning och beslut att skapa/inrätta och avveckla stiftelse - förvalta stiftelser och fonder - utlysning av medel (ansökning av stipendier)
PG	2.5	Köpa in och upphandla		
P	2.5.1	Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)	Processen omfattar arbetet med att köpa in en vara/tjänst och direktupphandla enligt LOU samt upphandling genom avrop mot ramavtal eller genom förnyad konkurrensutsättning. <i>Exempel på handlingar:</i> Underlag på vad som ska direktupphandlas, Offerter/anbud, Svar på förfrågningar, Utvärdering av inkomna anbud/offert, Tilldelningsbeslut, Beställningar, Order-, Uppdrags-, och Beställningsbekräftelser m.m.	Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex. städtjänster, service på maskiner) behöver vanligtvis inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandearrendet och hanteras i berörd process (t.ex. en kärnprocess).
P	2.5.2	Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)	Processen omfattar arbetet med att genomföra upphandlingar i konkurrens samt att hantera överprövning av upphandling. <i>Exempel på handlingar:</i> Förfrågningsunderlag, Annonsunderlag, Frågor/svar samt rättelser och förtydliganden under anbudstiden, Anbud med bilagor, Intyg/bevis för kontroll av leverantör, Öppningsprotokoll, Utvärderingsunderlag, Tilldelningsbeslut	Övergripande upphandlingsstrategi eller inköpspolicy hanteras i 1.3 "Utföra internt ledningsarbete" Upphandlingsprocesser avslutas med att avtal tecknas. Upphandlingsärenden bör avslutas i samband med underrättelse om tilldelningsbeslut. Upphandlingar som leder till: 1) Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. 2) Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandearrendet och hanteras i berörd process (t.ex. en kärnprocess). Överprövnings/överklagandearrenden hanteras här men ska diarieföras som separata ärenden.
P	2.5.3	Förvalta och följa upp ingångna avtal	Processen omfattar de affärsmässiga frågorna efter att avtal slutits som följd av direktupphandling och upphandling i konkurrens. <i>Exempel på handlingar:</i> Tilläggsavtal, Villkorsändringar, Information om parter ändrade kontakt- eller adressuppgifter, Uppsäkringar. Hit hör avtalsregistret/avtalsdatabasen.	
PG	2.6	Administrera allmänna handlingar		
P	2.6.1	Registrera handlingar och hantera post	Processen omfattar posthantering, bedömning, registrering, fördelning, skanning, informationssökning och arkivering av diarieförda ärenden. <i>Exempel på handlingar:</i> Diarium, Diarieplan, Postlista, Fullmakt för postöppning, Postöppnings- och registreringsrutiner, Rek-böcker Posten m.m.	
P	2.6.2	Redovisa, styra och hantera handlingar och arkiv	Processen omfattar att samråda med arkivmyndigheten i arkivfrågor, upprättande av arkivredovisning, gallringsutredning och mottagande av gallringsbeslut. <i>Exempel på handlingar:</i> Arkivbeskrivning, Arkivförteckning, IT-förteckning, Arkivinventering, Gallringsbeslut, Gallringsutredning, Gallringsframställan m.m.	Dokumenthanteringsplaner och klassificeringsstrukturer utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete".
P	2.6.3	Ta emot och/eller överlämna/leverera arkiv	Denna process avser kontakt med den överlämnande/mottagande verksamheten, ifyllande av leveransframställan/leveransreversal och mottagande av leveransgodkännande/signerad leveransreversal <i>Exempel på handlingar:</i> Leveransframställan, Leveransreversal, Leveransgodkännande, Beslut om avhändande av allmän handling m.m.	Processen omfattar även planering och överlämnande av arkivhandlingar samt framtagande av underlag med förslag till beslut om avhändande av allmän handling (på annat sätt än genom gallring eller genom överlämnande till arkivmyndigheten).

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	2.6.4	Hantera utlämnande av handlingar	<p>Processen omfattar sekretessprövning/menprövning, beslut om utlämnande samt skriftligt beslut av myndigheten vid ev. nekande av utlämnande.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Samtycken, Fullmakter, Begäran om utlämnande, Följebrev, Beslut om vägran att utlämna allmän handling, Överlaganden</p>	<p>Utlämnande av journalhandling hanteras här.</p> <p>I denna process hanteras även tjänsteutlån av handlingar.</p>
P	2.7	Kontrollera personuppgiftsbehandlingar	<p>Processen omfattar hantering av anmälan om behandling av personuppgifter, begäran om registerutdrag enligt PuL samt anmälan av personuppgiftsombud.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Samtycke/återtagande till utlägg på webbplats, Förteckning över personuppgiftsbehandlingar, Registerutdrag, Begäran om och svar på begäran om registerutdrag enligt 26 § PuL, Anmälan om personuppgiftsombud, Förteckning enligt 39 § PuL</p>	
PG	2.8	Hantera och förvalta IS/IT		
P	2.8.1	Utveckla IS/IT-system	<p>Processen omfattar arbetet med att utveckla förvaltningsprodukter i syfte att göra det lättare för våra verksamheter. All utveckling ska hanteras som projekt.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Projektdirektiv, Projektplan, Slutrapport, Leveransgodkännande</p>	
P	2.8.2	Förvalta, drifta och utveckla it-system	<p>Processen omfattar förvaltning, drift, utveckling och support samt att utifrån behov, strategier och omvärld utveckla och förädla tjänster.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Avvikelsesrapporter, Åtgärdsrapport, Beställningar, Användarhandledningar, Lathundar för system, Förvaltningsuppdrag (systemförvaltning), Objektplan</p>	
PG	2.9	Hantera lokaler, fastigheter och fysisk säkerhet		
P	2.9.1	Förvalta fastigheter och inventarier	<p>Processen omfattar att hantera frågor rörande hyresavtal och inventarier m.m. Här ingår även att hantera löpande drift och underhåll, reparation av lokalerna. Handlingar rörande lokalbesiktningar. Parkeringsfrågor, lokalvärdsfrågor, frågor rörande avfalls- och återvinningshantering. Förse myndigheten med konst.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Hyresavtal, Felanmälan av lokaler, Lokalbokningar och Bokningsbekräftelser, Ansökan om parkeringstillstånd, Inventarielistor över konst, Besiktningsskott, Utredningar rörande fastighetsutnyttjande, Driftmötesprotokoll m.m.</p>	<p>Investeringar hanteras under 2.4.4 "Hantera löpande ekonomiredovisning".</p>
P	2.9.2	Hantera fysisk säkerhet och skalskydd	<p>Processen omfattar att hantera frågor kring fysisk säkerhet, t.ex. larm och inpassering samt ärenden som rör stölder eller obehörigt intrång i myndighetens lokaler samt att administrera tillträde till fastigheter.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Kvittenser för passerkort/behörighetskort och nycklar, Polisanmälningar rörande stölder/hot/olaga intrång, Handlingar rörande bevakning/larm/koder</p>	<p>Handlingar rörande miljöarbete, redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete"</p> <p>Handlingar rörande brandskyddsarbete, se processen 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"</p> <p>Bevakningsavtal med Securitas och säkerhetstjänsteavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)".</p>
P	2.9.3	Genomföra byggprojekt	<p>Processen omfattar hanteringen av ny-, om- och tillbyggnad utifrån förvaltningens behov.</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Bygglovsansökningar, Ritningar, Förstudier, Bygghandlingar, Byggmötesprotokoll, Besiktningsskott, Styrruppsmötesprotokoll</p>	
P	2.10	Informera, kommunicera och omvärldsbevaka	<p>Processen omfattar marknadsföring av verksamheten, utåtriktad kommunikation genom användning av olika kommunikationskanaler, medborgardialog av frågasvar-karaktär som inte rör ärende i kärnverksamheten samt omvärldsbevakning.</p> <p><i>Exempel på handlingstyper:</i> Hemsidor, Inlägg på sociala medier, Chatt, Pressklipp, Pressmeddelanden, Korrespondens, Broschyrer, Trycksaker, Bilder m.m.</p>	<p>Deltaga i nätverk hanteras i 1.10 "Samverka med andra organisationer".</p>
P	2.11	Tillhandahålla bibliotek	<p>Processen omfattar att hålla bibliotekskatalog och låntagregister aktuella samt hantera in- och utlån av media</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Bibliotekskatalog och -databas, Låntagregister, Avtal rörande tillgång till databaser och informationsresurser, Handledningar</p>	<p>Broschyrer som syftar till marknadsföring hanteras under 2.10.</p>
P	2.12	Bedriva internt miljöarbete	<p>Processen omfattar miljöfrågor i förhållande till bland annat energi, avfall, transporter, lokaler, kemikalier, livsmedel samt läkemedel</p> <p><i>Exempel på handlingar:</i> Miljöredovisningar, Tillsynsrapporter, Miljömanualer, Certifikat för grön el</p>	<p>Miljöledningssystem, miljöpolicyer, resepolicyer och gränsdragningslistor utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"</p> <p>Handlingar rörande miljöarbete i förhållande till nybyggnation redovisas under 2.9.3 "Genomföra byggprojekt"</p>

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
VO	1.	STYRA, PLANERA OCH FÖLJA UPP		
P	1.1	Utföra politiskt ledningsarbete	Här ligger det politiska arbetet. Här kan ärenden från hela klassificeringsstrukturen hamna, processen avser beslutsfattandet/rapporteringen etc. hos nämnd/styrelse. Omfattar även övergripande styrdokument och uppdrag för nämnder och bolag. <i>Exempel på handlingar: Dagordningar, Föredragningslistor, Kallelser, Anmälda delegationsbeslut till nämnden, Protokoll, Bilagor till protokoll, Kungörelser, Anmälningssärenden, Yrkanden, Nämndreglemente, Arkivreglemente för Göteborgs Stad, Centralt samverkansavtal m.m.</i>	Tjänsteutlåtanden, delegationsbeslut och protokollsutdrag utgör del av ärende och hanteras i berörd process.
P	1.2	Planera, förvalta och följa upp verksamheten	Processen följer årscykeln från budget/verksamhetsplan till uppföljning och redovisning av resultatet. <i>Exempel på handlingar: Budgetskrivelser (till KS), Detaljbudgetar (till egna nämnden, Årsredovisningar, Delårsrapporter, Årsbokslut, Undersökningar, Kompetensförsörjningsplaner, Kompetensutvecklingsplaner, Mål- och inriktningsdokument, Verksamhetsplaner, Uppföljning av aktivitetsplan m.m.</i>	Underlag till budget hanteras i 2.4.1 "Utforma och följa upp ekonomi"
P	1.3	Utföra internt ledningsarbete	Processen omfattar det styrande arbetet inom myndigheten inkl. förvaltningsövergripande grupper samt verksamhetsmöten på avdelnings- eller enhetsnivå. Även att organisera och fördela arbete och ansvar samt att upprätta och hantera internt styrande dokument bl.a. inom ramen för myndighetens ledningssystem (t.ex. miljöledningssystem) och systematiskt kvalitetsarbete ex. brandskydds- och säkerhetsarbete (inkl. arbete med informationssäkerhet). <i>Exempel på handlingar: Mötesanteckningar med bilagor från ledningsgrupp, Arkivorganisation, Arbets- och delegationsordningar, Planer (t.ex. Likabehandlingsplaner), Riktlinjer, Strategier (t.ex. Upphandlingsstrategi), Mallar och andra hjälpmedel (t.ex. verksamhetsövergripande Manualer och Lathundar), Klassificeringsstrukturer, Dokumenthanteringsplaner, Risk- och sårbarhetsanalyser, Brandskyddsredogörelser, Lokala samverkansavtal m.m.</i>	Övriga arbets-, verksamhets- och samverksamhetsmöten redovisas i den process de hör hemma. Övergripande säkerhetsfrågor inom arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Handlingar kring fysisk säkerhet redovisas under 2.9.2 "Hantera fysisk säkerhet och skalskydd". Upphandlingsstrategi för en viss specifik upphandling hanteras i 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)"
P	1.4	Utveckla verksamheten	Processen omfattar de projekt/utredningar som leder till att utveckla verksamheten, t.ex. nya verksamhetssystem eller organisationsförändringar. <i>Exempel på handlingar: Interna utredningar, Medarbetarförslag, Projekthandlingar av myndighetens gemensamma projekt (t.ex. rörande systemutveckling och processkartläggning)</i>	
P	1.5	Hantera revision och granskning	Processen omfattar årlig granskning av verksamheten såsom intern och extern tillsyn/revision samt internkontroll. <i>Exempel på handlingar: Revisionsrapporter, Internkontrollplaner, Brandsyneprotokoll, Inspektionsprotokoll (t.ex. Arbetsmiljöverket)</i>	Handlingar i en myndighets tillsynsuppdrag hanteras i berörd process (kärnprocess). Handlingar som rör det interna brandskyddsarbetet hanteras under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"
P	1.6	Samverka och förhandla som arbetsgivare	Processen omfattar myndighetens förhandlingsarbete och samverkan med de fackliga organisationerna (t.ex. FSG och MBL) samt att hantera arbetsplatsträffar (APT). <i>Exempel på handlingar: Protokoll och mötesanteckningar från de olika samverkansgrupperna t.ex. FSG och APT med eventuella bilagor, Kallelser, Dagordningar, MBL-protokoll</i>	Myndighetens arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Förvaltningsspecifika avtal (lokala samverkansavtal) redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete".
P	1.7	Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete	Processen omfattar det övergripande psykosociala och fysiska arbetsmiljöarbetet på myndigheten <i>Exempel på handlingar: Skyddsrondsprotokoll, Handlungsplaner, Riskbedömningar, Instruktioner för allvarliga risker, Årliga sammanställningar, Medarbetar- och ledarenkäter m.m.</i>	Arbetskadorna, friskvård och rehabilitering m.m. redovisas under processgruppen 2.3 "Hantera personalsociala frågor".
P	1.8	Besvara remisser och enkäter	Processen omfattar remisshantering och enkäter från instanser inom såväl som utanför staden. <i>Exempel på handlingar: Enkäter, Enkät svar, Remisser, Remissvar</i>	Myndighetens egna enkäter och remisser hanteras i berörd process.
P	1.9	Hantera externa synpunkter och klagomål	Processen omfattar myndighetens handläggning av synpunkter och klagomål av övergripande karaktär. <i>Exempel på handlingar: Synpunkter, Klagomål, Avvikelsehantering, Händelsanalyser</i>	Klagomål av mer precis karaktär redovisas i berörd process.
P	1.10	Samverka med andra organisationer	Processen omfattar myndighetens samverkan med andra myndigheter, organisationer och näringsliv m.fl. <i>Exempel på handlingar: Projekthandlingar från samverkansprojekt, Mötesanteckningar från möten med andra organisationer (t.ex. Nationella nätverk)</i>	

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
VO	2.	GE VERKSAMHETSSTÖD		
PG	2.1	Administrera anställning och löner		
P	2.1.1	Rekrytera	Processen omfattar arbetet med att hantera rekryteringar, från kravställning och annonsering till tillsättning av tjänst inkl. spontanansökningar. <i>Exempel på handlingar: Kravspecifikation/profil, Annonser, Ansökningar, Spontanansökningar, Sökandeförteckning, Dokumentation av referenstagning, anställningsintervjuer och tester, Rekryteringsbeslut, Anställningsavtal</i>	
P	2.1.2	Hantera anställning	Processen omfattar handläggning av frågor knutna till pågående anställning fram till upphörande av anställning. Här ingår även att hantera omställning, disciplinåtgärder och entlediganden. <i>Exempel på handlingar: Tjänstgöringsbetyg, Tjänstgöringsintyg, Arbetsgivarintyg, Uppgifter rörande uppsägning, Kvittenser, fullmakter avseende sekretessinformation, dokumentation från utvecklingssamtal samt lönesamtal, dokumenterade överenskommelser, Individuella lönebeslut, Disciplinärenden, Gratifikationer, Individuella utvecklingsplaner, Sekretessförbindelser, Underrättelse till lokal facklig organisation om tilltänkt åtgärd, Underlag till LAS- och MBL-protokoll, Underlag till HR Lönsbeslut om Lönebidrag, Begäran om avsåga</i>	Ytterligare exempel på aktiviteter i processen är att genomföra lönegrundande samtal, upprätta betyg och intyg, hantera egen uppsägning, uppsägning från arbetsgivaren, upphörande av tidsbegränsad anställning, tjänstepension, avtalspension, dödsfall.
P	2.1.3	Beräkna och betala ut löner, arvoden och pension	Processen omfattar att hantera och registrera löneunderlag från anställda. <i>Exempel på handlingar: Underlag för Löneberäkning, Egna utlägg, Tjänstgöringsrapporter, Tillägg, Rättelser och löneuppgifter, Ersättning för utlägg via lön</i>	
P	2.2	Hantera bemanning	Processen omfattar bemanningsfrågor såsom schemaläggning, semesterplanering, tjänstledighet och föräldraledighet. <i>Exempel på handlingar: Ledighetsansökningar, Scheman, Beslut ang beviljad ledighetsansökan</i>	
PG	2.3	Hantera personalsociala frågor		
P	2.3.1	Kompetensutveckla	Processen omfattar myndighetsövergripande kompetensutvecklingsplanering samt att anordna eller delta i personalutbildningar. <i>Exempel på handlingar: Anmälningar, Deltagarlistor, Kursintyg, Planeringsunderlag, Presentationsmaterial, Program, Kursinbjudningar, Egenproducerat utbildningsmaterial</i>	Utbildningar som myndigheten administrerar och som är en del av kärnverksamheten hanteras i berörd kärnprocess.
P	2.3.2	Tillhandahålla friskvård	Processen omfattar att tillhandahålla personalen friskvård och administrera friskvårdsersättning. <i>Exempel på handlingar: Kvitto på utlägg, Riktlinjer för friskvårdsersättning</i>	Friskvårdsavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)".
P	2.3.3	Hantera tillbud, arbetsskada och otillåten påverkan	Processen omfattar anmälan, utredning och åtgärd av tillbud, arbetsskador och otillåten påverkan. <i>Exempel på handlingar: Anmälningar om arbetsskador, Avvikelse- och tillsbudsrapporter, åtgärdsbeslut</i>	Med otillåten påverkan avses här trakasserier, hot, våld och korruption som syftar till att påverka myndighetsutövningen
P	2.3.4	Rehabilitera	Processen omfattar handläggning av rehabiliteringsärenden och de medicinska, psykologiska, sociala och arbetslivsriktade åtgärderna. <i>Exempel på handlingar: Förstoadagsintyg, Protokoll, Rehabmöte, Handlingsplan, Arbetsförmågebedömning, Utlåttanden, Utredning, Arbetsgivarens anpassningsåtgärder, Protokoll om avslutad rehabilitering, Kompetenskartläggning, Arbetsförmågebedömning, Kompletterande läkarutlåtande, Anteckning, Avslut av rehabilitering</i>	
PG	2.4	Administrera ekonomi		
P	2.4.1	Utforma och följa upp ekonomi	Processen omfattar att upprätta budget och verksamhetsplan, redovisa och följa upp resultat samt genomföra internkontroll <i>Exempel på handlingar: Ekonomisk uppföljningsrapport, Budgetunderlag, Prognoser</i>	Budgetskrivelse, Årsredovisning och Årsbokslut är dokument som hör hemma under 1.2 "Planera, förvalta och följa upp verksamheten".
P	2.4.2	Hantera intäkter från kund	Processen omfattar handläggning av kundfakturor och kundbetalningar <i>Exempel på handlingar: Kundregister, Avbetalningsplaner, Kundfakturor, Fakturaunderlag, Listor över inbetalningar, Makuleringar, Avskrivningar av fordran</i>	
P	2.4.3	Hantera kostnader från leverantör	Processen omfattar att hantera och betala leverantörsfakturor samt hantera utbetalningar <i>Exempel på handlingar: Leverantörsfakturor, Följesedlar, Listor över utbetalningar, Inkasso, Utbetalningsallegat</i>	
P	2.4.4	Hantera löpande ekonomiredovisning	Processen omfattar att löpande stämma av och redovisa ekonomin och att sköta kodplanen. <i>Exempel på handlingar: Bokföringsorder med underlag, Kontoavstämningar, Kodplan, Förteckning över anläggningstyper (avskrivningstyp), Underlag för periodisk avskrivning, Beslut om investering, Anläggningsregister, Avtal rörande tjänst, Kommunbidrag, Kassareport, Dagrapport, Underlag till årsredovisning med resultaträkning och balansräkning, Finanseringsanalys, Noter, Underlag till delårsbokslut</i>	I den löpande ekonomiredovisningen hanteras: Inventarier och anläggningar – godkännande av investeringar, inköp av investeringar, aktivering, månadsvisa avskrivningar samt avyttring av inventarier och anläggningar. Finansiering av verksamheten – genom kommun-, region- och statsbidrag, försäljning av tjänster, tillhandahålla tjänster mot avgift. Likviditet – hantera likvidkonton (bankkonton) samt försäljningskassor. Bokslut – att sammanställa räkenskaper till ett rättvisande resultat och skriva årsredovisning med kommentarer.

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	2.4.5	Hantera skatteredovisning	Processen omfattar hanteringen av frågor rörande deklarationer och jämkning av moms. <i>Exempel på handlingar: Underlag till momredovisning, Ansökan om redovisning av moms (byte av redovisningsperiod?), Momsrapport, Periodisk sammanställning</i>	
P	2.4.6	Hantera försäkringar	Processen omfattar tecknandet av försäkringar i syfte att skydda myndigheten <i>Exempel på handlingar: Försäkringsbrev, Försäkringshandböcker, Handlingar rörande ansvarsfrågor, ansvarsskador och egendomsskador, Avtal, Förfrågningsunderlag, Personalförsäkringshandlingar, Skadeärenden</i>	Exempel på de olika försäkringar som kan tecknas är: ansvar, tjänsteresa, olycksfall, miljö och rättsskydd. Vid nyttjande av försäkring återfinns handlingarna i de processer där skaderegleringen sker.
P	2.4.7	Hantera stiftelser, fonder och gåvor	Processen omfattar att förvalta kapital och administrera stiftelser, fonder och gåvobrev <i>Exempel på handlingar: Bedömningskriterier för urval sökande, Fondansökningar, Beslut om utdelning ur fond, Beslut att ta emot gåva, Stiftelseårsredovisning</i>	I hantera stiftelser, fonder och gåvor ingår: - mottagande av gåvor/donationer som ligger till grund för inrättande av stiftelse - utredning och beslut att skapa/inrätta och avveckla stiftelse - förvalta stiftelser och fonder - utlysning av medel (ansökning av stipendier)
PG	2.5	<i>Köpa in och upphandla</i>		
P	2.5.1	Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)	Processen omfattar arbetet med att köpa in en vara/tjänst och direktupphandla enligt LOU samt upphandling genom avrop mot ramavtal eller genom förnyad konkurrensutsättning. <i>Exempel på handlingar: Underlag på vad som ska direktupphandlas, Offerter/anbud, Svar på förfrågningar, Utvärdering av inkomna anbud/offerter, Tilldelningsbeslut, Beställningar, Order-, Uppdrags-, och Beställningsbekräftelser m.m.</i>	Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver vanligtvis inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. i en kärnprocess).
P	2.5.2	Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)	Processen omfattar arbetet med att genomföra upphandlingar i konkurrens samt att hantera överprövning av upphandling. <i>Exempel på handlingar: Upphandlingsstrategi, Förfrågningsunderlag, Annonserunderlag, Frågor/svar samt rättelser och förtydliganden under anbudstiden, Anbud med bilagor, Intyg/bevis för kontroll av leverantör, Öppningsprotokoll, Utvärderingsunderlag, Tilldelningsbeslut</i>	Övergripande upphandlingsstrategi eller inköpspolicy hanteras i 1.3 "Utföra internt ledningsarbete" Upphandlingsprocesser avslutas med att avtal tecknas. Upphandlingsärenden bör avslutas i samband med underrättelse om tilldelningsbeslut. Upphandlingar som leder till: 1) Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. 2) Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. en kärnprocess). Överprövnings/överklagade ärenden hanteras här men ska diarieföras som i separata ärenden.
P	2.5.3	Förvalta och följa upp ingångna avtal	Processen omfattar de affärsmässiga frågorna såsom löpande avstämningar och hantering av stora tvister efter att avtal slutits som följd av direktupphandling och upphandling i konkurrens. <i>Exempel på handlingar: Tilläggsavtal, Villkorsändringar, Information om parter ändrade kontakt- eller adressuppgifter, Uppsägningar, Avtalsregister, Avtalsdatabas</i>	
PG	2.6	<i>Administrera allmänna handlingar</i>		
P	2.6.1	Registrera handlingar och hantera post	Processen omfattar posthantering, bedömning, registrering, fördelning, skanning, informationsökning och arkivering av diarieförda ärenden. <i>Exempel på handlingar: Diarium, Diarieplan, Postlista, Fullmakt för postöppning, Postöppnings- och registreringsrutiner, Rek-bäcker Posten m.m.</i>	
P	2.6.2	Redovisa, styra och hantera handlingar och arkiv	Processen omfattar att samråda med arkivmyndigheten i arkivfrågor, upprättande av arkivredovisning, gallringsutredning och mottagande av gallringsbeslut. <i>Exempel på handlingar: Arkivbeskrivning, Arkivförteckning, IT-förteckning, Arkivinventering, Gallringsbeslut, Gallringsutredning, Gallringsframställan m.m.</i>	Dokumenthanteringsplaner och klassificeringsstrukturer utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 Utföra internt ledningsarbete.
P	2.6.3	Ta emot och/eller överlämna/leverera arkiv	Denna process avser kontakt med den överlämnande/mottagande verksamheten, ifyllande av leveransframställan/leveransreversal och mottagande av leveransgodkännande/signerad leveransreversal <i>Exempel på handlingar: Leveransframställan, Leveransreversal, Leveransgodkännande, Beslut om avhållande av allmän handling m.m.</i>	Processen omfattar även planering och överlämnande av arkivhandlingar samt framtagande av underlag med förslag till beslut om avhållande av allmän handling (på annat sätt än genom gallring eller genom överlämnande till arkivmyndigheten).
P	2.6.4	Hantera utlämnande av handlingar	Processen omfattar sekretessprövning/menprövning, beslut om utlämnande samt skriftligt beslut av myndigheten vid ev. nekande av utlämnande. <i>Exempel på handlingar: Samtycken, Fullmakter, Begäran om utlämnande, Följebrev, Beslut om vägran att utlämna allmän handling, Överklaganden</i>	I denna process hanteras även tjänsteutlån av handlingar.

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	2.7	Kontrollera personuppgiftsbehandlingar	Processen omfattar hantering av anmälan om behandling av personuppgifter, begäran om registerutdrag enligt PuL samt anmälan av personuppgiftsombud. <i>Exempel på handlingar: Samtycke/återtagande till utlägg på webbplats, Förteckning över personuppgiftsbehandlingar, Registerutdrag, Begäran om och svar på begäran om registerutdrag enligt 26 § PuL, Anmälan om personuppgiftsombud, Förteckning enligt 39 § PuL</i>	
PG	2.8	Hantera och förvalta IS/IT		
P	2.8.1	Införa it-system	Processen omfattar, från initiering till avslut och överlämnande, arbetet med införandet av systemstöd i verksamheten. Genomförs vanligen som uppdrag eller i projektform. <i>Exempel på handlingar: Införandeplan, Förstudierapport, Beslut, Uppdragshandlingar, Kravspecifikation, Korrespondens, Projektdirektiv, Slutrapport, Aktivitetslista, Leveransgodkännande, Protokoll, Systemdokumentation</i>	Upphandlingar av IT-system hanteras under 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) "
P	2.8.2	Förvalta, drifta och utveckla it-system	Processen omfattar förvaltning, drift, utveckling och support samt att utifrån behov, strategier och omvärld utveckla och förädla tjänster. <i>Exempel på handlingar: Avvikelsrapporter, Åtgärdsrapport, Beställningar, Användarhandledningar, Lathundar för system, Förvaltningsuppdrag (systemförvaltning), Objektplan</i>	Här ska inte kommungemensamma interna tjänster (IT-komponenter) redovisas. Kommungemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos Intraservice.
P	2.8.3	Hantera IT-behörigheter	Processen omfattar att tilldela och upphäva/återkalla behörigheter i systemstöden och anskaffning av e-certifikat. <i>Exempel på handlingar: Beställningar, Bekräftelser, Register</i>	
P	2.8.4	Säkerhetsknyddad information	Processen omfattar att säkerställa att informationssäkerhetsincidenter och svagheter hos informationssystem rapporteras på ett sådant sätt att korrigerande åtgärder kan vidtas i rätt tid <i>Exempel på handlingar: Incidentrapporter, Rutiner för incidentrapportering, Rutinbeskrivning, Uppgifter om genomförd åtgärd (åtgärdsprotokoll), Statistik, Risk- och sårbarhetsanalyser, Servicenivåavtal (SLA), Krypteringsnycklar, Lösenord, Loggar, VPN-avtal</i>	
P	2.8.5	Avveckla it-system	Processen omfattar arbetet med att säkerställa att avveckling av tjänster och enskilda driftuppdrag görs på ett kontrollerat sätt. Genomförs vanligen som uppdrag eller i projektform. <i>Exempel på handlingar: Beslut om avveckling av tjänst, Plan för avveckling, Checklista, Utvärderingar, Konsekvensanalyser, Tidplan, Systemdokumentation</i>	Här ska inte kommungemensamma interna tjänster (IT-komponenter) redovisas. Kommungemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos Intraservice. Gäller även för avställning av system/systemstöd
PG	2.9	Hantera lokaler, fastigheter och fysisk säkerhet		
P	2.9.1	Förvalta fastigheter och inventarier	Processen omfattar att hantera frågor rörande hyresavtal och inventarier m.m. Här ingår även att hantera löpande drift och underhåll, reparation av lokalerna. Handlingar rörande lokalbesiktningar. Parkeringsfrågor, lokalvårdsfrågor, frågor rörande avfalls- och återvinningshantering. Förse myndigheten med konst. <i>Exempel på handlingar: Hyresavtal, Felanmälan av lokaler, Lokalbokningar och Bohningsbekräftelser, Ansökan om parkeringstillstånd, Inventarielistor över konst, Besiktningsprotokoll, Utredningar rörande fastighetsutnyttjande, Driftmötesprotokoll mm</i>	Investeringar hanteras under 2.4.4 "Hantera löpande ekonomiredovisning"
P	2.9.2	Hantera fysisk säkerhet och skalskydd	Processen omfattar att hantera frågor kring fysisk säkerhet, t.ex. larm och inpassering samt ärenden som rör stölder eller obehörigt intrång i myndighetens lokaler samt att administrera tillräde till fastigheter. <i>Exempel på handlingar: Kvittenser för passerkort/behörighetskort och nycklar, Polisänmälningar rörande stöld/hot/olaga intrång, Handlingar rörande bevakning/larm/koder</i>	Handlingar rörande miljöarbete, redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete" Handlingar rörande brandskyddsarbete, se processen 1.3 "Utföra internt ledningsarbete" Bevakningsavtal med Securitas och säkerhetstjänsteavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)"
P	2.9.3	Genomföra byggprojekt	Processen omfattar hanteringen av ny-, om- och tillbyggnad utifrån förvaltningens behov. <i>Exempel på handlingar: Bygglovsansökningar, Ritningar, Förstudier, Bygghandlingar, Byggmötesprotokoll, Besiktningsprotokoll, Stygruppsmötesprotokoll</i>	
P	2.10	Informera, kommunicera och omvärldsbevaka	Processen omfattar marknadsföring av verksamheten, utåtriktad kommunikation genom användning av olika kommunikationskanaler, medborgardialog av fråga-svar-karaktär som inte rör ärende i kärnverksamheten samt omvärldsbevakning. <i>Exempel på handlingstyper: Hemsidor, Inlägg på sociala medier, Chatt, Pressklipp, Pressmeddelanden, Korrespondens, Broschyrer, Trycksaker, Bilder m.m.</i>	Deltaga i nätverk hanteras i 1.10 "Samverka med andra organisationer"
P	2.11	Tillhandahålla bibliotek	Processen omfattar att hålla bibliotekskatalog och låntagarregister aktuella samt hantera in- och utlån av media <i>Exempel på handlingar: Bibliotekskatalog och -databas, låntagarregister, avtal rörande tillgång till databaser och informationsresurser, handledningar</i>	Broschyrer som syftar till marknadsföring hanteras under 2.10

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	2.12	Bedriva internt miljöarbete	Processen omfattar miljöfrågor i förhållande till bland annat energi, avfall, transporter, lokaler, kemikalier, livsmedel. <i>Exempel på handlingar: miljöredovisningar, tillsynsrapporter och miljömanualer, Certifikat för grön el</i>	Miljöledningssystem, miljöpolicyer, resepolicyer och gränsdragningslistor utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete". Handlingar rörande miljöarbete i förhållande till nybyggnation redovisas under 2.9.3 "Genomföra byggprojekt".

ISBN 978-91-87545-04-7



**Göteborgs
Stad**



**VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN**