KARLSKRONA KOMMUN

Handläggare
Er beteckning
Datum
2012-07-05
Telefon
Vår beteckning

MALL AVSEENDE PROCESSKARTLÄGGNING AV KARLSKRONA KOMMUNS SAMLADE VERKSAMHET.

Bakgrund

Riksarkivets (RA) fattade 2009 beslut om en övergång till processbaserad arkivredovisning. Övergången ska vara genomförd senast vid utgången av 2013. I system för långsiktig informationsförsörjning (e-arkiv) är processbeskrivningen det som skapar sammanhang mellan verksamhet och arkiv.

Den nya verksamhetsbaserade redovisningen innebär att alla allmänna handlingar som myndigheten arbetar med ska redovisas tillsammans med de processer som ger upphov till dem. Informationen knyts på så sätt tydligt till myndighetens uppdrag och verksamhet. Eftersom det är samma styrande principer i hela ”livscykeln” kan kommunen skapa sammanhängande lösningar för hela dokumenthanteringen. Det gör det lättare att hantera, förvalta och söka handlingar. Den verksamhetsbaserade redovisningen ska omfatta myndighetens hela handlingsbestånd, oberoende av verksamhetsområde och medium.

Metod

Metoden för att processkartlägga Karlskrona kommuns samlade verksamhet har vi hämtat från en avhandling som heter ”Självbeskrivning och tjänstekognition - Om processkartläggning på Arbetsförmedlingen” av Martin Fransson, konsult och forskare vid Centrum för tjänsteforskning (CTF) vid Karlstads universitet.

Det vanliga är att dokumentationen sker som ett led i arbetet med ständiga förbättringar. All information samlas i en slags heltäckande modell över verksamheten, lätt tillgänglig och tydligt strukturerad så att alla kan leta sig fram till aktuell instruktion. Ingen ska kunna hävda att de inte vet vad som gäller.
Processkartläggning kan ske genom en metod som kallas bottom-up genom att arbetslaget själva kartlägger processerna och, på eget initiativ

Kommunledningsförvaltningen

Postadress 371 83 KARLSKRONA | Besöksadress Östra Hamngatan 7 b | Telefon 0455-30 30 00 | Telefax 0455-30 30 00 | E-postadress kommunledningsforvaltningen@karlskrona.se | Internetadress www.karlskrona.se

med stöd av ledningen, genomför förändringar. Den andra metoden som kan användas kallas för top-down. Denna metod innebär att processerna kartläggs från strategisk nivå. Denna metod är sällan framgångsrik.

Bottom-up metoden

Att systematiskt prata igenom, kartlägga, och författa texter om hur verksamheten bäst utförs, ger en bredd, fördjupning och kännedom om såväl detaljer som helhet i verksamheterna.

Det är viktigt att processerna inte blir för detaljerade (dokumentera normalflödet). Varje nämnd/bolag ansvarar för att deras verksamhet blir processkartlagd.

Under processkartläggningen ska följande göras:

- ”Flödesbilder” med därtill hörande texter som beskriver aktiviteternas utförande (se exempel i bilaga 1).

En ”flödesbild” görs som beskriver en verksamhetsprocess med en definierad kedja av händelser som har en början och ett slut!
En beskrivning i text görs till flödesbilden. Denna ska kunna användas som ett processtöd för verksamheten och vid verksamhetsutveckling

- I samband med att en beskrivning görs av verksamhetens processer ska en inventering och förteckning av dokumenten som kan kopplas till processerna göras. I detta sammanhang upprättas en bevarande- och gallringsplan.

- Under arbetets gång är det viktigt att säkerställa – vem är ägare till processerna? Vem ska slutligen fatta beslut i dessa samt även fatta beslut om förändringar?

- Verktyg för processkartläggning som ska användas är VisAlfa samt manual för vilka figurer som ska användas.

Karlskrona kommuns samlade verksamhet

En process är en avgränsad följd av aktiviteter som förekommer upprepat i verksamheten. En myndighet har flera olika typer av verksamheter. De kallas verksamhetsområden.

Under rubriken styrande processer presenteras de styrande verksamhetsprocesser som genomförs för att styra verksamheten på samtliga förvaltningar/bolag inom Karlskrona kommun.

Under rubriken stödjande processer presenteras de administrativa verksamhetsprocesser som är gemensamma för samtliga förvaltningar/bolag inom Karlskrona kommun.

1 Styrande processer

2 Stödjande processer

Med kärnverksamhet avses Karlskrona kommuns huvudsakliga verksamhetsuppgifter.

3. Omsorg

4. Utbildning

5. Samhällsplanering

6. Teknisk verksamhet

7. Kultur och fritid

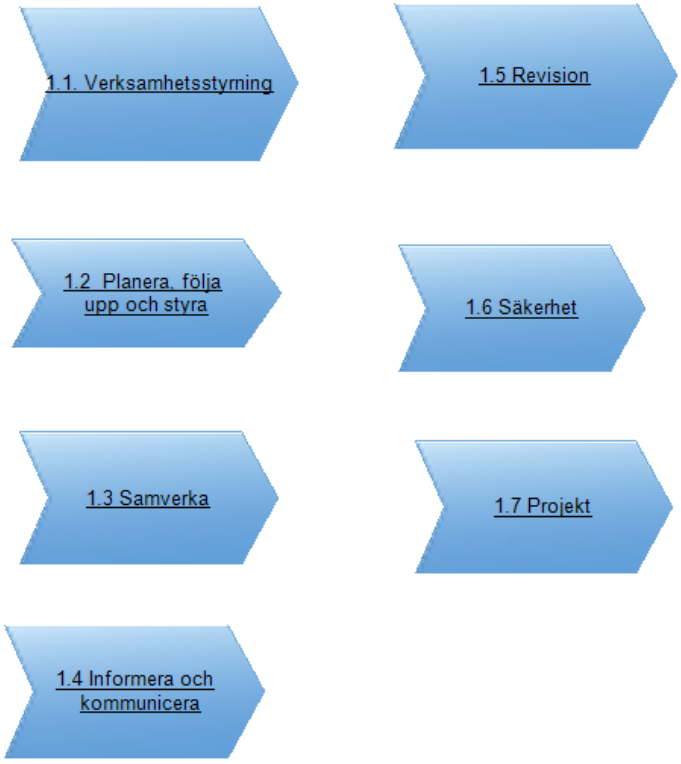
8. Miljö, hälsa och säkerhet

14. Räddningstjänst? Kommunalförbund

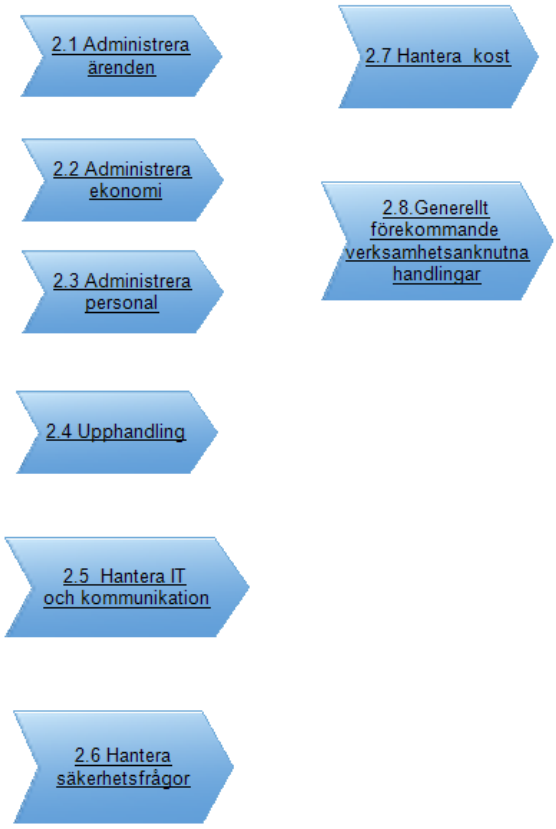
1 Styra, planera och följa upp

Ledningsprocess

Ledningsprocesser är processer
som behövs för att styra, utveckla verksamheten
och/eller samordna huvud-, kund- och stödprocesserna.



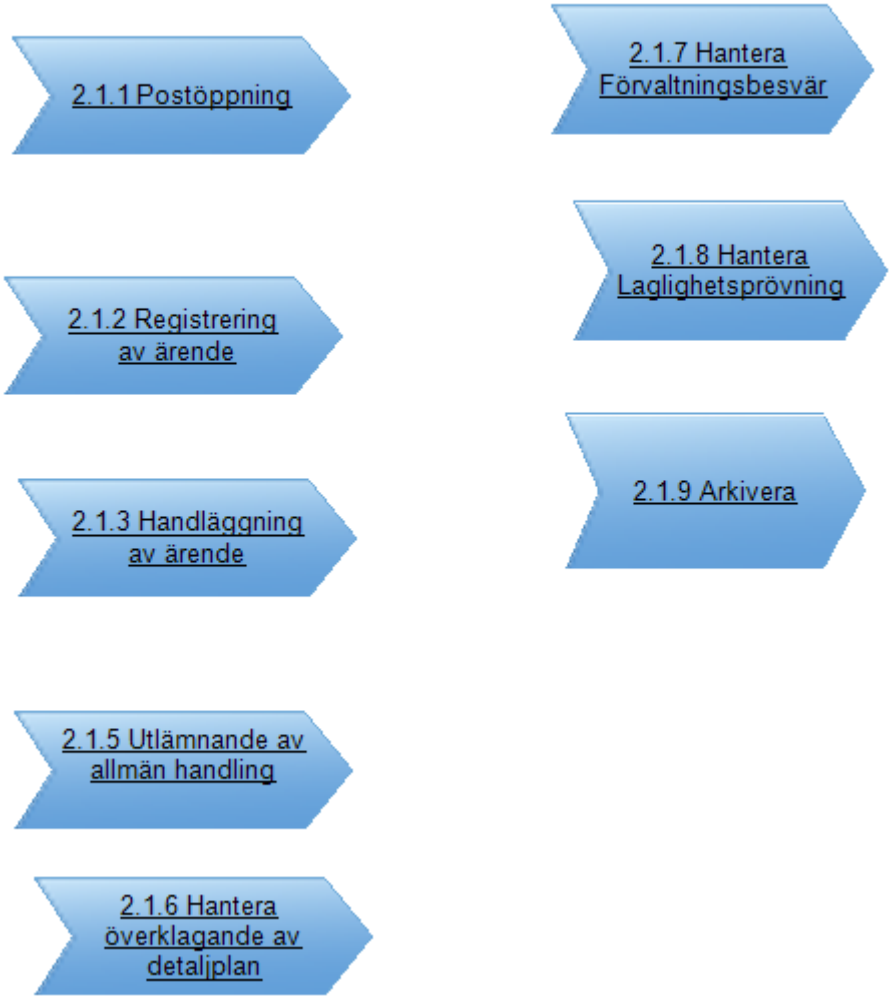
2 Stödjande processer



Stödjande processer

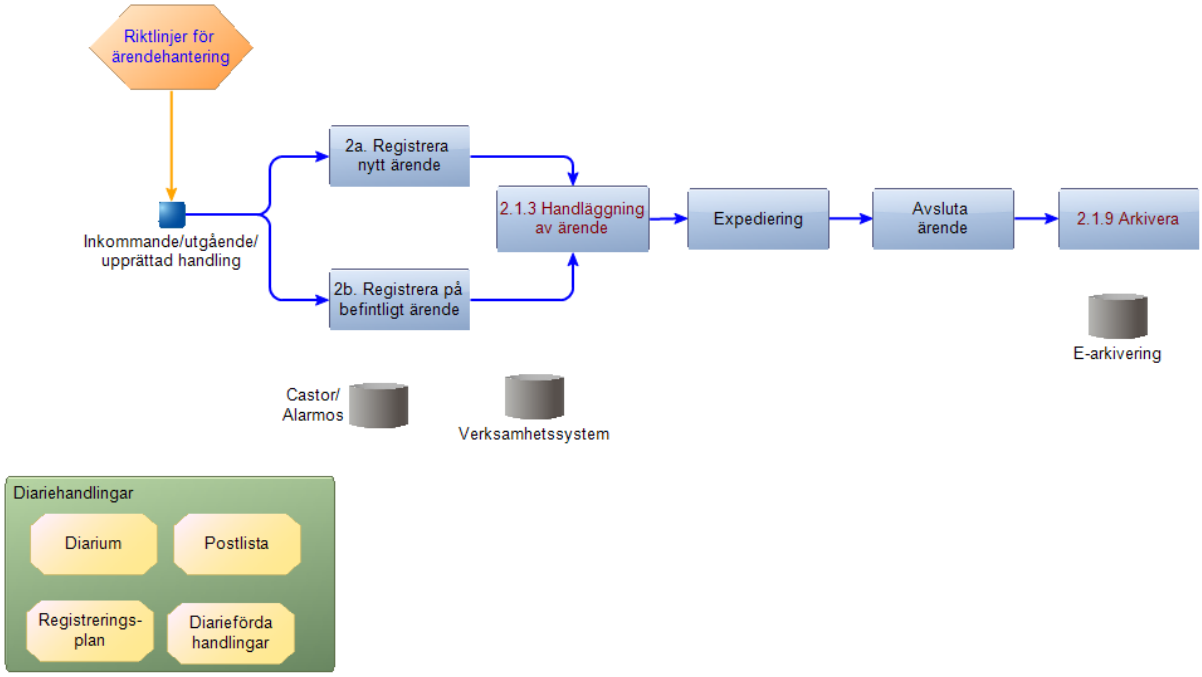
Med stödjande processer menas de administrativa verksamhetsprocesser som är gemensamma för samtliga förvaltningar/bolag inom Karlskrona kommun.

2.1 Administrera ärenden



Exempel
Process nr 1: registrering av ärende

2.1.2 Registrering av ärende



Syfte

Registrering/diarieföring av ett ärende på ett enhetligt, rättssäkert och effektivt sätt. Ärendet ska när det är registrerat/diariefört lämnas vidare för handläggning.
När ärendet är avslutat ska det arkiveras.

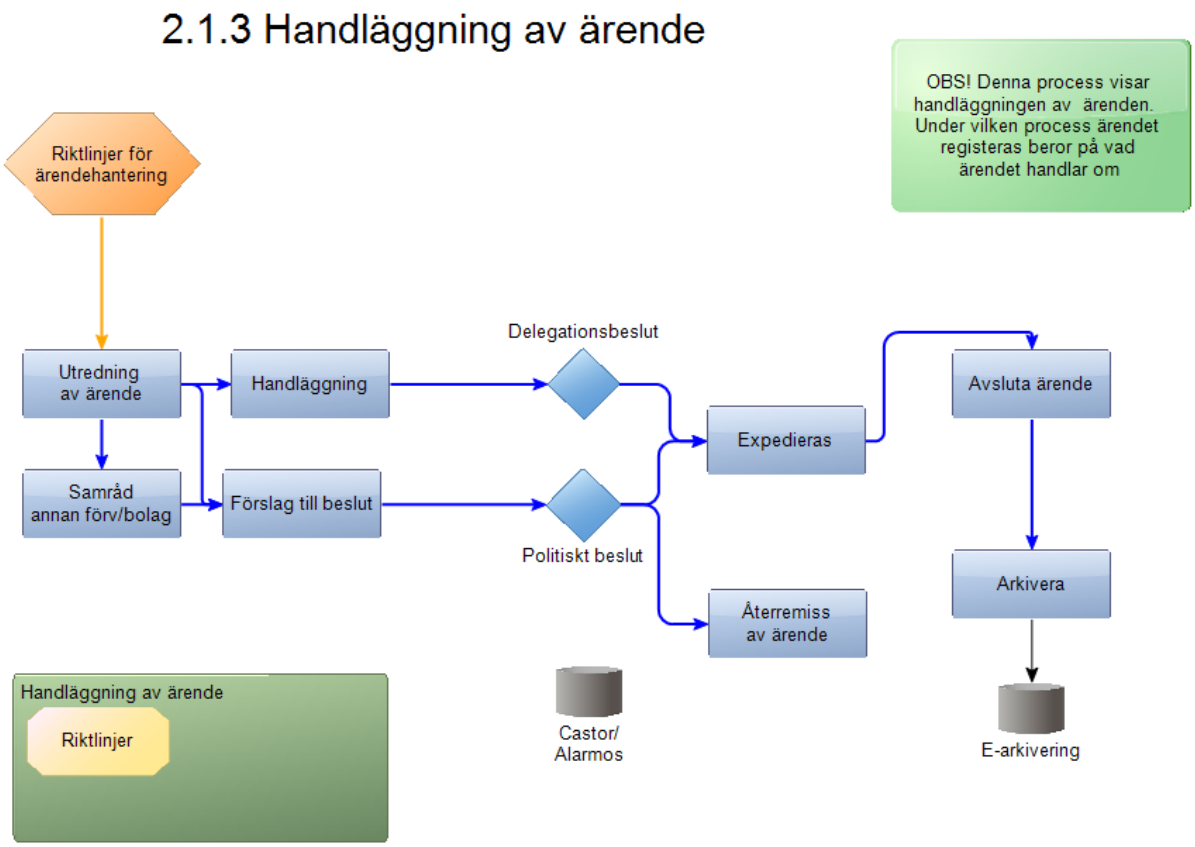
Förkortningar i detta dokument:

Sekreterare – Nämnd/bolagssekreterare

Aktivitet	Dokument	Bevarande och gallringsplan	Ansvar	Beslutsfattare/ Ägare
1. Inkommande/utgående/ upprättad handling Ett ärende initieras, d v s en handling kommer in, upprättas eller expedieras till/ från myndigheten. Kontrollera att handlingen är stämplad med myndighetens namn och datum.	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet		Registrator	Förvaltnings-/ bolagschef
2. Registrera ärende Handlingen ska registreras i ärendehanteringssystemet – en digital akt skapas. Diarienummer påförs handlingen.	Se manual för ärendehanterings systemet! Stöddokument: registreringsplan	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Registrator	Förvaltnings-/ bolagschef
2.a Registrera nytt ärende En akt skapas. Följande uppgifter ska skrivas i akten: myndighet (nämnd/organ), diarienummer – år – löpnummer, diarieplansbeteckning, datum – år – mån – dag, ärendebeskrivning/ärendemening.	Se manual för ärendehanterings systemet! Stöddokument: registreringsplan	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Registrator	Förvaltnings-/ bolagschef
2.b Registrera på befintligt ärende Handlingar skrivs in i akt under fältet: till ärendet hörande handlingar med datum samt ev protokollshänvisning fylls i rätt fält!	Se manual för ärendehanterings systemet! Stöddokument: registreringsplan	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Registrator	Förvaltnings-/ bolagschef

Aktivitet	Dokument	Bevarande och gallringsplan	Ansvar	Beslutsfattare/Ägare
3. Handläggning av ärende Handling överlämnas för handläggning av ärende Förvaltnings-/bolagschef bestämmer vem som handlägger ett ärende. Handläggare av ärendet registreras i ärendehanteringssystemet som då får tillgång till sitt ärende. Handlingar som inte kan fås digtalt skannas in i ärendehanterings-systemet. Pappersoriginal läggs i pappersakt.	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Handlägg-are	Förvaltnings-/ bolagschef
4. Handling expedieras Efter att handlingen expedierats så registreras detta i ärendehanteringssystemet. En papperskopia av expedierad handling läggs i pappersakt.	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Handlägg-are/ registrator/ sekreterare	Handläggare/ registrator/ sekreterare
5. Avsluta ärende Ärendet avslutas när inget mer finns att tillföra i ärendet eller när det vunnit laga kraft. Två gånger om året kör registrator ut en lista på oavslutade ärenden per handläggare. Listan delges respektive handläggare. Pågående ärenden bör inte vara mer än 5 år gamla. Innan ett ärende avslutas i ärendehanteringssystemet ska handläggaren rensa och komplettera akten**.**	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Handlägg-are/ registrator/ sekreterare	Handläggare/ registrator/ sekreterare
6. Arkivera ärende När ärendet har avslutats så arkivläggs akten. Vid årsskiftet körs en lista i pappersformat ut från ärendehanteringssystemet över ärenden som skapats under året. Denna lista arkivläggs.	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Registrator/ arkivredogö rare	Utsedd enligt delegation arkivansvarig för nämnd och bolag

Exempel
Process nr 2: handläggning av ärende



Aktivitet	Dokument	Bevarande och gallringsplan	Ansvar	Beslutsfattare/ Ägare
1. Utredning av ärende Handläggare får tillgång till sitt ärende i ärendehanterings-systemet. En utredning av ärendet görs. Samråd med annan förvaltning/bolag kan ske. Handläggning av ärendet sker i ärendehanteringssystemet. Papperskopia ska finnas i pappers akt.	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet Se manual för ärendehanterings systemet!	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Handlägg-are	Förvaltnings-/ bolagschef
2. a Delegationsbeslut Efter att beslut har fattats enligt delegationsordning registreras detta i ärendehanteringssys-temet. Ärendet expedieras. Papperskopia läggs i akt. Beslutet ska anmälas till nämnd/bolagsstyrelse.	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet Delegations-ordning för förvaltning/bolag	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Handlägg-are/ registrator/ sekreterare	Handläggare/ registrator/ sekreterare
2. b Förslag till beslut Efter utredning upprättas ett förslag till beslut som skickas till nämnd/bolagsstyrelse. Förslag till beslut består av tjänsteskrivelse och beslutsunderlag. De skrivs i ärendehanteringssystemet i befintlig mall.	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet Se manual för ärendehanterings systemet!	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Handlägg-are/ sekreterare	Handläggare/ förvaltningschef /bolagschef
3. Nämnd/bolags beslut När beslut har fattats så expedieras detta. Det kan också återemitteras eller avslutas utan åtgärd.	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Förvaltnings-chef/bolags-chef	Nämnd/bolag
4. Expediering av beslut Efter att beslutet expedierats så registreras detta i ärende-hanteringssystemet. En papperskopia av expedierad handling läggs i pappersakt.	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Sekreterare	Nämnd/bolag

Aktivitet	Dokument	Bevarande och gallringsplan	Ansvar	Beslutsfattare/ Ägare
5. Avslutning av ärende Ärendet avslutas när inget mer finns att tillföra i ärendet eller när det vunnit laga kraft. Innan ett ärende avslutas i ärendehanteringssystemet ska handläggaren rensa och komplettera akten**.**	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Handläggare	Handläggare/ registrator
6. Arkivera ärende När ärendet har avslutats så arkivläggs akten. Vid årsskiftet körs en lista i pappersformat ut från ärendehanteringssystemet över ärenden som skapats under året. Denna lista arkivläggs.	Se - Riktlinjer för ärendehantering i Karlskrona kommuns samlade verksamhet	Se bevarande- och gallringsplan för respektive ärendetyp	Registrator / arkivredog örare	Utsedd enligt delegation arkivansvarig för nämnd och bolag