



**KARLSTADS KOMMUN**

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Karlstad 2004-08-16

Reviderad 2016-06-07

Styrdokument för  
Effektivare dokument- och ärendehantering i  
Karlstads kommun

## Innehållsförteckning

INLEDNING .....	3
POSTÖPPNING .....	3
E-POST .....	4
REGISTRERING .....	4
FÖRVARING AV HANDLINGAR.....	5
BEREDNING .....	6
UTSKRIFT BESLUTSUNDERLAG – TJÄNSTESKRIVELSEN .....	7
KALLELSE/FÖREDRAGNINGSLISTA .....	8
SAMMANTRÄDESHANDLINGAR, STOPPTIDER OCH UTSKICK .....	8
SAMMANTRÄDE OCH PROTOKOLL .....	9
JUSTERING.....	11
TILLKÄNNAGIVANDE .....	11
BESLUTSREGISTRERING OCH EXPEDIERING .....	11
ARKIVLÄGGNING/GALLRING .....	12

## Inledning

Detta dokument är en instruktion för hur ärendeflödet i kommunens nämnder och förvaltningar i normalfallet ska se ut. Ärendeflödet som beskrivs ska ses som ett första steg att förändra de anställdas och förtroendevaldas arbetsätt så att det tekniska stödet kan utnyttjas på bästa sätt. Målet är att medborgarnas insyn i den kommunala verksamheten ska stärkas samt att effektiviteten och produktiviteten i informations- och ärendehantering ska öka.

Exempel på hur olika skrivelser och protokoll ska se ut bifogas dokumentet. Centralt framtagna mallar för brev, tjänsteskrivelse, kallelse och protokoll finns på kommunens intranät. Det är en praktisk förutsättning att *alla* använder dessa mallar för att kopiering av t.ex. ärenderubriker och sammanfattningar ska kunna ske på ett effektivt sätt och kommunens handlingar ska bli så enhetliga och lättöverskådliga som möjligt.

## Postöppning

Huvudregeln är att all inkommande post, såväl papperspost som e-post och fax ska öppnas så fort som möjligt, d.v.s. samma dag som den kommer in till myndigheten. Detta gäller även personadresserad post till enskilda tjänstemän och förtroendevalda. Syftet är att säkerställa att post som innehåller allmänna handlingar inte blir liggande oöppnad. Avgörande för om posten ska anses som allmän handling är att den kommit in till myndigheten, d.v.s. till någon företrädare för myndigheten såsom anställd/förtroendevald och att innehållet rör myndighetens verksamhet.

Observera att även post som sänts *hem* till en anställd eller förtroendevald anses som inkommen till myndigheten om innehållet rör myndighetens verksamhet. Varje anställd/förtroendevald ansvarar för att även sådan post blir öppnad.

## Personadresserad post

Personadresserad post får inte öppnas av andra utan medgivande från den som posten ställts till. Varje anställd ska därför normalt lämna ett skriftligt medgivande så att andra kan öppna posten t.ex. vid sjukdom, semester eller då den anställda av annan anledning själv inte öppnar posten. Vid behov kan samma ordning tillämpas för de förtroendevalda, t.ex. kommunalråd, ordföranden m.fl., så att inte heller deras post förblir oöppnad.

Exempel på skriftligt medgivande, se bilaga 1.

Skrivelsen posthantering vid semester och annan frånvaro, se bilaga 2.

## Fördelning av post

Fördelningen av post till berörd person ska ske snarast möjligt. Handläggaren m.fl. ska helst kunna ta del av posten samma dag som den kommit in.

Om en handling kommit in till fel myndighet/förvaltning/tjänsteman ska den snarast, efter att den ankomststämpels, översändas till den som ska hantera ärendet. Avsändaren ska underrättas om att handlingen sänts vidare.

## E-post

Vid frånvaro ska inkommande e-post delegeras till förvaltningens expedition eller till någon kollega som är på plats.

Den enskilde tjänstemannen och förtroendevalde ansvarar för att överlämna post som ska registreras till diariet. Meddelanden som kommer till tjänstemännens e-postbrevlådan, och som ska registreras, vidarebefordras elektroniskt till förvaltningens brevlådan, i det fall tjänstemannen inte själva registrerar i diariet. Detsamma gäller förtroendevalda. Inkommande e-post till förvaltningsbrevlådan, som ska spridas till handläggare, förtroendevalda och andra, vidarebefordras också elektroniskt.

## Registrering

### Vad ska registreras

Huvudregeln är att handlingar (t.ex. brev, faxmeddelande och e-post) som kommit in till eller upprättats hos kommunens olika nämnder och förvaltningar, t ex förskolor, skolor, omsorgsenheter, tekniska enheter mm ska registreras eftersom de normalt är *allmänna handlingar*.

Allmänna handlingar som är *offentliga* behöver inte registreras om de hålls så ordnade att det utan svårighet går att fastställa när de kommit in eller upprättats. Normalt bör dessa handlingar dock registreras eftersom det ofta finns behov av att på ett effektivt sätt kunna återsöka informationen i dem.

Allmänna handlingar som är *hemliga* ska registreras. Handlingar som hör till personakter inom socialtjänsten samt handlingar i hälso- och sjukvårdens patientjournaler behöver dock inte registreras.

Om det är helt klart att handlingen har liten betydelse för verksamheten, behöver den inte registreras. Det kan gälla anteckningar från personalmöten, rutinbeskrivningar, interna utbildningsprogram, mm. Men eftersom det ofta finns behov av att kunna *återsöka* informationen även i dessa handlingar kan det därför finnas anledning att trots allt registrera dem.

När handlingen registreras ska följande uppgifter skrivas in:

1. datum när handlingen kom in eller upprättades,
2. diarienummer,
3. från vem handlingen kommit eller till vem den expedierats,
4. ärenderubrik
5. om det kan antas föreligga sekretess, d v s hinder för utlämnande, får särskild anteckning göras om det. En sådan anteckning ska innehålla uppgift om tillämplig bestämmelse.

Innehåller handlingen sekretesskyddade uppgifter ska punkterna 3 och 4 utlämnas eller särskiljas om dessa annars skulle röja sekretessen. Detta för att registret i övrigt ska kunna visas för allmänheten.

### **När ska registrering ske**

Ett av registreringens viktigare syften är att ge myndigheten kontroll över sina inkommande och utgående handlingar. Registrering av allmänna handlingar ska därför ske utan dröjsmål vilket normalt innebär att handlingarna registreras dagligen.

### **Ärendemening**

Ärendemeningen ska så väl som möjligt täcka ärendets huvudsakliga innehåll. Den ska innehålla bra sökord, men inte vara för lång. Den ska kunna fungera som rubrik på tjänsteskrivelser, i kallelser, protokoll etc.

Undvik att börja ärendemeningen med ord som beträffande, rörande angående, förslag m.m. Förkortningar, interna arbetsnamn m.m. bör inte heller användas.

Om ärendemeningen behöver kompletteras eller ändras under beredningens gång ska detta göras i samråd med handläggaren och ansvarig för diariet.

### **Vem registrerar**

I de fall handläggare endast sällan handlägger en ärendetyp kan det vara motiverat att registrator svarar för hela eller delar av registreringen. Denna arbetsfördelning får prövas utifrån vad som är rationellt i det enskilda fallet.

### **Målsättning – Inskanning av allmänna handlingar**

Samtliga allmänna handlingar ska länkas till ärendehanteringssystemet. För att detta ska vara möjligt ska alla allmänna handlingar som endast finns i pappersformat skannas in.

### **Målsättning - Bekräftelse på mottagen handling**

En bekräftelse ska normalt lämnas till externa avsändare. Bekräftelsen genereras ur ärendehanteringssystemet vid registreringen av den inkommande handlingen.

### **Förvaring av handlingar**

Allmänna handlingar ska förvaras i godkänd arkivlokal eller i brandsäkra skåp. Allmänna handlingar som är *hemliga* ska förvaras så att inte obehöriga kan ta del av dem. När det gäller diarieförda pappershandlingar ska original/arkivexemplar läggas i ärendeakter. Akterna ska förvaras hos registrator.

I ärendehanteringssystemet ska akternas förvaringsplats registreras. Utlåning av akter till handläggare m.fl. ska registreras i ärendehanteringssystemet där det klart ska framgå vem som har lånat den.

#### Beredning

I alla kommunens brev och skrivelser ska ett enkelt och tydligt språk användas. Det ska klart framgå vem som är avsändare, dennes titel, adress, telefonnummer och e-postadress. Om fakta tillförs ett ärende vid besök eller genom ett telefonsamtal, ska en tjänsteanteckning göras i ärendehanteringssystemet. Manuella parallella system för anteckningar om sakuppgifter i ärenden får således ej förekomma. Exempel på rutiner som ska undvikas är tjänsteanteckningar på aktomslag, ”gula” lappar etc.

#### **Beredningen av kommunstyrelsens ärenden**

Funktionsansvarig har ett ansvar att följa och hålla sig informerad om vilka ärenden som är aktuella inom den egna funktionen.

Nedan beskrivs de olika stegen i beredningsprocessen. Fördelarna med denna arbetsgång är bl. a. att rollfördelningen mellan tjänstemän och förtroendevalda blir tydligare och att handläggningstiden kan kortas.

#### *Steg 1: Genomgång med ordföranden*

I första steget gör stadssekreteraren, förvaltningschefen eller den hon/han utser och nämndens ordförande en genomgång av aktuella ärenden inför nästa sammanträde.

#### *Steg 2: Beredningssammanträde*

Inför beredningssammanträdet ska varje enskild handläggare ha föränmält aktuellt ärende. Handläggaren avgör med stöd av funktions-ansvarig urvalet av handlingar som nämnden ska ha som sitt beslutsunderlag (se avsnittet om tjänsteskrivelse nedan). Det fullständiga materialet ska finnas tillgängligt via W3D3.

#### **Målsättning – Samtliga handlingar finns tillgängliga via Internet**

Det fullständiga materialet ska inför varje kommunstyrelse- och Kommunfullmäktigesammanträde finnas tillgängligt elektroniskt via [karlstad.se](http://karlstad.se) för såväl förtroendevalda som tjänstemän.

Vid beredningssammanträdet föredrar de funktionsansvariga respektive funktions ärende. Om den funktionsansvarige anser det motiverat kan i särskilda fall den ansvarige handläggaren föredra ärendet.

#### *Steg 3: Kommunstyrelsens utskott*

Utskottens sammanträden ska protokollföras på så sätt som framgår i avsnittet om protokoll nedan.

Samtliga ärenden bereds av berört utskott, tillväxtutskottet eller

kommunledningsutskottet, och går därefter direkt till kommunstyrelsen för beslut

#### *Steg 4: Kommunstyrelsen (KS)*

Inför kommunstyrelsens sammanträde föreligger beredningsorganets förslag (politiskt förslag). Ärendet föredras av funktionsansvarig eller i särskilda fall ansvarig handläggare.

För de ärenden som ska gå vidare till kommunfullmäktige (KF) föreligger kommunstyrelsens förslag.

Utskrift beslutsunderlag – Tjänsteskrivelsen

### **Sammanfattning, beslutsunderlag, expediering m.m.**

Huvudregeln är att handläggaren ska upprätta en *tjänsteskrivelse* som kan ligga till grund för nämndens beslut. Handläggaren ansvarar för att tjänsteskrivelsen innehåller en bra rubrik (som stämmer överens med ärendemeningen i ärendehanteringssystemet), vilken instans som ska fatta det slutliga beslutet, kort sammanfattning av ärendet, förslag till beslut och en sammanställning över till vilka beslut i ärendet ska expedieras.

I tjänsteskrivelsen ska handläggaren klart ange vilka handlingar som nämnden ska ha som sitt beslutsunderlag. De beredande organens förslag ska anges samt övriga handlingar av betydelse.

Dessa delar ska senare kunna kopieras till andra dokument i ärendekedjan såsom, kallelser, protokoll, m.m.

### **Förslag till beslut**

Av förslaget ska beslutets innebörd i klartext framgå. Formuleringar såsom att nämnden beslutar ”i enlighet med föreliggande förslag” m.m. är därför i princip inte tillåtna.

Undantagsvis kan ärendet vara så komplext att en hänvisning till nämndens eller förvaltningens förslag är nödvändig för att man ska kunna förstå beslutets hela vidd. Även i dessa fall bör dock ambitionen vara att beslutets *huvudsakliga innebörd* framgår direkt av beslutstexten..

### **Undertecknande m.m.**

Tjänsteskrivelsen ska normalt undertecknas av funktionsansvarig och handläggare i samband med att den färdigställs. I undantagsfall får tjänsteskrivelsen skickas ut till nämnden utan att vara undertecknad. Detta för att förhindra att tjänsteskrivelsen blir liggande enbart i avvaktan på undertecknande. Handläggaren ansvarar i sådana fall för att avstämning av innehållet skett med funktionsansvarig.

Tjänsteskrivelser som distribueras elektroniskt behöver inte vara undertecknade i avvaktan på effektiva skanningsrutiner. Handläggaren och sekreteraren i nämnden ansvarar för att den elektroniskt distribuerade handlingen stämmer med det undertecknande originalet.

Exempel på tjänsteskrivelse, se bilaga 3.

## Kallelse/Föredragningslista

**Målsättning - Handläggaren antecknar i ärendehanteringssystemet när ärendet ska behandlas i nämnden**

Handläggaren ska anteckna i ärendesystemet vid vilket sammanträde som ärendet avses behandlas vid.

Ordföranden ansvarar för kallelsen. Möte för förberedelse och fastställande av föredragningslista sker enligt rutiner som varje nämnd och förvaltning beslutar.

Kallelsen till sammanträde utgör även föredragningslista. Föredragningslistan ska innehålla rubrik på de ärenden som ska behandlas och en redovisning av de handlingar och annat beslutsunderlag som skickats till nämnden. Besluten redovisas inte i kallelsen. Dessa återfinns istället i beredande organs förslag.

Av kallelsen ska framgå vem som är ordförande respektive sekreterare. Kallelsen behöver inte undertecknas.

Om en ledamot inte kan närvara under sammanträdet ska han/hon själv ta kontakt med sin ersättare eller med partiet för att se till att partiet blir representerat på sammanträdet. Ledamoten behöver i normalfallet inte anmäla i förväg till förvaltningen att han/hon inte kommer.

Exempel på kallelse/föredragningslista, se bilaga 4

Sammanträdeshandlingar, stopptider och utskick

Sammanträdeshandlingarna ska i regel skickas ut till ledamöter och ersättare senast en vecka före sammanträdet.

Den tid som förvaltningen bestämt för inlämnande av handlingar ska hållas. Det råder annat än i undantagsfall, budget etc., i princip förbud att lämna in handlingar efter denna tidpunkt. Detta för att undvika dålig beredning och dyrbar och ineffektiv administration. Den som senare vill få med ett ärende till sammanträdet får vända sig till ordföranden, som kan besluta att handlingarna kan skickas ut i efterhand eller delas ut vid sammanträdet. Ordföranden bör självfallet tillämpa denna möjlighet restriktivt.

Om förvaltningens tjänsteskrivelse innehåller en sammanställning över remissvar bör man överväga om remissvaren ska skickas ut eller inte. I ärenden där det förekommer omröstningar och reservationer kan det finnas behov av att bifoga protokollsutdrag mm. Handlingar i ärenden som endast anmäls behöver normalt inte skickas ut, utan kan hållas tillgängliga på förvaltningen och under sammanträdet.

Förvaltningarna ska regelmässigt se över sina rutiner för vilka handlingarna skickas till och på vilket sätt detta ska ske.



## Sammanträde och protokoll

Ordföranden ansvarar för protokollets utformning. För varje ärende i protokollet ska följande kopieras från tjänsteskrivelsen:

- ärenderubrik med diarieplanbeteckning/darienummer
- sammanfattning
- beslutsunderlag
- sammanställning över vem beslut i ärendet ska expedieras till
- antaget förslag till beslut

Protokoll ska skrivas i presens.

Ledamöter som under sammanträde anmält att de skriftligen vill reservera sig mot ett beslut bör om möjligt lämna in reservationen i anslutning till sammanträdet.

Exempel på protokoll, se bilaga 5.

### **Målsättning – Elektronisk tillgång till samtliga handlingar**

Samtliga ledamöter i kommunstyrelsen har tillgång till var sin surfplatta. Samtliga handlingar finns tillgängliga via Internet.

Protokoll från utskott där utskottet fattat *beslut* med stöd av delegering ska justeras på samma sätt som nämndprotokoll. Protokollet behöver dock inte anslås på kommunens anslagstavla.

I ärenden där utskottet varit endast *beredande* behöver protokollet varken justeras eller anslås.

### **Arbetsgrupper**

Kommunstyrelsen kan inrätta arbetsgrupper. Sådana arbetsgrupper har ingen beslutanderätt och, enligt kommunallagen, ingen initiativrätt till kommunstyrelsen.

I arbetsgrupper ska endast enklare anteckningar föras. Ett minimikrav är att det av dessa anteckningar ska framgå vilka som deltagit (både förtroendevalda och övriga) vid behandlingen av sammanträdespunkten samt närvarotiden för de förtroendevalda. Detta för att man i efterhand dels ska kunna klargöra frågan om jäv dels för att få underlag till utbetalning av arvode.

Anteckningarna bör undertecknas av sekreteraren men behöver i övrigt varken justeras eller anslås på kommunens anslagstavla. Anteckningarna bör göras tillgängliga på Internet/intranätet och kan även delas ut på nästkommande sammanträde. Något särskilt utskick av anteckningarna görs inte.

### **Anmälan av delegeringsbeslut**

Beslut som fattats med stöd av delegering ska anmälas till nämnden. Tiden för överklagande av beslutet (genom laglighetsprövning enligt kommunallagen) räknas från den tidpunkt då tillkännagivande om justering gjorts på kommunens anslags-tavla av protokollet från det sammanträde vid vilket delegeringsbeslutet anmäldes. För beslut som kan överklagas med förvaltningsbesvär, t.ex. bygglov, miljötillsyn, m.m. räknas klagotiden från den tidpunkt som den sökande/klagande tagit del av beslutet.

Även beslut som fattats med stöd av bestämmelserna om vidaredelegering bör anmälas till nämnden.

Då ett utskott fattat ett beslut med stöd av delegation ska sekreteraren i utskottet göra protokollsutdrag på de aktuella paragraferna och lämna dem till sekreteraren i nämnden.

Varje delegeringsbeslut ska kunna härledas. I redovisningen ska ärendemening/typ-beskrivning ingå, datum för beslutet samt diarienummer eller annat löpnummer. Redovisningen kräver ingen tjänsteskrivelse, utan skrivs direkt i form av en protokollsparagraf. Paragrafen bör avslutas med ett ställningstagande från nämnden om redovisningen kan godkännas.

Exempel på anmälan av delegeringsbeslut, se sid 15-16 i bilaga 5.

### **Meddelanden och rapporter**

Mera omfattande rapporter av typen utvärderingar, rapporteringar i verksamhetsfrågor och uppföljningar av nämndens verksamhet redovisas i separata paragrafer.

Föredragande kan lämna information, muntligt eller skriftligt, utan att detta protokollförs, om informationen varken förutsätter eller resulterar i något beslut vid sammanträdet. Kursinbjudningar och cirkulär ska t ex inte protokollföras. Utredningar mm från andra nämnder som erhållits för kännedom ska dock protokollföras/anmälas om avsändaren vill få verifierat att nämnden tagit del av handlingen. Anmälan av sådana handlingar samlas i en gemensam paragraf under rubriken Meddelanden.

Om syftet med en anmälning endast är att informera nämndsledamöterna om att en viss handling finns, ska handlingen normalt läggas ut på Internet/intranätet eller finnas tillgänglig på förvaltningen.

Ordföranden bör noga överväga vilka ärenden som ska anmälas till nämnden, eftersom för många anmälningar i onödan belastar sammanträdena.

Nämnden bör, liksom när det gäller delegeringsbeslut, ta ställning till om redovisningen av rapporter och meddelanden kan godkännas.

### **När nämndens beslut skiljer sig från det beredande organets förslag**

Då nämnden fattar ett annat beslut än det som de beredande organen föreslagit, skrivs endast nämndens beslut i klartext i protokollet. Den som vill ta del av de beredande organens förslag kan göra detta genom hänvisning i protokollet. Detta för att minska protokollets omfång och skapa översiktlighet.

Om nämnden inte instämmer i formuleringarna i en tjänsteskrivelse får inte tjänsteskrivelsen ändras. Vid omfattande förändringar ska nämnden i sådana fall anta en egen skrivelse som biläggs protokollet och som benämns nämndens yttrande i ärende x.

### **Justering**

Ordföranden meddelar, efter samråd med sekreteraren, tid och plats för justering av protokollet.

Val av justerare och utsedd tid för justering behöver inte protokollföras i särskild paragraf utan antecknas istället på protokollets första sida.

Ett protokoll ska justeras så snart som möjligt, senast två veckor efter sammanträdet. Justerarna skriver under protokollets första sida och signerar varje sida i protokollet.

Vid omedelbar justering av en paragraf bör beslutstexten, innan sammanträdet avslutas, redovisas skriftligt eller om detta inte är möjligt, läsas upp av ordföranden. Om förslaget godkänns, tillfrågas nämnden om paragrafen kan förklaras omedelbart justerad. Beslut om omedelbar justering ska framgå av protokollsparagrafen. Paragrafen ska undertecknas av ordföranden och justeraren/justerarna under eller i omedelbar anslutning till sammanträdet.

Kan inte paragrafen justeras samma dag ska den justeras senast påföljande dag. I annat fall kan inte uttrycket ”omedelbar justering” anses uppfyllt.

### **Tillkännagivande**

Justeringen ska tillkännas på kommunens anslagstavla senast andra dagen efter att protokollet justerats. Av tillkännagivandet ska framgå var protokollet finns tillgängligt samt vilken dag det har anslagits.

### **Beslutsregistrering och expediering**

Beslutet ska registreras i ärendehanteringssystemet. Beslut ska expedieras till berörda så snart som möjligt efter det att protokollet justerats. Den som expedierar beslutet ska utgå från den lista som ärendets handläggare upprättat i tjänsteskrivelsen och som även återfinns i protokollet. Till vem eller vilka ärendet har expedierats ska noteras i ärendehanteringssystemet, liksom datum för expedieringen. Manuella noteringar utanför ärendehanteringssystemet t ex direkt i original-protokollen får inte förekomma.

Vid expediering av beslut ska beslutsparagrafen samt vid behov tjänsteskrivelsen expedieras. Några speciella protokollsutdrag behövs inte. Beslutet behöver inte heller bestyrkas om inte mottagaren särskilt krävt det. Följebrev ska inte användas om det inte är absolut nödvändigt för att mottagaren av beslutet ska förstå varför det översänds.

Expediering av beslut inom kommunen ska normalt endast ske genom att protokollen görs tillgängliga på Internet/ intranätet.

#### Arkivläggning/gallring

Det är ärendets handläggare som ansvarar för att ärendet avslutas då det inte längre är aktuellt. Handläggaren ansvarar för att ärendeakten rensas på onödigt material när ärendet avslutas och för att ärendet avslutas i ärendehanteringssystemet.

Arkivläggning/gallring ska ske enligt utfärdade dokumenthanteringsplaner. Dessa planer ska årligen ses över av varje förvaltning i samråd med kommunarkivet.