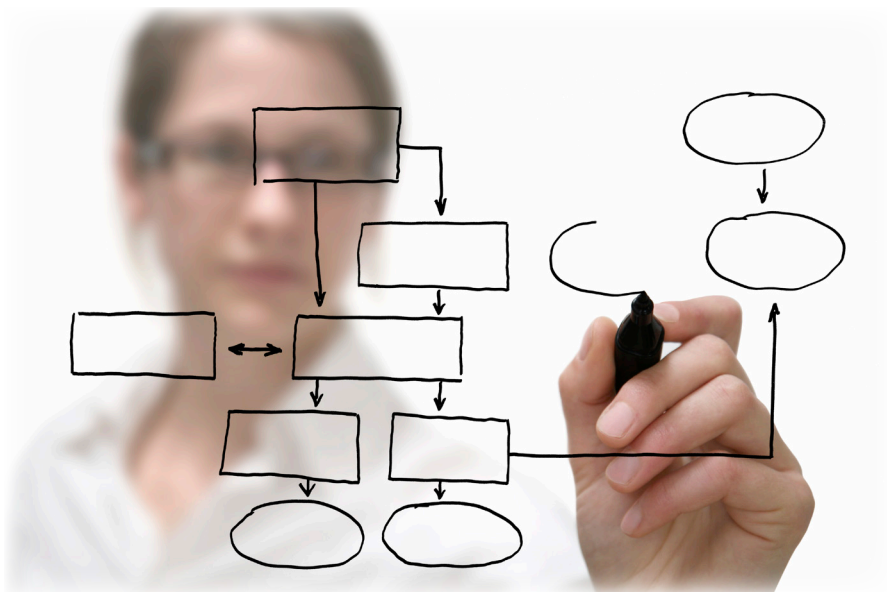


# Handbok om ärendeprocessen i Orust kommun



Dokumenttyp <b>Rutin</b>	Förvaltning <b>Orust kommun</b>
Ämnesområde <b>Ärendehantering och skrivregler</b>	
Ägare/ansvarig <b>Kommunchef</b>	
Antagen av <b>Kommunchef</b>	Dnr
Revisions datum	Giltig fr.o.m. <b>2016-05-01</b>
	Giltig t.o.m. <b>Tillsvidare</b>

## Innehållsförteckning

Handbok om ärendeprocessen i Orust kommun.....	5
<b>1. Inledning .....</b>	<b>5</b>
1.1 Handbokens upplägg.....	5
1.2 Lagstiftning och regelverk .....	5
1.3 Kommunfullmäktige .....	6
1.4 Kommunstyrelsen.....	6
1.5 Miljö - och byggnadsnämnden .....	6
<b>2. Hantering av allmänna handlingar .....</b>	<b>6</b>
2.1 Vad är en handling?.....	7
2.2 Vad är en allmän handling?.....	7
2.3 När anses en handling vara förvarad? .....	7
2.4 Inkommen handling.....	7
2.5 Upprättad handling .....	7
2.6 Vad är en offentlig handling?.....	8
2.7 Vad är inte en allmän handling?.....	8
2.8 Handling som belagts med sekretess.....	8
2.9 Handlingar ska tas om hand utan dröjsmål.....	9
2.10 När någon begär ut en allmän handling.....	9
2.11 Så förvaras allmänna handlingar .....	9
2.12 Diarium .....	9
2.13 Vårt webbdarium.....	10
2.14 Publicering av handlingar kräver begripligt språk .....	10
<b>3. De administrativa rollerna .....</b>	<b>11</b>
3.1 Roller i ärendehanteringsprocessen .....	11
3.2 Förvaltningschef.....	11
3.3 Förvaltningsområdeschef.....	11
3.4 Enhetschef .....	11
3.5 Registrator .....	11
3.6 Arkivredogörare.....	12
3.7 Kommunarkivarie.....	12
3.8 Arkivansvarig .....	12
3.9 Ansvarig för diarium.....	12
<b>4. Ärendeprocessen .....</b>	<b>13</b>
4.1 Vad är ett ärende? .....	13
4.2 Vad är en ärendeprocess?.....	13

<b>5. Hantera allmänna handlingar .....</b>	<b>14</b>
5.1 Postöppning.....	14
5.2 Hantering av inkommen post.....	14
5.3 Inkommen post/e-post som kommit fel.....	15
5.4 Post till person som inte är på plats.....	15
5.5 Fullmakt för att öppna post.....	15
5.6 Mottagningskvitto .....	15
5.7 Registrering av handlingar .....	16
5.8 Måste handlingen registreras?.....	16
5.9 I diariet ska följande uppgifter om en handling registreras .....	16
5.10 Handlingstyp.....	16
5.11 Handlingar på annat språk än svenska.....	16
5.12 Tolk	16
5.13 Handlingar som registreras i andra system.....	17
5.14 Registrera upprättad handling.....	17
<b>6. Ärendet påbörjas .....</b>	<b>17</b>
6.1 I diariet ska följande uppgifter om ett ärende finnas.....	17
6.2 Ärendetyp .....	17
6.3 Vem skapar ett ärende i diariet? .....	17
6.4 Ärendefördelning.....	17
<b>7. Handläggning.....</b>	<b>18</b>
7.1 Handläggare bereder ärendet.....	18
7.2 Om ärendet ska beslutas av utskott/nämnd .....	18
7.3 Handläggare bereder ärendet och fattar delegeringsbeslut.....	18
7.4 Beredning av ärendet .....	18
<b>8. Riktlinjer för tjänsteskrivelse.....</b>	<b>19</b>
8.1 Vad ska skrivas under de olika rubrikerna? .....	19
8.2 Ärendemening.....	19
8.3 Beslutsförslag.....	19
8.4 Ärendebeskrivning .....	20
8.5 Beslutsunderlag .....	20
8.6 Utredning.....	20
8.7 Beslutet ska lämnas till.....	21
8.8 Kommunikering av förslag till beslut .....	21
8.9 Underskrifter .....	21
8.10 Tjänsteskrivelsen anmäls till sammanträdet i ärendehanteringssystemet .....	21

<b>9. Kallelse och protokoll.....</b>	<b>21</b>
9.1 Kallelse/underrättelse förbereds av sekreterare.....	21
9.2 Information.....	22
9.3 För kännedom.....	22
9.4 Kallelse/underrättelse kungörs och publiceras.....	22
9.5 Sammanträdets genomförande.....	22
9.6 Protokollets innehåll.....	22
9.7 Protokollskrivning.....	23
9.8 Ärendemening.....	23
9.9 Beslut.....	23
9.10 Ärendebeskrivning.....	23
9.11 Beslutsunderlag.....	23
9.12 Jäv 23.....	23
9.13 Sammanträdets behandling.....	24
9.14 Beslutet lämnas till.....	24
9.15 Underskrifter och signaturer.....	24
9.16 Bilagor till protokollet.....	25
9.17 Vad gäller för justering?.....	25
9.18 Protokollet anslås.....	25
9.19 Expediering.....	26
9.20 Publicering av protokollet på Orust kommuns webbplats.....	26
9.21 Underrättelse enligt Förvaltningslagen.....	26
9.22 Laglighetsprövning.....	26
<b>10. Riktlinjer för arkivering.....</b>	<b>27</b>
<b>11. Förteckning över bilagor.....</b>	<b>28</b>
1 Schema hantering av allmänna handlingar.....	29
2 Mottagningskvitto.....	30
3 Handlingar som inte behöver registreras i diariet.....	31
4 Delegeringsbeslut – rutiner och förklaring.....	32
5 Mall för tjänsteskrivelse.....	33
6 Rutin för webpublicering.....	35
7 Skrivregler.....	36
8 Ordlista.....	51

## Handbok om ärendeprocessen i Orust kommun

### 1. Inledning

Dagligen fattas beslut i Orust kommun. Det kan handla om beslut som påverkar invånare som använder kommunens tjänster, företag som verkar i kommunen eller kommunens medarbetare. Med detta som utgångspunkt är det därför viktigt att alla inom kommunen kommunicerar på ett sätt som är enkelt och lättförståeligt.

Innehållet i denna ärendehandbok ska bidra till en rättssäker hantering och god kvalitet och effektivitet i ärendeprocessen i Orust kommun. Ärendeprocessens syfte är främst att stödja kommunens invånare, medarbetare och förtroendevalda med bästa möjliga kvalitet när det gäller öppenhet, tillgänglighet och begriplighet samt att uppfylla gällande lagstiftning.

Ärendehandboken är ett kommunövergripande styrdokument. Dess syfte är att alla medarbetare ska handlägga och dokumentera ärenden på ett enhetligt, effektivt och professionellt sätt för att kommunens kommunikation, intern såväl som extern, ska vara tydlig och saklig, öppen och tillgänglig, utvecklande och snabb. Ärendehandboken beskriver Orust kommuns gemensamma arbetssätt och fungerar som ett stöd till dig som bereder ärenden för politiska beslut.

Handboken ska vara ett levande dokument som utvecklas och förbättras. Du får gärna delta i förbättringen genom att komma med dina synpunkter.

#### 1.1 Handbokens upplägg

Kapitel 1-2 redogör kort för lagstiftning, regelverk och beslutsprocessen som styr kommunens verksamhet och dagliga arbete. Dessa kapitel ska svara på de grundläggande frågorna som hur den politiska organisationen ser ut, vad en allmän handling är, varför vi måste diarieföra. I kapitel 3 till 7 ges mer praktiskt information om vem som gör vad i kommunens ärendeprocess, hur postöppningen och handläggning fungerar och vad som händer före och efter ett sammanträde. Till handboken följer också bilagor som kan användas för att underlätta ditt arbete bland annat särskilda skrivregler.

#### 1.2 Lagstiftning och regelverk

Den kommunala verksamheten är en del av den offentliga verksamhet som delas mellan stat, landsting och kommun. Kommunens olika lagstiftade ansvarsområden styrs av lagar som är stiftade av Sveriges riksdag, som Socialtjänstlagen eller Skollagen. Några av dessa lagar är mer generella och gäller hela eller delar av verksamheten som kommunallagen, förvaltningslagen och offentlighets- och sekretesslagen.

Bland kommunens egna styrdokument, kan kommunfullmäktiges arbetsordning, nämndernas reglementen och nämndernas delegationsordningar nämnas.

#### Några av de lagar som styr kommunens verksamhet är:

- Kommunallagen
- Förvaltningslagen
- Lagen om offentlig upphandling
- Miljöbalken
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Personuppgiftslagen
- Skollagen
- Socialtjänstlagen
- Tryckfrihetsförordningen

### 1.3 Kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige är det högsta beslutsfattande organet i kommunen. Fullmäktige tillsätter nämnder som beslutar i frågor som rör förvaltningen och i frågor som de enligt lag eller annan författning blivit utsedda att sköta. Nämndernas uppgifter framgår av reglementen som fullmäktige fastställer.

De två största nämnderna i vår kommun är kommunstyrelsen och miljö- och byggnadsnämnden.

### 1.4 Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen ska enligt kommunallagen leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter. Kommunstyrelsen har ett arbetsutskott samt verksamhetsutskott för områdena lärande, samhällsutveckling och omsorg. Utskotten bereder i första hand de ärenden som ska beslutas i kommunstyrelsen. Utskotten kan också fatta beslut enligt delegation som fastställts av kommunstyrelsen.

### 1.5 Miljö - och byggnadsnämnden

Miljö – och byggnadsnämnden är den nämnd som Miljölagstiftningen och Plan- och bygglagen ålägger kommuner att ha för att sköta vissa uppgifter inom miljö - byggnadsområdet.

## 2. Hantering av allmänna handlingar

Offentlighetsprincipen är inskriven i 2 kap 1 § Tryckfrihetsförordningen och innebär att den offentliga sektorns verksamhet så långt som möjligt ska vara öppen för allmänheten. Allmänna handlingar är således handlingar som allmänheten enligt lag har rätt att ta del av. Genom att ge medborgarna rätt till insyn blir det enklare för medborgarna att påverka och vara aktiva i det demokratiska arbetet. Dessutom underlättas ansvarutkrävande och maktmissbruk försvåras. Denna rättighet är en del av grundlagen och är ett av de viktigaste inslagen i vårt demokratiska samhälle.

De flesta handlingarna i kommunen är allmänna och det är av stor betydelse att behandla personuppgifter med mera på ett korrekt sätt. Alla verksamheter i kommunen har ett ansvar att detta görs. Exempelvis ska fakturor, anbud och sådana som handlingar om enskilda personer inom socialtjänsten, barnomsorg och skola registreras i särskilda system, till exempel Procapita och Economa.

I bilaga 1 finns en schematisk figur som visar hanteringen av allmänna handlingar.

## 2.1 Vad är en handling?

Begreppet handling omfattar alla möjliga former av information. Den vanligaste handlingstypen är en pappershandling. Det kan vara exempelvis tjänsteskrivelser, rapporter, brev eller minnesanteckningar. Handlingar kan också vara fotografier, ritningar och broschyrer.

Vi hanterar dagligen digitala handlingar. I denna kategori ingår e-post, sms, video-fil, word-dokument, powerpoint-presentationer eller information på webbsida, USB-minne samt hårddisk med mera. Här ingår också all den information som kan finnas i ett elektroniskt arkiv eller ärendehanteringssystem.

### Handling kan vara

- Tjänsteskrivelse
- e-post
- SMS
- Fotografi
- Karta eller ritning
- Ljud- eller videofil

## 2.2 Vad är en allmän handling?

En handling är allmän om den förvaras hos, anses upprättad av eller är inkommen till kommunen. En handling är allmän även när den är ställd till en enskild tjänsteman eller förtroendevald, om den rör kommunens verksamhet. Detta gäller inte om mottagaren fått handlingen som innehavare av annan ställning.

Dock är inte alla allmänna handlingar inom kommunen offentliga då en allmän handling kan bli helt eller delvis sekretessbelagd eller vara undantagen enligt Tryckfrihetsförordningen.

## 2.3 När anses en handling vara förvarad?

En handling är förvarad på en myndighet om den rent fysiskt finns inom myndighetens lokaler.

### Allmän handling

- Inkommit till kommunen
- Upprättats av kommunen
- Förvaras hos kommunen

## 2.4 Inkommen handling

En handling blir inkommen i samma stund som den anländer till kommunen. Det gäller även när den har tagits emot på annat ställe av en tjänsteman eller förtroendevald som tagit emot den å nämndens/förvaltningens/förvaltningsområdets vägnar. Det är alltså inte diarieföringen som avgör om en handling är inkommen och därmed allmän. Även när en handling skickas mellan olika myndigheter inom kommunen t ex från miljö- och byggnadsnämnden till kommunstyrelsen så behandlas den som inkommen.

## 2.5 Upprättad handling

Handlingar som skapats eller framställts inom kommunen kallas för upprättade handlingar. En upprättad handling blir allmän i den stund den färdigställs, expedieras (skickas) eller justeras.

## 2.6 Vad är en offentlig handling?

Huvudregeln är att allmänna handlingar är offentliga och att alla ska kunna läsa dem. En allmän handling är dock inte nödvändigtvis samma sak som en offentlig handling, exempelvis är handlingar i ärenden som ännu behandlas vanligtvis inte offentliga utan betraktas som arbetsmaterial. En allmän handling är offentlig om den inte innehåller några uppgifter som sekretessbelagts enligt offentlighets- och sekretesslagen.

## 2.7 Vad är inte en allmän handling?

Det finns exempel på handlingar som inte behöver lämnas ut enligt Tryckfrihetsförordningen.

Exempel på handlingar som inte är allmänna:

- skriftväxling om ett pågående arbete mellan personer som ingår i en gemensam projektgrupp. Gäller även när personerna representerar olika myndigheter
- protokoll som inte är justerade
- minnesanteckningar, som upprättas som stöd för till exempel föredragning
- material som utbyts mellan tjänstemän inom en förvaltning; interna meddelanden, information och korrespondens. En handling som skickas internt inom olika enheter hos samma myndighet anses inte vare sig inkommen eller upprättad och är därmed inte allmän.
- en inkommen handling som är ställd till en politisk eller facklig förtroendevald, avsedd för mottagaren uteslutande i dennes funktion inom den interna politiska eller fackliga organisationen.

För fler exempel på handlingar som omfattas av undantagsregler, se Tryckfrihetsförordningen kap 2 § 4-11. För mer information om allmänna handlingar se Tryckfrihetsförordningen (1949:105)

## 2.8 Handling som belagts med sekretess

En allmän handling kan beläggas med sekretess, helt eller delvis. Om endast en del av handlingen är sekretessbelagd är den i övrigt offentlig. Detta är den vanligaste formen av sekretess. Oftast tillämpas sekretessbeläggande av en handling i sin helhet när det rör enskildas personliga förhållanden och integritet.

Offentlighets- och sekretesslagen anger vilka uppgifter som kan vara föremål för sekretess. Offentlighets- och sekretesslagen är till för att skydda den enskildes personliga integritet och rör primärt områden som socialtjänst, hälso- och sjukvård och skola.

Kommunen måste alltid ha stöd av lagen vid ett avgörande om något ska sekretessbeläggas. För att en handling ska kunna sekretessbeläggas måste den tjänsteman som beslutar om detta ange vilken paragraf i offentlighets- och sekretesslagen som stödjer beslutet. Se även kommunens delegeringsordningar.

Det finns olika grader av sekretess. Vilken grad av sekretess som kan appliceras utgår från om röjning av handlingen eller uppgifterna kan orsaka men eller skada. Med men menas främst huruvida röjning av handling eller uppgift kan få negativa ekonomiska konsekvenser. Med skada menas huruvida röjning av handling kan få integritetskränkande konsekvenser.

Endast om det är reglerat i lag får man neka att lämna ut en handling med hänvisning till sekretess. Det är viktigt att kommunens tjänstemän kan de sekretessregler och följer de rutiner som finns inom verksamheten. Den som är osäker på hur man ska göra bör fråga handläggaren i ärendet eller ansvarig chef. Även förtroendevalda omfattas av sekretessregler vid myndighetsutövning.



**Snabbt om sekretess**

- är ett förbud att röja skyddade/hemliga uppgifter muntligen eller skriftligen
- gäller för myndighet, anställd, uppdragstagare, förtroendevald, den som deltagit i myndighets verksamhet och för kommunala bolag
- gäller mellan nämnder, förvaltningar, avdelningar, enheter och mellan enskilda tjänstemän och bolag
- är aldrig definitiv och den ska alltid prövas om någon begär att handlingen ska utlämnas

För mer information om sekretess se Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

**2.9 Handlingar ska tas om hand utan dröjsmål**

Offentlighets- och sekretesslagen ställer krav på sortering, registrering och hantering av in-kommen post. Alla handlingar ska registreras utan dröjsmål vilket som regel är samma dag den inkommer eller upprättats. E-post blir enligt huvudregeln i Tryckfrihetsförordningen allmän handling i samma stund som den blir tillgänglig i läsbar form för innehavaren av e-postlådan. Alla som sänder eller tar emot handlingar (e-post, fax, brev) är skyldiga att bedöma om en handling som kommer in till kommunen eller sänds därifrån är en allmän handling enligt Tryckfrihetsförordningen.

**2.10 När någon begär ut en allmän handling**

När någon begär ut en allmän handling ska den lämnas ut skyndsamt, utan onödiga dröjsmål. Det betyder dock inte att du som anställd utan vidare kan lämna ut alla handlingar som du har tillgång till. Det är alltid förvaltning/förvaltningsområde/enhet som förvarar handlingen som lämnar ut den. Vi är först skyldiga att pröva huruvida handlingen innehåller någon uppgift som är hemlig utifrån offentlighets- och sekretesslagen. Om kommunen nekar någon att få ta del av en allmän handling eller uppgift ska personen i fråga erbjudas ett skriftligt beslut som kan överklagas.

Den som är osäker om en handling ska räknas som allmän ska fråga registratorn, ansvarig handläggare eller ansvarig chef.

**2.11 Så förvaras allmänna handlingar**

Kommunen ska hålla sina allmänna handlingar ordnade så att de är lätta att hitta. Varje nämnd ska upprätta en Dokumenthanteringsplan som beskriver myndighetens handlingstyper och hur dessa hanteras.

Allmänna handlingar ska förvaras på ett tryggt och säkert sätt i arkiv, som är godkända enligt Riksarkivets krav, eller förvaringsskåp som ger motsvarande skydd. Extra viktigt är att sekretesshandlingar förvaras på ett säkert sätt som skyddar dem från obehöriga.

**2.12 Diarium**

Det vanligaste sättet att registrera allmänna handlingar är genom diarieföring. Ordet diarium betyder dagbok och diarieföring innebär att man för dagbok över vilka handlingar en myndighet tar emot eller upprättar. I diariet registreras de allmänna handlingar som ingår i ärenden som myndigheten beslutar om. Även andra handlingar kan registreras i diariet. Vilka dessa är bör framgå av dokumenthanteringsplan. Kommunstyrelsen är ansvarig för kommunstyrelsens diarium. Miljö och bygg är ansvarig för Miljö och byggs diarium.

Orust kommun har ett IT-stöd för sin dokument- och ärendehantering där diariet är en del. De handlingar som tillhör ett specifikt ärende registreras under ärendet, handlingar som inte tillhör ett specifikt ärende registreras som fristående handling.

**Ett diarium gör att:**

- vi kan hålla alla handlingar som rör ett ärende samlade på ett ställe
- vi enkelt och snabbt kan hitta handlingar
- vi kan följa var i en process ett ärende befinner sig

### 2.13 Vårt webbdarium

I vårt webbdarium, som finns på kommunens externa webbplats, kan allmänheten se ärendemening för samtliga ärenden och handlingar som är diarieförda. Det innebär att medborgarnas möjlighet till insyn i kommunens handläggning av ärenden ökar. När du söker i webbdariet hittar du dokument från januari 2010 och framåt. I webbdariet publiceras inte uppgifter som innehåller sekretessbelagda uppgifter, personnummer, namn, känsliga personuppgifter eller uppgifter om lagöverträdelse.

### 2.14 Publicering av handlingar kräver begripligt språk

Den som skriver handlingar måste skriva så att även de som inte är insatta i kommunens verksamhet förstår vad som står i en handling. Språket ska vara så enkelt som möjligt utan att det för den skull görs avkall på saklighet och korrekthet. Användningen av facktermer, fackjargong, modeord och förkortningar ska undvikas. I Förvaltningslagens Allmänna krav på handläggningen av ärenden (7 §) står bland annat: ”Myndigheten ska sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt”.

Det faktum att allmänheten har tillgång till diariet på kommunens webbplats och kan där se ärendemeningarna på ärenden och de handlingar som har registrerats i kommunen, ställer ytterligare krav på vårt sätt att skriva och hantera handlingarna. Råd om hur vi ska skriva finns i bilaga 7.

Läs mer i om myndigheternas serviceskyldighet i Förvaltningslagen 4 §.  
Läs mer om diarium, arkiv och diarieföring i Arkivlagen (1990:782)

### 3. De administrativa rollerna

Hantering av allmänna handlingar är något som berör flertalet anställda i kommunen. Utöver hanteringen av allmänna handlingar omfattar ärendeprocessen all form av registrering, beredning och handläggning av ett ärende som leder fram till ett beslut: på delegation eller i politiskt organ. Vissa medarbetare arbetar med ärendehantering dagligen i sin roll som registrator, handläggare, administratör, sekreterare eller chef, och en del kommer bara sporadiskt i kontakt med ärendeprocessen. I ärendeprocessen finns det därmed olika roller där var och en ansvarar för olika delar. För att arbetet ska ske så smidigt som möjligt är det viktigt att man samarbetar mellan de olika rollerna och har en god kunskap om kommunens digitala ärendehanteringssystem och hur det ska användas.

#### 3.1 Roller i ärendehanteringsprocessen



#### 3.2 Förvaltningschef/Förvaltningsområdeschef

- Ansvarar övergripande för hanteringen av ärenden inom förvaltningsområdet och säkerställer att arbetsprocessen och beslutsunderlagen håller god kvalitet
- Godkänner beslutsunderlag till nämnd/utskott
- Förbereder sammanträdesordningen tillsammans med sekreteraren och ordföranden.

#### 3.3 Enhetschef

- Ansvarar övergripande för hanteringen av ärenden inom sin enhet och säkerställer att arbetsprocessen och beslutsunderlagen håller god kvalitet

#### 3.4 Registrator

- Registrerar ärenden
- Registrerar inkomna/upprättade handlingar
- Håller offentliga handlingar tillgängliga för kommunens medborgare. Vid tveksamhet, samråd med chef
- Bistår med hjälp i frågor rörande regler kring offentlighet och sekretess, hantering av Personuppgifter
- Expedierar beslut
- Avslutar ärenden.

### 3.5 Handläggare

- Registrerar handlingar/ärenden
- Ansvarig för att utreda, analysera, bereda och besluta eller ge förslag till beslut i ett ärende.
- Upprättar beslutsunderlag till utskott och nämnd som exempelvis tjänsteskrivelser
- Tar delegeringsbeslut och anmäler dessa till ansvarig nämnd
- Ansvarig för att dokumentera och låta diarieföra all relevant information som leder fram till ett beslut i ett ärende
- Respekterar stoppdagar och följer den beslutade ärendeprocessens gång
- Expedierar sina delegationsbeslut
- Avslutar ärenden

### 3.6 Nämndsekreterare/Kommunsekreterare

- Registrerar handlingar/ärenden.
- Bevakar tillsammans med förvaltningschefen/förvaltningsområdeschef/enhetschef/presidium de ärenden som ska tas upp till beslut
- Upprättar och skickar kallelse och beslutsunderlag till ledamöter och ersättare
- Bereder ärenden och ger stöd till chefer och handläggare
- Kommunsekreteraren har en samordnande roll i den övergripande ärendeprocessen
- Upprättar protokoll
- Expedierar beslut
- Avslutar ärenden

### 3.7 Arkivredogörare

Ansvarar för en förvaltnings närarkiv, där handlingar i regel förvaras tills de flyttas till centralarkivet.

### 3.8 Kommunarkivarie

- Tillämpar de bestämmelser och anvisningar som rör arkivvård
- Bevakar arkivlagen och att arkivreglementet tillämpas
- Informerar och utbildar kommunens anställda om arkiv samt samråder med förvaltningar och arkivredogörare
- Bistår kommunstyrelsen, kommunledningen, myndigheter och förvaltningar med praktiska råd i arkivfrågor
- Håller handlingarna tillgängliga enligt offentlighetslagstiftningen.

### 3.9 Arkivansvarig

Kommunstyrelsen är arkivmyndighet och ansvarig för kommunens arkiv.

### 3.10 Systemansvarig för ärendehanteringssystem

- Utvecklar administrativa rutiner
- Ger support till verksamheterna
- Delar ut behörigheter
- Utvecklar ärendehanteringssystem

## 4. Ärendeprocessen

### 4.1 Vad är ett ärende?

Någon närmare beskrivning eller definition av begreppet ärende finns inte i lag eller förarbeten. Ett ärende kan ses som en fråga, som genom handläggning utmynnar i ett beslut, vilket binder enskilda eller juridiska personer till ett rättsfaktum. Ett ärende innehåller vanligtvis en eller flera handlingar och kan ses som en mapp där alla handlingar i en viss fråga samlas. Ärendet har alltid en ärendemening (rubrik), som kortfattat beskriver dess innehåll.

### 4.2 Vad är en ärendeprocess?

Ärendeprocessen handlar om hur vi som offentlig organisation hanterar ärenden, allmänna handlingar och de processer som leder fram till ett beslut. I det här avsnittet beskrivs ärendeprocessens olika steg i praktiken. Kapitlet tar sitt avstamp i hur allmänna handlingar ska hanteras och avslutas när ett beslut är taget, handlingarna arkiveras och ärendet avslutas.

#### Kort om ärende

- Något som hanteras/handläggs av myndigheter i ett juridiskt sammanhang
- Innehåller vanligtvis en eller flera handlingar
- Har ett diarienummer kopplat till sig

*Synonymer: uppdrag, fråga, ämne, angelägenhet, område*

Kapitlet är uppbyggt efter modellen nedan och behandlar varje del för sig.



## 5. Hantera allmänna handlingar

De nämndadministrativa funktionerna och rutinerna behöver vara utformade så att de möter lagkraven på hur offentliga organisationer ska hantera allmänna handlingar. Postöppning och hantering av inkomna och upprättade handlingar är en viktig del i detta. I det här avsnittet presenteras kommunens rutiner för öppning, registrering och fördelning av allmänna handlingar.

**Hantera  
allmänna  
handlingar**

### 5.1 Postöppning

Handlingar inkommer till kommunen på flera sätt: via e-post, fysisk post, telefon, personligt besök eller fax. Inkomna handlingar via fysisk post ska ankomststämplas och registreras samma dag som de kommer in. Den som mottagit en handling som fysisk post eller digitalt är skyldig att se till att handlingen blir registrerad.

Registratorn ansvarar för postöppning inom respektive förvaltning/förvaltningsområde/enhet. Registrator ska varje dag gå igenom dagens externa och interna post. Öppning och registrering av post ska helst ske på förmiddagen. Kommunens offentliga e-post går igenom minst en gång om dagen av registrator, som vidarebefordrar handlingar till berörda förvaltningsområden. Respektive område/verksamhet ansvarar för att öppna den gemensamma e-posten.

Respektive chef för förvaltning/förvaltningsområde/enhet ansvarar för att det finns minst en ordinarie registrator samt minst två utsedda ersättare. Rutiner för postöppning ska finnas på varje förvaltning/förvaltningsområde/enhet. Respektive chef ansvarar för att dessa finns och efterföljs.

E-post som inkommer ska läsas kontinuerligt dagligen av samtliga tjänstemän. Tjänstemannen ansvarar för att handlingen registreras genom att själv registrera handlingen eller lämna den till registrator. Registrering ska ske samma dag som handlingen inkommit till kommunen.

### 5.2 Hantering av inkommen post

Personadresserad post ska ankomststämplas på kuvertet om inte fullmakt givits. Anbud öppnas inte utan stämplad direkt på kuvertet. Udda föremål ankomststämplas på lämpligt sätt. Alla inkomna handlingar ska registreras och finnas som fulltextdokument i ärendehanteringssystemet, handlingar som inte är digitala skannas in. Om en handling läggs i exempelvis kommunens brevlåda och det är svårt att avgöra när den lämnats ska den stämplas med gårdagens datum eller det datum närmast brevlådans senaste tömning.

En medborgare kan inte kringgå offentlighetsprincipen genom att skicka ett brev i ett ärende som rör en kommunal fråga, till tjänsteman eller förtroendevalda på deras hemadresser. Dessa personer är ändå skyldiga att se till att brevet registreras i kommunen.

### 5.3 Inkommen post/e-post som kommit fel

Om inkommen post/e-post har hamnat fel och uppfyller kriterierna för att vara en allmän handling ska den ankomststämplas och enligt serviceskyldigheten i förvaltningslagen skickas vidare till rätt instans. Det gäller oavsett om det är till fel förvaltning, förvaltningsområde eller tjänsteman.

#### Tänk på:

Den som tar emot en inkommen handling som hamnat fel ansvarar för att den hamnar rätt!

### 5.4 Post till person som inte är på plats

Varje tjänsteman ansvarar för att den egna posten, såväl pappers som e-post, blir öppnad inom 24 timmar. Den som är ledig, sjuk eller av annan anledning är borta från sitt arbete har skyldighet att se till att post inte förblir öppen. Respektive chef för varje förvaltning/förvaltningsområde/enhet ansvarar för att gemensamma rutinerna efterföljs.

### 5.5 Fullmakt för att öppna post

Alla anställda i kommunen ska underteckna ett dokument som ger registrator fullmakt att öppna post i dennes frånvaro. Den som inte lämnar en fullmakt har ansvar för att öppna sin post varje dag. Respektive chef för varje förvaltning/förvaltningsområde/enhet ansvarar för att kommunens gemensamma rutiner efterföljs.

Personadresserad post får inte öppnas utan fullmakt. Detta gäller såväl pappers- som e-post.

### 5.6 Mottagningskvitto

Den som lämnar in en handling och begär ett mottagningskvitto har rätt att få detta. Mall finns som bilaga 2.

## 5.7 Registrering av handlingar

### 5.8 Måste handlingen registreras?

Huvudregeln är att en handling ska registreras i ärendehanteringssystem. Efter registrering ska originalhandlingar överlämnas till arkivarien som sorterar in handlingen i arkivet. Behöver tjänsteman ha en handling i pappersform skrivs den ut från ärendehanteringssystemet.

Är handlingen av ringa betydelse? Handlingar som anses vara av ringa betydelse för verksamheten behöver inte registreras, exempelvis:

- Reklam
- Pressklipp, tidskrifter, cirkulär och nyhetsbrev
- Kallelser, inbjudningar, dagordningar eller dokumentation till konferenser och kurser
- Utredningar, protokoll, tryckmaterial eller meddelanden som skickats för kännedom
- Beställningar
- Enkla rutinförfrågningar om information eller kopior
- E-post från enskilda med meningslöst eller obegripligt innehåll

Fler exempel på handlingar som inte behöver registreras, se bilaga 3.

### 5.9 I diariet ska följande uppgifter om en handling registreras

- Datum för ankomst eller upprättande
- Typ av handling enligt ärendehanteringssystemets fastställda dokumenttyp.
- Handlingsbeskrivning, kortfattad beskrivning– viktigt för sökbarheten!
- Namn på den eller de som skickat in handlingen till kommunen och i förekommande fall,
- namn på den eller de som kommunen skickat ut handlingen till
- E-post om sådan finns, adress och telefonnummer

Handlingens löpnummer sätts automatiskt av systemet. Då handlingen normalt publiceras på kommunens webbsida, tänk på att ärendemening eller handlingsbeskrivningen inte röjer sekretess eller personuppgifter.

### 5.10 Handlingstyp

Varje sorts handling representeras i sin tur av en handlingstyp, som kan vara generell för alla sorters verksamheter och ärenden (till exempel "Avtal", "Rapport", "Klagomål")

### 5.11 Handlingar på annat språk än svenska

Handlingar på annat språk än svenska ska översättas om de bedöms viktiga för ett ärendes handläggning. Vid bedömningen om en formell översättning ska göras måste hänsyn tas till ärendets beskaffenhet samt till omfattningen och karaktären av det material som lämnats in. Det kan till exempel vara angeläget med en formell översättning när rättssäkerheten så kräver.

### 5.12 Tolk

Hur tolk ska användas regleras i Förvaltningslagen 8 §. Detta gäller även personer som har behov av tolk på grund av funktionsnedsättning av hörsel eller syn.



### 5.13 Handlingar som registreras i andra system

Handlingar som registreras på annat sätt till exempel i ekonomi-, löne- och personalsystem eller verksamhetssystem för barnomsorg, skola och socialtjänst registreras inte i diariet.

### 5.14 Registrera upprättad handling

En handling som framställs i kommunen anses vara upprättad och ska registreras i diariet av handläggare, registrator eller chef. För diaries, journaler och register eller andra förteckningar som förs fortlöpande, gäller specialregeln att de är upprättade när handlingen har färdigställts för anteckning eller införing. Delegeringsbeslut räknas som upprättade när de har expedierats till berörd part. Protokoll är upprättat när det är justerat.

## 6. Ärendet påbörjas

Så snart ett ärende har påbörjats ska ett ärende skapas i ärendehanteringssystemet. Man kan skapa enskilda ärenden som rör en fråga eller samlingsärenden för att hålla samman exempelvis anmälningsärenden, brevväxling m.m. En inkommen/upprättad handling kan antingen initiera ett nytt ärende eller diarieföras i ett befintligt ärende (kontrolleras genom att göra en sökning i systemet).



Ärende påbörjas

### 6.1 I diariet ska följande uppgifter om ett ärende finnas

- Registreringsdatum
- Diarienummer (sätts automatiskt av systemet)
- Ärendemening, en kort beskrivning/rubrik av ärendet, dess syfte och/eller innehåll - viktig för sökbarheten!
- Ärendetyp enligt diarieplan
- Vem eller vilka som är handläggare i ärendet. Registreras genom att man flödar till handläggare.
- Bevakningsdatum



**En ärendemening ska:**

- Vara lagom lång
- Tala om vad ärendet handlar om just nu
- Vara begriplig för utomstående

### 6.2 Vem skapar ett ärende i diariet?

Ärenden skapas i första hand av en registrator, men även handläggare, sekreterare eller chef kan ha behörighet att göra detta.

### 6.3 Ärendefördelning

Ett ärende fördelas av registrator, vid behov efter samråd med chef, handläggare och/eller nämndsekreterare. Respektive verksamhetsområde ansvarar för att fördela ärenden enligt kommunens gemensamt fastställda rutiner. Det är möjligt att utse flera handläggare i ett ärende.

## 7. Handläggning

### 7.1 Handläggare bereder ärendet

När ärendet har fördelats till en handläggare startar denne en utredning. Handläggaren upprättar en tjänsteskrivelse, genom att använda mallen för detta via ärendehanteringssystemet. Tjänsteskrivelsen ska innehålla förslag till beslut och även ange vilka handlingar som ligger till grund utredningen och till vem/vilka beslutet ska skickas till när beslutet är fattat. Riktlinje för tjänsteskrivelse, se nästa kapitel.

### 7.2 Om ärendet ska beslutas av utskott/nämnd

Bedöm hur brådskande ärendet är och gör upp en tidsplan för ärendets beredning med respekt för stoppdatum för ärenden till utskott och nämnd. Fråga gärna respektive utskotts-/nämndsekreterare

### 7.3 Handläggare bereder ärendet och fattar delegeringsbeslut

Om delegation finns för att fatta beslut i ett ärende hanteras detta av berörd handläggare i ärendehanteringssystemet och beslutet anmäls månadsvis till ansvarig nämnd. Mer om delegationsbeslut, se bilaga 4.

### 7.4 Beredning av ärendet

Oavsett om ett beslut fattas på delegation eller i nämnd ska upprättade eller inkomna handlingar som hör till ärendet innehålla all relevant fakta, synpunkter och motiveringar som behövs för att fatta ett beslut.

#### Handläggning - Checklista

- Stäm av uppdraget med uppdragsgivaren (chef, förtroendevald m.m.)
- Se i delegeringsordningen om ärendet ska beslutas av nämnd eller angiven delegat
- Om ärendet rör myndighetsutövning ska ärendet hanteras enligt gällande delegeringsordning
- Ta ställning till vad ärendet behöver innehålla för att utgöra ett komplett beslutsunderlag, om det behöver kompletteras och i sådana fall hur det ska ske
- Dokumentera och registrera kontinuerligt de handlingar som hör till ärendet

## 8. Riktlinjer för tjänsteskrivelse

Tjänsteskrivelsen utgör det primära beslutsunderlaget inför politiska beslut. Handläggaren ger genom tjänsteskrivelsen ett förslag på hur nämnden/utskottet ska besluta i ett ärende.

Nedan beskrivs vad en tjänsteskrivelse skall innehålla, exempel på hur en tjänsteskrivelse kan se ut se bilaga 5.

### Tjänsteskrivelsen = rätt språk

Det är viktigt att tänka på att använda rätt tidsform under respektive rubrik:

- Under rubriken "Ärendebeskrivning" återges texten i dåtid (perfekt), till exempel:  
Kalle har ansökt om bygglov
- Under rubriken "Beslutsförslag" återges texten i nutid (presens), till exempel:  
Rapporten godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen

### 8.1 Vad ska skrivas under de olika rubrikerna?

#### 8.2 Ärendemening

Rubriksättningen av tjänsteskrivelsen är mycket viktig då samma rubrik kommer att användas i kallelser och protokoll framöver. Rubrikerna ska underlätta återsökning och behöver därför stämma överens med förslaget till beslut. Föreslås en förening få ett bidrag så ska ordet bidrag finnas med i rubriken.

#### 8.3 Beslutsförslag

Beslutets olika delar ska numreras och inte skrivas som att-sats.

Det är viktigt att förslaget till beslut alltid svarar på den ursprungliga frågan, det vill säga att om någon söker tillstånd för en verksamhet ska förslaget till beslut vara antingen bifall eller avslag.

Beslutets innebörd ska framgå i klartext och vara utformat som om utskottet/nämnden redan hade tagit beslutet. Syftet med det är att texten ska kunna flyttas över direkt till protokollet.

Beslutsförslaget ska vara utförligt och kunna förstås separat utan att behöva läsas tillsammans med bilagor. Tänk på att gå rakt på sak utan omskrivningar. Formuleringar som till exempel "nämnden beslutar i enlighet med föreliggande förslag" ska inte användas.

Beslutet ska vara åtgärdsinriktat, vilket innebär att beslutet ska resultera i en viss åtgärd, till exempel att något ska utföras eller att ett bidrag beviljas. Varje förslagspunkt bör endast bestå av ett åtgärdsförslag.

Beslut tas ibland direkt i första instans men kan också skickas vidare till annan instans för beslut. Vilken instans som är den sista, utskott, nämnd eller fullmäktige ska framgå av tjänsteskrivelsen.

Enligt förvaltningslagen 20 § ska en beslutsmotivering skrivas i de fall ett beslut innebär att en ansökan avslås helt eller delvis. Det finns inga skäl att motivera beslutet om beslutet inte går emot någon part eller om det uppenbart inte finns några behov om att upplysa om skälen till beslutet. Rekommendationen är dock att i de flesta fall skriva motivering oavsett bifall eller avslag.

Motiveringen bör innehålla vilka faktiska förhållanden som varit avgörande, vilka lagrum som tillämpats och varför lagrummet tillämpats på det aktuella ärendet.

#### **8.4 Ärendebeskrivning**

Ärendebeskrivningen ska innehålla en kortfattad beskrivning om vad ärendet handlar om i stort, till exempel vem som initierat ärendet, kort om innehållet i framställan/ansökan, den aktuella nämndens eller styrelsens ansvar för ärendet samt de grundläggande förutsättningarna i övrigt för prövning av ärendet. Ärendebeskrivningen bör max omfatta en fjärdedels A4-sida. Det är viktigt att beskrivningen är objektiv och att det inte framgår här vad den specifika handläggaren föreslår att nämnden ska besluta. I de fall då utskott/nämnden inte följer förslaget till beslut ska sammanfattningen fortfarande vara relevant att använda i protokollet.

#### **8.5 Beslutsunderlag**

Här anges de handlingar som ska skickas med till utskottet/nämnden. Handläggaren ska bifoga de handlingar som nämnden behöver för att kunna fatta sitt beslut. Handlingarna ska alltid vara daterade. Dessa uppgifter kopieras till protokollet och därför ska även den egna tjänsteskrivelsen anges här. Handläggaren ska också ange i vilken ordning handlingarna ska ligga när de skickas till nämnden.

#### **8.6 Utredning**

Förvaltningen ska här presentera sin utredning i ärendet. Utredningen måste ge ett tillräckligt bra stöd och underlag för kommande beslut. Det är viktigt att innehållet är relevant i förhållande till ärendetypen. För att underlätta för läsaren kan olika underrubriker användas.

Exempel på avsnitt (underrubriker) som kan ingå:

- Bakgrund: Kan innehålla historik, tidigare ställningstaganden, hänvisning till gällande regler (t.ex. styrdokument).
- Nuläge: Kan innehålla beskrivning av aktuell situation. Här kan t ex fakta- och statistikuppgifter ingå.
- Konsekvensbeskrivning: Får anpassas efter ärendetyp, t ex kan konsekvenser röra verksamhet, personal, miljö, barnperspektiv, ekonomi.
- Bedömning: Kan utformas som en sammanfattande analys och/eller kommentar eller synpunkter från förvaltningens sida som i regel också bör innehålla motivering till lämnat beslutsförslag.

Delen ”Utredning” bör inte omfatta mer än 1-2 sidor text. Om en mer omfattande utredning behövs ska denna göras separat. Tjänsteskrivelsen ska då hänvisa till utredningen.

I vissa mer rutinartade eller enkla ärenden behövs inte göras någon utredning utan det kan räcka med en kortare ärendebeskrivning i inledningen. Då kan detta avsnitt uteslutas.

### 8.7 Beslutet ska lämnas till

Här ska handläggaren ange vilka som ska ta del av protokollet, både inom och utanför förvaltningen, efter att beslut har tagits. Informationen förs senare över till protokollet.

### 8.8 KommunikERING av förslag till beslut

Enligt SFS 1986:223 Förvaltningslag 17 § finns kommuniceringsskyldigheten beskriven. Den innebär att en sökande, klagande eller annan part ska underrättas om förslaget till beslut innan beslutet tas, om det handlar om myndighetsutövning. Under den här rubriken anger du de som underrättas samt datum och på vilket sätt, muntligt eller skriftligt, som underrättelserna genomförts. Om förslaget till beslut är ett bifall på till exempel en ansökan behöver det inte kommuniceras innan nämnden fattat beslut. Detta gäller inte inom socialtjänstens verksamhet.

### 8.9 Underskrifter

Tjänsteskrivelsen, utskriven på arkivbeständigt papper, undertecknas av handläggare samt i regel även av ansvarig chef.

### 8.10 Tjänsteskrivelsen anmäls till sammanträdet i ärendehanteringssystemet

När tjänsteskrivelsen är upprättad anmäls den till aktuellt sammanträde i ärendehanteringssystemet. Eventuella bilagor skall också anmälas.

## 9. Kallelse och protokoll

Detta kapitel beskriver vad som gäller för skrivandet av kallelser och protokoll, ett arbete som utskotts/nämndsekreteraren gör.

Mallar för kallelse och protokoll finns i ärendehanteringssystemet.

### 9.1 Kallelse/underrättelse förbereds av sekreterare

Kallelse/underrättelse är namnet på den handling som kallar till sammanträdet. Kallelsen visar vilka ärenden som ska behandlas och ska vara ledamöterna samt ersättarna tillhanda fem - sju dagar innan sammanträdet äger rum. Nämndens ordförande ansvarar för innehållet i kallelsen. Genomgång av ärenden till nämnd/utskott sker oftast vid ett så kallat beredningsmöte där ordföranden, sekreteraren och eventuellt ytterligare representanter från förvaltningen och/eller nämnden/utskottet deltar.

**Kallelsens innehåll**  
- Tid och plats  
- Föredragningslista  
- Handlingar

## 9.2 Information

I kallelsen kan informationsärenden antingen behandlas var för sig, med egen ärendeparagraf, eller samlat under ett ärende.

## 9.3 För kännedom

Här är det ofta skrivelser för kännedom som ska anmälas till nämnden. De förtecknas i en egen punkt/paragraf.

## 9.4 Kallelse/underrättelse kungörs och publiceras

Kallelsen kungörs och publiceras på kommunens anslagstavla samt webbplats. Rutiner för detta finns och ska följas. Rutin för webbpublicering, se bilaga 6.

## 9.5 Sammanträdets genomförande

Ordförande leder sammanträdet. Sekreteraren noterar bifall, förslag, reservationer och icke-deltagande i beslut från ordinarie ledamöter. Ersättare har yttranderätt men kan inte lägga förslag. Vid längre förslag till beslut eller reservationer lämnas ett skriftligt underlag från berörd förtroendevald till sekreterare/ordförande för införande i protokoll.

## 9.6 Protokollets innehåll:

- Starttid- sluttid
- Plats och datum för sammanträdet
- Närvarokontroll/upprop
- Val av justerare
- Val av tid och plats för justeringen
- Fastställande av ärendelista
- Närvarande beslutsfattare (ordinarie ledamöter eller tjänstgörande ersättare)
- Övriga närvarande: ersättare, tjänstemän
- När protokollet anslås på och tas ner från kommunens anslagstavla
- Beslutsparagrafer - bifall, förslag, reservationer och icke-deltagande i beslut

### Att tänka på vid protokollsskrivning

- Efter respektive politikers namn anges partibeteckning
- Efter tjänstemans namn anges befattning och vid vilken paragraf denne var närvarande
- Tidpunkt och paragraf anges när politiker anländer efter mötets öppnande eller avviker tidigare än mötets avslutande
- Protokollets justerare och tid för justering. Punkterna val av justerare samt tid och plats för justering skrivs alltså inte i en separat paragraf, utan återges på försättsbladet
- Protokollet innehåller Anslag/Bevis och används för tillkännagivande av protokollet

### 9.7 Protokollskrivning

Mycket av innehållet i protokollet hämtas från ärendehanteringssystemet. Nedan beskrivs övriga delar som kan finnas i protokollet.

### 9.8 Ärendemening

Ärendemening sätts automatiskt av ärendehanteringssystemet utifrån mall för tjänsteskrivelse.

### 9.9 Beslut

Här skrivs beslutet. Om beslutet ändras under sammanträdet och inte längre överensstämmer med tjänsteskrivelsens förslag till beslut, ansvarar ordföranden för att formulera beslutet under sammanträdet.

### 9.10 Ärendebeskrivning

Under denna rubrik infogas den ärendebeskrivning som finns i tjänsteskrivelsen.

### 9.11 Beslutsunderlag

Här hämtas automatisk informationen in från tjänsteskrivelsen.

### 9.12 Jäv

Notering om att en ledamot inte deltar i handläggningen på grund av jäv, till exempel: ”XX anmäler jäv och deltar inte i handläggningen av ärendet, d.v.s. deltar inte i handläggning och beslut”. Skrivs innan beslut anges.

Enligt lag ska en beslutsmotivering skrivas i de fall ett beslut innebär att en ansökan avslås helt eller delvis. Enligt 20 § Förvaltningslagen finns det inga skäl att motivera beslutet om beslutet inte går emot någon part eller om det uppenbart inte finns några behov om att upplysa om skälen till beslutet. Rekommendationen är dock att i de flesta fall skriva motivering oavsett bifall eller avslag.

Motiveringen bör innehålla vilka faktiska förhållanden som varit avgörande, vilka lagrum som tillämpats och varför lagrummet tillämpats på det aktuella ärendet.

Under denna rubrik finns motivering till beslut som finns i tjänsteskrivelsen. Detta gäller vid myndighetsutövning mot enskild person eller företag.

Att beslut kan överklagas brukar enligt praxis rubriceras som Besvärshänvisning och ska användas vid överklagningsbara beslut.

Denna rubrik används endast då det finns lag på att det ska framgå i protokollet att beslutet kan överklagas. Detta gäller vid myndighetsutövning mot enskild person eller företag. Kännetecknande för myndighetsbeslut är att de alltid utgår från rättsordningen. Av lagtexten framgår hur beslutet överklagas. En besvärshänvisning ska då alltid skickas med.

### **9.13 Sammanträdets behandling**

Här redovisas de förslag som ledamöterna gör under sammanträdet. Förslag som återtogs ska inte redovisas i protokollet. I protokollet ska ledamöter som föreslår något namnges. Tidigare användes ordet yrkande istället för förslag.

Under denna rubrik redovisas även den beslutsgång som ordföranden bestämmer samt även omröstningar och omröstningsresultat.

När ordföranden förklarat överläggningarna avslutade, redovisas här framlagda förslag och vilket förslag som enligt ordförandens mening bifallits. Tidigare användes rubriken ”propositionsordning”. Om omröstning begärs redovisas även vilka förslag ledamöterna ska rösta på: Ja, Nej eller Avstår.

Vid en omröstning så ska det redovisas hur omröstningen utfallit. Dessutom namnges de ledamöter som deltagit i omröstningen, antingen i protokollet eller som hänvisning till särskild bilaga.

Eventuella reservationer, liksom särskilda uttalanden, till beslutet redovisas här. De reservationer som lämnas skriftligen till sammanträdet ska bifogas protokollet.

### **9.14 Beslutet lämnas till**

Varje paragraf avslutas med uppgift om vilka personer, företag eller instanser som den aktuella paragrafen ska lämnas till. Dessa uppgifter finns att hämta i den tjänsteskrivelsen som ligger till grund för beslutet.

### **9.15 Underskrifter och signaturer**

Protokollet skrivs under på första sidan av sekreteraren, ordförande och justerande. Varje paragrafsida signeras med signaturer av ordförande och protokollsjusterande.



### **9.16 Bilagor till protokollet**

Då skriftliga reservationer mot ett beslut förekommer ska dessa bifogas respektive paragraf. Utöver dessa rekommenderas protokollet inte ha några bilagor.

### **9.17 Vad gäller för justering?**

Alla protokoll ska justeras senast 14 dagar efter sammanträdet och anslås senast andra dagen efter justeringen.

Om en paragraf justeras direkt, för att snarast möjligt vinna laga kraft, ska detta skrivas direkt efter beslut, som en egen beslutsrad. Paragrafen ska skrivas ut och bör skrivas under av ordförande och protokolljusterare i direkt anslutning till sammanträdet. Tillkännagivandet av justeringen av beslutet ska senast ske andra dagen efter sammanträdet. Den omedelbara justerade beslutsparagrafen rekommenderas ha egna separata förstasidor vid anslag, dessa läggs direkt efter protokollets ordinarie första sidor. Beslutet bör anslås så snart som möjligt för att vinna laga kraft.

### **9.18 Protokollet anslås**

Tillkännagivandet av ett protokoll görs med hjälp av mallen på protokollets första sida under rubriken Anslag/Bevis. Anslaget/beviset sätts upp på kommunens anslagstavla senast andra dagen efter justeringen. På anslaget/beviset anges information om sammanträdesdatum, förvaringsplats för protokollet samt vilken dag anslaget/beviset om justering har anslagits och vilket datum anslaget/beviset om justering ska tas ned.

Tillkännagivandet får inte tas ned från anslagstavlan innan tiden för överklagande enligt laglighetsprövning har gått ut.

### **9.19 Expediering**

Det är viktigt att vi underrättar parter och andra intressenter så snart beslut har fattats i ett ärende.

Underrättelse sker enligt förvaltningslagen. Protokollsutdrag/beslut skickas till berörd part. Underrättelsen skickas i första hand via Ärendehanteringssystemet, till övriga kan det ske via brev eller e-post.

Till protokollsutdraget kan tjänsteskrivelsen eller andra underlag bifogas. Om beslutet går sökanden emot och det är fråga om myndighetsutövning, ska en besvärshänvisning skickas med.

### **9.20 Publicering av protokollet**

Kommunens protokoll publiceras på kommunens webbplats. Publiceringen bör göras i samband med anslaget. Personnummer tas bort innan publicering görs. Vid sekretessärenden/myndighetsutövning publiceras ärendet inte på webbplatsen. Rutiner för webbpublicering finns och ska följas. Se bilaga 6.

### **9.21 Underrättelse enligt Förvaltningslagen**

En sökande eller klagande ska enligt Förvaltningslagen underrättas om innehållet i beslut som avser myndighetsutövning mot enskild person eller företag.

Underrättelsen sker genom vanligt eller rekommenderat brev, ibland genom delgivning

- Om beslutet inte kan överklagas meddelas mottagaren via brev eller e-post.
- Om beslutet kan överklagas bör brev med delgivningskvitto användas.
- Besvärstiden börjar löpa först från det att mottagaren får del av beslutet.

### **9.22 Laglighetsprövning**

Varje medlem av en kommun har rätt till att få lagligheten av kommunens beslut prövad genom att överklaga dem hos Förvaltningsrätten.

## 10. Riktlinjer för arkivering

När ett ärende är avslutat ska det arkiveras. I de flesta fall arkiveras det först i respektive närarkiv innan det lämnas till det centrala kommunarkivet. Följande regler gäller för arkivering.

**Arkivering  
och avsluta  
ärende**

### 10.1 Avsluta ärende/gallring

Innan ärendet är avslutat ska handläggaren rensa akten från sådant material som inte behövs för förståelsen av handläggning eller beslut. Rensningen gäller övertaliga kopior, utkast eller liknande ”arbetspapper”. Observera att minnesanteckning som ligger kvar i akten sedan den arkivlagts blir en allmän handling. Pappersakten och den digitala akten i ärendehanteringssystemet ska överensstämma.

Gallring av handlingar får endast ske enligt beslut av respektive nämnd. Vilka handlingar som ska gallras och när det ska ske, framgår av nämndens dokumenthanteringsplan.

Enligt Arkivlagen ska handlingar som ska bevaras framställas med arkiv- eller åldersbeständiga skrivmaterial och metoder. Handlingar som ska gallras behöver i detta avseende inte behandlas på samma sätt.

### 10.2 Arkivering

Varje nämnd är ansvarig för sin arkivvård. Praktiskt innebär detta att det inom respektive förvaltning ska finnas arkivredogörare, som har till uppgift att svara för vård och stöd inom arkivområdet. Arkivansvarig är alltid enligt delegation utsedd tjänsteman.

Varje nämnd har ansvar för dokumenthanterings- och arkiveringsprocessen inom sitt verksamhetsområde. Genom att fastställa dokumenthanteringsplaner beslutar nämnden om hanteringen av sina handlingar, dess arkivering, om de ska gallras, när det ska ske, när handlingar som ska bevaras ska levereras till kommunarkivet och så vidare.

När arkivmaterial överlämnas till kommunstyrelsen, som är arkivmyndighet i kommunen, övergår också ansvaret dit. Särskilda regler gäller för socialtjänstens verksamhet.

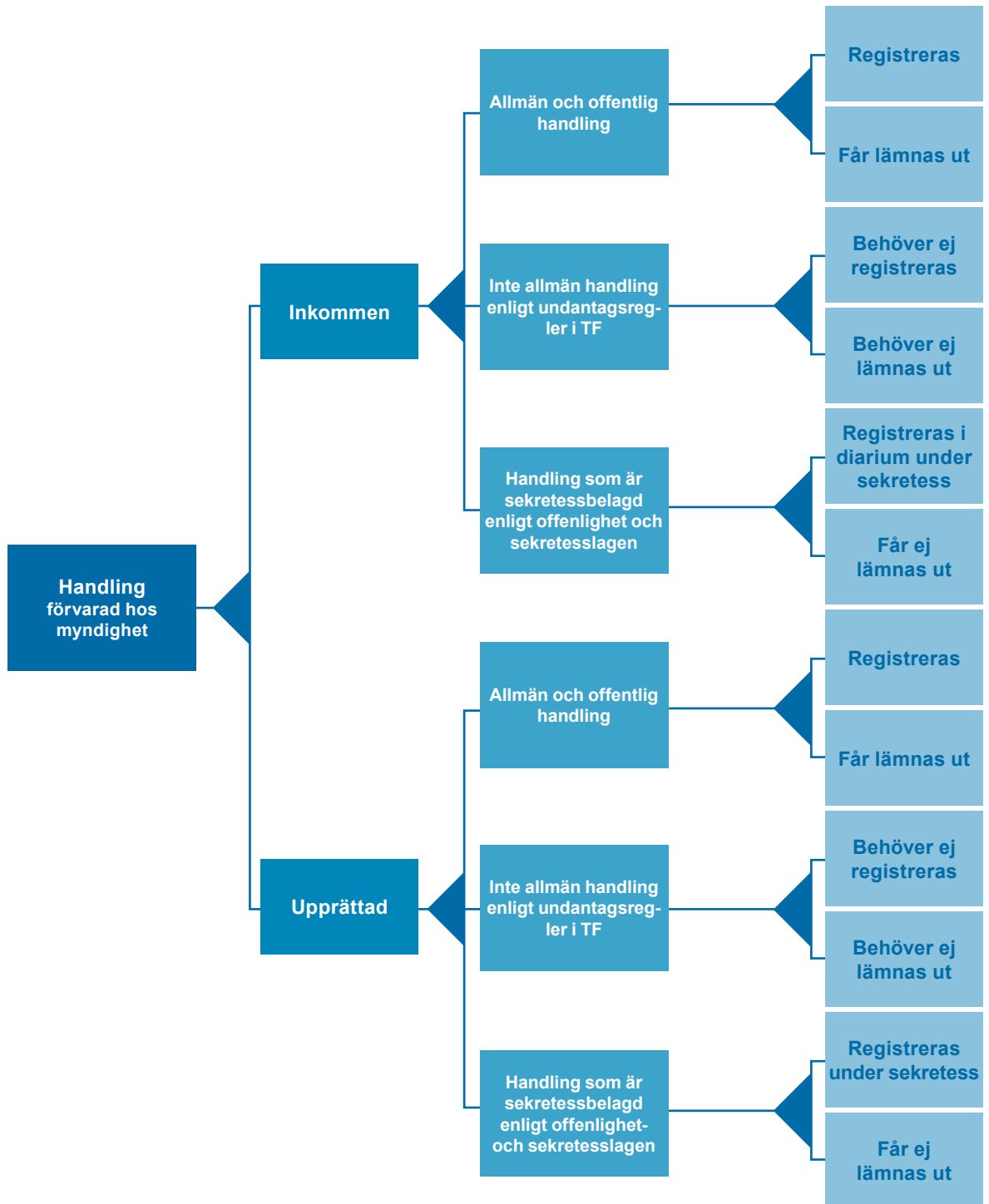
Det är kommunstyrelsens uppgift att utöva tillsyn så att kommunen fullgör sina skyldigheter enligt Arkivlagen så att arkivvården fungerar i kommunen. Uppgifterna och ansvaret är genom arkivreglementet delegerade till kommunarkivet, som är en del av kommunstyrelsens förvaltning.

Arkivering av pappershandlingar ska ske i brandklassat utrymme. Kommunarkivet lämnar anvisningar om gällande krav om säker förvaring av allmänna handlingar.

## 11 Förteckning över bilagor

- Bilaga 1 - Schema hantering av allmänna handlingar
- Bilaga 2 - Mottagningskvitto
- Bilaga 3 - Handlingar som inte behöver registreras i diariet
- Bilaga 4 - Delegeringsbeslut: Rutiner och förklaring
- Bilaga 5 - Mall för tjänsteskrivelse
- Bilaga 6 - Rutin för Webbpublicering
- Bilaga 7 - Skrivregler
- Bilaga 8 - Ordlista

Bilaga 1 - Schema över hantering av allmänna handlingar



## Bilaga 2 - Mottagningskvitto



Datum  
Datum

Diarienummer  
KS/20XX:XXXX

Kommunstyrelseförvaltningen  
Handläggarens namn  
tel 0304-

Adressat/mottagare

### Kvittens

Mottagande av handlingar: (vad handlingen avser: se text nedan)

### Exempel

Härmed bekräftas att handlingar/yttrande över föreläggande med vite med anledning av brister i fullgörande skolplikt inklusive bilagor och namnunderskrifter, daterat 2013-10-23, har mottagits och inkommit.

**ORUST KOMMUN**  
Kommunstyrelseförvaltningen

Namn  
Titel  
Arbetsplats

### **Bilaga 3 - Handlingar som inte behöver registreras i diariet**

Allmänna frågor som har ringa betydelse för verksamheten

Allmän information som tillställs kommunen utan att tillhöra något ärende

Anmälningssärenden till exempel protokoll/tillstånd/beslut/yttranden från andra myndigheter/förvaltningar/föreningar som inte tillhör eller blir något ärende.

Anställdas e-postadresser, telefonnummer

**B**eställningar

**C**irkulär

**D**eklarationer

**E**-post som kommit fel

**F**acklig post

Fakturor (registreras i annat system)

Frågor som vidarebefordras till annan myndighet

Fullmakter för postöppning.

**J**ul- och nyårshälsningar

**K**allelser

Korrespondens av ringa betydelse

Kopior som översänds endast för kännedom och inte tillhör ett ärende

Kursinbjudningar, kursprogram, inbjudningar till olika seminarier och föreläsningar

**M**innesanteckningar som inte tillhör ett specifikt ärende

**P**ersonalärenden, till exempel ledighetsansökan. Registreras i särskilt personalsystem.

Pressklipp

**R**eklam och reklamliknande information

**S**tatistiska meddelanden som inte tillhör något ärende

**T**ackbrev, för uppvaktning och liknande

Tidningar, tidskrifter

**V**erksamhetsberättelser, årsredovisningar och annan allmän information som tillställs nämnden utan att det finns någon skyldighet att göra det och utan att materialet hör till något ärende.

#### **Bilaga 4 - Delegeringsbeslut - Rutiner och förklaring**

Möjligheten för en nämnd att delegera beslut i vissa ärenden är inskrivet i kommunallagen. Delegering innebär att beslutanderätten förs över från en nämnd till en delegat som kan vara en tjänsteman, ledamot eller utskott. Formellt betyder det att delegaten beslutar å nämndens vägnar. Vilka beslut som får fattas självständigt av en utsedd delegat regleras i nämndens delegeringsordning.

Delegaten/handläggaren skriver delegeringsbeslutet direkt i den mall som finns i ärendehanteringssystemet. När en delegat har tagit ett beslut som regleras i delegeringsordningen ska det anmälas och redovisas till ansvarig nämnd. Delegeringsordningen för kommunstyrelsen och för miljö -och byggnadsnämnden finns i Orust kommuns författningssamling på kommunens hemsida.

Nämndsekreteraren kan ta ut en lista som sammanställer alla delegeringsbeslut under en viss tidsperiod. Därför behöver du inte själv göra mer än att se till att ditt beslut blir diariefört. Delegeringsbeslut som registreras i ett annat system ska också anmälas till nämnden.

Att samtliga delegeringsbeslut tas på rätt sätt och sedan anmäls till nämnden är mycket viktigt för att upprätthålla rättssäkerhet inom kommunens organisation. Nämnden kan när som helst återkalla sin delegation från en delegat.

För mer information om delegering av ärenden se Kommunallagen kap 6 § 33-38

#### **När vinner delegeringsbeslut laga kraft?**

Beslut som tagit med stöd av Kommunallagen är överklagningsbara i tre veckor från det att protokollet med anmälda beslut anslås på kommunens anslagstavla. Beslut som tagit med stöd av förvaltningslagen är överklagningsbara från och med det att den berörda parten tagit del av beslutet och vinner laga kraft efter tre veckor har gått. Dock är det viktigt anmäla även dessa beslut kontinuerligt för att visa på att delegaten fullgjort sin återrapporteringskyldighet till ansvarig nämnd.



## Bilaga 5 - Mall för tjänsteskrivelse

### Dokumentbeskrivning

Rubriken sätts efter det beslut som förväntas fattas exempelvis ” Antagande av detaljplan för Mollösund 1:123”. Kommunfullmäktige beslutar att anta planen. Skriv inte ”ansökan om...” Nämnden beslutar ju inte om att ansöka om något. Rubriken siktar ju mot vad beslutsfattaren gör.

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar:

1. Sökanden får 100.000 kronor i bidrag
2. Pengarna tas ur anslaget för föreningsbidrag

### Ärendebeskrivning

Ärendebeskrivning. Vad ärendet handlar om i stort, vem som initierat ärendet, kort om innehållet i framställan/ansökan etc, den aktuella nämndens eller styrelsens ansvar för ärendet samt de grundläggande förutsättningarna i övrigt för prövning av ärendet. Ärendebeskrivningen bör max omfatta 1/4 sida.

### Beslutsunderlag

- Båtklubbens skrivelse 2015-09-09
- Fastighetskontorets yttrande 2015-09-28
- Riktlinjerna för bidrag

### Utredning

Förvaltningen ska här presentera sin utredning i ärendet. Utredningen måste ge ett tillräckligt bra stöd och underlag för kommande beslut. Det är viktigt att innehållet är relevant i förhållande till ärendetypen. Beroende på ärendetyp kan tjänsteskrivelsen innehålla olika delar. För att underlätta för läsaren kan olika underrubriker användas.

Exempel på avsnitt(underrubriker) som kan ingå:

- Bakgrund: Kan innehålla historik, tidigare ställningstaganden, hänvisning till gällande regler (t.ex. styrdokument)
- Nuläge: Kan innehålla beskrivning av aktuell situation. Här kan t ex statistikuppgifter ingå.
- Konsekvensbeskrivning: Får anpassas efter ärendetyp, t.ex. kan konsekvenser röra verksamhet, personal, miljö, barnperspektiv, ekonomi
- Bedömning: Kan utformas som en sammanfattande analys och/eller kommentar eller synpunkter från förvaltningens sida som i regel också bör innehålla motivering till lämnat beslutsförslag

Delen ”Utredning och bedömning” bör inte omfatta mer än 1-2 sidor text. Om en mer omfattande utredning behövs ska denna göras separat, i form av Utredning, Rapport, Promemoria (PM) etc, och tjänsteskrivelsen ska då i denna del hänvisa till denna. Tjänsteskrivelsen kan i det senare fallet göras mer komprimerad men ska ändå innehålla samma rubriker.

I vissa mer rutinartade eller enkla ärenden behövs inte göras någon utredning utan det kan räcka med en kortare ärendebeskrivning i inledningen. Då kan detta avsnitt uteslutas.

**Beslutet lämnas till**

- Båtklubben
- Fastighetskontoret
- Ekonomienheten

Kommunstyrelseförvaltningen  
Förvaltningsområde samhällsutveckling

**ORUST KOMMUN**  
**Kommunstyrelseförvaltningen**  
Göran Gynnemo/  
Kommunsekreterare

## Bilaga 6 - Rutin för Webbpublicering

### Ansvar

De tjänstemän med rätt att publicera samt verksamhetens chef ansvarar för att nedskrivna rutiner följs vid webbpublicering.

### Följande ska kontrolleras före publicering

Innan man publicerar handlingar ska man kontrollera att de inte innehåller några känsliga, integritetskränkande eller sekretessbelagda uppgifter.

### Detta får inte publiceras på webben

Känsliga personuppgifter (t ex uppgift om ras, etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, medlemskap i fackförening och uppgifter som rör hälsa och sexualliv) om det inte finns ett samtycke från den registrerade eller om denne själv på ett tydligt sätt offentliggjort uppgifterna, till exempel en politisk tjänsteman på en blogg.

### Uppgifter som omfattas av sekretess

- Integritetskänslig information till exempel uppgifter om enskildes personliga förhållanden eller sådant som har en nära koppling till den enskildes privata sfär
- Personnummer eller samordningsnummer
- Uppgift om lagöverträdelse

### Så här gör du då uppgifter ska aidentifieras

- Uppgifterna stryks över med en 'tippex-remsa'
- Täck sedan med tuschpenna
- Ta en kopia, som läggs in bland handlingarna, före kopiering

I övrigt får diarierna eller protokollen innehålla direkta personuppgifter, som t.ex. namn, under förutsättning att övriga uppgifter som rör de registrerade inte är känsliga eller rör lagöverträdelse som innefattar brott. En ytterligare förutsättning för att materialet ska få publiceras på Internet är att det saknas skäl att anta att det finns risk för att den registrerades personliga integritet kränks genom överföringen.

### Att tänka på

Den som ska publicera på webben utgör en kontrollfunktion. När kontroll av handlingar som ska publiceras på webben genomförs är det bra att känna till följande:

Ärendemeningarna i kommunens i diaries utformas på ett sådant sätt att integritetskänslig information inte röjs. Kommunens intresse av att göra handlingar som rör enskilda tillgängliga via webbplatsen kan normalt inte anses väga över den enskildes intresse av skydd för den personliga integriteten.

Publicering av personuppgifter i löpande text samt i ljud och bild på kommunens webbplats får i princip utföras fritt så länge det inte kränker den enskildes personliga integritet. När kommunen självmant publicerar allmänna och offentliga handlingar på Internet, går den utöver sina skyldigheter enligt offentlighetsprincipen.

Observera att personuppgifter inte får publiceras på kommunens webbplats enbart av det skälet att de finns tillgängliga och inte är sekretessbelagda. När kommunen avser att publicera handlingar på Internet måste bestämmelserna i personuppgiftslagen (PuL) beaktas.

## Bilaga 7 – Skrivregler



### SKRIVLÅDAN

En liten handbok för dig som skriver i tjänsten

Bilaga till ”Handbok för ärendehantering”

## Innehållsförteckning

### **Skrivreglerna ger dig svar**

Även egna språkregler  
Läs mer om språket  
Skicka e-post till skrivlådegruppen

### **Goda råd innan du börjar skriva**

Bestäm vem du skriver för  
Börja med det viktigaste  
Ha en tydlig avsändare  
Använd kommunens mallar  
Följ skrivreglerna  
Granska din text kritiskt

### **Vem skriver du för**

#### **Börja med det viktigaste**

Skriv enkla meningar  
Blanda korta och långa meningar  
Dela in stycken och skriv underrubriker

### **Läsarens perspektiv**

#### **Tilltalsord**

Skriv du till invånarna  
Skriv ni till juridisk person  
Skriv ut hela namnet  
Skriv vi om kommunen  
Skriv jag

### **Tydlig avsändare**

Vad kontaktuppgifterna ska innehålla  
Avsluta brev  
Avsluta tjänsteskrivelser  
Avsluta e-post

### **Mallar**

#### **Skrivregler**

Teckenstorlek och typsnitt  
Datum och diarienummer  
Rubrik och ärendemening  
Sammanfattning av textens innehåll  
Texten i dokumentet  
Förslag till beslut  
Dokument till nämnd, styrelse eller utskott  
Mer lättläst text  
Förkortningar  
Sifferuppgifter i din text

#### **Granska din text kritiskt**

Gör en slutkontroll av din text

## Skrivreglerna ger dig svar

Ska jag skriva ska eller skall?

Varför ska jag skriva i aktiv form?

Får man använda kursiv och fet stil?

Är det bättre att skriva betala än erlægga betalning?

Skriver man regeringen med stort eller litet r?

Ska man skriva procent eller % i löpande text?

Detta och mycket annat får du svar på om du läser denna handboken!

## Även egna språkregler

Skrivreglerna grundar sig på de svenska språkreglerna som Språkrådet ansvarar för. Sedan har vi lagt till några regler som gäller bara för oss som arbetar i Orust kommun.

## Läs mer om språket

Om du vill ha mer intressant läsning om språket, får du här några tips om länkar. Du hittar bland annat riksdagens språkbrev, länkar till Språkrådet och Språkvårdsportalen.

//riksdagens språkbrev

[//Språkrådet](#)

[//Språkvårdsportalen](#)

## Skicka e-post till sekreterarna

Har du förslag, synpunkter, frågor eller saknar du något i våra skrivregler, hör av dig till nämndsekreterarna inom ditt förvaltningsområde.

## **Goda råd innan du börjar skriva**

För att läsaren ska förstå en text är det viktigt att vi anpassar den efter läsaren, att den har en klar struktur och ett enkelt språk. Gå därför igenom våra sex goda råd innan du börjar skriva:

### **1. Bestäm vem du skriver för**

Bestäm vem eller vilka du vill nå med din text innan du börjar skriva. Fundera över vilken information mottagaren behöver och kan ta emot.

[Länk//Vem skriver du för](#)

### **2. Börja med det viktigaste**

För att fånga läsarens intresse och få fram ditt budskap ska du börja med det viktigaste. Skriv korta texter och ta inte med för många detaljer.

[Länk//Börja med det viktigaste](#)

[Länk//Läsarens perspektiv](#)

[Länk//Tilltalsordet](#)

### **3. Använd kommunens mallar**

Använd kommunens mallar i Word när du skriver brev, tjänsteskrivelser, protokoll, minnesanteckningar och projektbeskrivningar.

Mallar finns även i PowerPoint för presentationer.

[Länk//Mallar...](#)

### **4. Följ skrivreglerna**

För att ge ett positivt intryck av ordning och reda ska alla texter som vi skriver i vår kommun följa Svenska skrivregler, som ges ut av Språkrådet. Vi presenterar de viktigaste reglerna under länken nedan.

[Länk//Skrivregler](#)

### **5. Ha en tydlig avsändare**

Vi ska alltid ha en tydlig avsändare på alla texter, brev, e-postbrev, trycksaker, annonser, blanketter och andra tryck.

[Länk//Tydlig avsändare](#)

### **6. Granska din text kritiskt**

Man blir lätt van vid sin text och ser inte direkt vad som kan strykas eller skrivas enklare. Läs den därför kritiskt eller låt någon annan läsa igenom den!

[Länk//När din text är klar](#)



### **Vem skriver du för**

Målgruppen för din text kan se ut på många olika sätt. Ibland har du en liten och väl angränsad målgrupp, ibland kanske alla kommunens invånare. Hur målgruppen ser ut påverkar innehållet i din text och hur du lägger upp den.

### **Besvara följande frågor om din målgrupp:**

- Vilka ingår i din målgrupp?
- Vilka förkunskaper har läsaren i ämnet?
- Behöver du förklara och ge bakgrundsinformation?
- Vad vet du om läsarens språkliga kunskaper?
- Vilken kanal passar målgruppen?

När du har bestämt vilken din målgrupp är och vilken kanal du ska välja, kan du formulera ditt budskap. Sätt i tanken upp en person ur målgruppen framför dig och skriv till den personen.



### **Börja med det viktigaste**

Bestäm vad som är viktigast för läsaren i ditt budskap och skriv det i inledningen till din text.

Om du fångar läsarens intresse direkt i inledningen finns det större förutsättningar för att han eller hon fortsätter att läsa.

Skriver du korta och innehållsrika texter med ett enkelt och begripligt språk, är det lätt för läsaren att ta till sig den information du vill förmedla.

Undvik svåra ord och fackuttryck! Lägg till en tydlig förklaring om du måste använda dem.

### **Skriv enkla meningar**

Meningarna blir lättare att läsa om huvud verbet kommer tidigt i meningen. Huvud-verbet talar om vad någon gör eller vad som händer i texten. Om huvud verbet kommer sent i meningen kan meningen bli onödigt krånglig.

### **Skriv inte**

Som underlag för beräkning av hemtjänstavgiften ska personens nettoinkomst användas.

### **Skriv**

Personens nettoinkomst ska användas som underlag för beräkning av hemtjänstavgiften.

Vill du ha fler tips på hur du kan skriva gå till <http://www.regeringen.se/sb/d/243/a/19775>

### **Blanda korta och långa meningar**

En text med bara långa meningar är svårläst. Det bästa är att blanda korta och långa meningar. Då får texten en bra rytm.

### **Dela in i stycken och skriv underrubriker**

Genom att dela upp texten i flera stycken ger du läsaren en naturlig paus för att smälta informationen. Skriv underrubriker till styckena.

[Länk//Mer om rubriker](#)

Använd punktlistor för uppräknings. Det delar också upp texten och gör den överskådlig.

[Länk//Mer om punktlistor](#)

### **Läsarens perspektiv**

Det är lättare för läsaren att ta till sig ett budskap som är skrivet ur hans eller hennes perspektiv. Tala om vad läsaren ska göra, och inte vad kommunen vill eller behöver.

### **Skriv inte**

Avgiften ska vara kommunen tillhanda senast den 30 juni.

Vi begär in kompletterande uppgifter till den rubricerade ansökan om bygglov, enligt bifogad blankett.

### **Skriv**

Betala avgiften senast 30 juni.

Vi ber dig skicka in kompletterande uppgifter till din bygglovsansökan. Använd den bifogade blanketten.

En lättare formulering gör att budskapet känns mer angeläget och du får en personligare ton om du riktar dig direkt till läsaren.

### **Skriv inte**

Alla som bor på Storgatan får här information om de åtgärder som kommunen planerar för att minska buller och föroreningar i området.

### **Skriv**

Eftersom du bor på Storgatan vill vi informera om de åtgärder som kommunen planerar för att minska buller och föroreningar i området.

## Tilltalsord

### **Skriv du till invånarna**

Skriv tilltalsordet du med liten begynnelsebokstav när du skriver till en kommuninvånare eller annan enskild person.

Om du skriver till två eller flera personer ska du använda ni med liten bokstav. I information som riktar sig till en hel grupp läsare ska du använda tilltalsordet du.

### **Skriv ni till juridisk person**

Om adressaten är ett företag, en myndighet eller en organisation ska du skriva ni med liten bokstav.

### **Skriv ut hela namnet**

I protokoll, utredningar och rapporter kan du inte skriva du och ni, men du ska använda ett neutralt, tydligt och hövligt tilltal.

Skriv ut både för- och efternamn på personer. Att bara skriva efternamnet är avstånds- tagande och att bara skriva förnamnet är för personligt.

Använd inte juridiska begrepp, som till exempel ”den sökande” och ”den klagande”.

### **Skriv vi om kommunen**

I inledningen av en text ska du skriva ut namnet på den organisatoriska enhet inom kommunen som är avsändare till texten, till exempel ”förvaltningen för...” eller ”nämnden för...”.

Längre ner i texten kan du gå över till att skriva vi, och sedan alternera mellan namnet på den organisatoriska enheten och vi.

### **Skriv jag**

I brev och korta meddelanden kan du gärna skriva ”jag” – om det är du själv som har gjort eller kommer att göra något. Det är inte för personligt. Logotypen på dokumentet visar tydligt att du skriver i tjänsten och inte som privatperson.

### **Exempel**

Jag återkommer med besked inom två veckor.

Jag har undersökt ...

Förvaltningen för Teknik har fått i uppdrag att ... Vi har ...

Skriv inte texten som om det pågår en samtalsdialog!

### Tydlig avsändare

Vi ska alltid ha en tydlig avsändare med logotyp och kontaktuppgifter på alla brev, e-postbrev, trycksaker, annonser, blanketter och webbtexter.

Logotypen ska se likadan ut var man som läsare än möter den. Ingen ska behöva tvivla på att det är kommunens.

### Kontaktuppgifterna ska alltid innehålla

Det här ska finnas med i sidhuvudet av ditt dokument:

- förvaltningens namn
- ditt förvaltningsområde eller verksamhet
- eventuell enhet
- namn och titel
- telefon
- e-postadress

### Exempel

Kommunstyrelseförvaltningen  
Förvaltningsområde Omsorg  
Individ- och familjeomsorgen  
Svante Svantesson, Verksamhetschef  
0304-33 33 33  
svante.svantesson@orust.se

Förutom adressuppgifter ska dokumentets sidhuvud också innehålla: datum och eventuellt ärendets diarienummer. Använd Orust kommuns mallar när du skriver dokument eller brev. Då blir dina uppgifter som avsändare alltid rätt.

### Avsluta brev

Brev ska du skriva under direkt efter avslutningsfrasen. Skriv ditt namn och din titel.

### Exempel

Med vänlig hälsning

*Underskrift*

Sture Stureson  
Löneadministratör

### Avsluta tjänsteskrivelser

Vissa dokument som bland annat tjänsteskrivelser ska kontrasigneras, det vill säga skrivas under av ytterligare en person. Skriv din förvaltning, ditt och namnet på den som kontrasignera samt era titlar. Du kan också skriva in eventuell enhet där ni arbetar.

### Exempel

ORUST KOMMUN

Kommunstyrelseförvaltningen

<i>Underskrift</i>	<i>Underskrift</i>
Anna Andersson	Sture Stureson
Personalchef	Löneadministratör

### Avsluta e-post

E-post ska du avsluta med tydliga avsändaruppgifter. Ställ in din automatiska signatur i e-posten.

### Så här ska du skriva signaturen:

Med vänlig hälsning

Förnamn Efternamn

Titel

Orust kommun

Arbetsplats

Postadress

telefon 0304-XX XX XX

e-post: förnamn.efternamn@orust.se

www.orust.se

kommunvapnet

### Exempel

Med vänlig hälsning

Anna Andersson

Administratör

Orust kommun

Kommunstyrelseförvaltningen

473 80 Henån

Tel 0304-33 33 33

e-post anna.andersson@orust.se

www.orust.se



### Så här skriver du in din signatur

Öppna ett nytt e-post

Klicka på knappen Signatur

Välj Signaturer

Klicka på Ny

Välj namn på signaturen

Fyll i signatur enligt mallen ovan

Klicka på Spara

## **Mallar**

Orust kommuns dokument ska ha ett enhetligt utseende och en enhetlig grafisk form. Därför har vi tagit fram mallar som alla ska använda.

Använd kommunens mallar när du skriver dokument av olika slag och i powerpoint när du ska göra en presentation. Mallar finns för bland annat brev, tjänsteskrivelser och rapporter.

Du hittar mallarna i vårt ärendehanteringssystem och på vårt intranät.

## Skrivregler

För att ge ett positivt intryck av ordning och reda ska alla texter som vi skriver i vår kommun följa Svenska skrivregler, som ges ut av Språkrådet. Vi presenterar de viktigaste reglerna nedan.

## Teckenstorlek och typsnitt

Vår kommuns standard har Garamond som typsnitt och texten skrivs med teckenstorlek 12.

## Datum och diarienummer

I sidhuvudet skriver du datumet år, månad och dag (2014-01-01).

I dokumentet skriver du datum i löpande text, till exempel: den 1 januari 2014. Texten blir lättare att läsa när datum skrivs på detta sätt. Om du hänvisar till ett beslut, så skriver du datum enligt följande: Kommunstyrelsen 2014-01-01, § 1.

Använder du mall från intranätet, kom ihåg att fylla i eventuellt diarienummer

Diarienummer skrivs med förkortning av diarium/årtalet, ett kolon utan mellanslag mellan årtalet och därefter ärendets nummer.

KS/2014:100  
  
Diarium/år:ärendenummer

## Rubrik och ärendemening

Skriv en bra rubrik och ärendemening. En bra rubrik stämmer med det förväntade beslutet. Uttryck som angående, avseende, beträffande, förslag och liknande ska inte finnas med. Det är bara själva sakfrågan som ska finnas med i rubriken. Rubriceringen är viktig för sökmöjligheten i diariet.

## Texten i dokumentet

Den text som bör finnas med i dokumentet beror på ärendets omfattning och karaktär. Förutom en sammanfattning av textens innehåll bör det finnas en beskrivning och redogörelse för ärendet i sak samt eventuella motiverade alternativ och eventuella överväganden.

## Sammanfattning av textens innehåll

När du skriver en tjänsteskrivelse eller ett brev på flera sidor, är en av huvudreglerna att du börjar med att skriva en sammanfattning. Den ska vara så kortfattad som möjligt och samtidigt tydligt beskriva vad texten innehåller som till exempel bakgrunden till ärendet, viktigare tidigare beslut, ärendets handläggning och sakupplysningar.

När det gäller tjänsteskrivelse till nämnd så ska inledningen innehålla förslag till beslut och avslutas med vem beslutet ska flödas/expedieras till.

## Förslag till beslut

När du skriver ett förslag till beslut ska det kunna förstås utan att den som läser ska behöva läsa hela dokumentet. Förslag till beslut ska också formuleras så att de kan användas direkt i protokollet och skrivas i en eller flera punkter (siffror).

### Beslutsförslaget bör:

- vara förståeligt även lösryckt ur sitt sammanhang
- ange någon form av åtgärd
- vara indelat i huvudsatser med endast en åtgärd i varje
- ange kostnads- och/eller anslagsbehov och finansieringslösning

### Dokument till nämnd, styrelse eller utskott

En del dokument fungerar som underlag för politiskt beslut och ska tas upp i nämnd, styrelse eller utskott.

När du har skrivit ditt dokument via ärendehanteringssystemet, flödar du dokumentet till sekreteraren eller anmäler själv till sammanträdet.

Om du inte har behörighet till ärendehanteringssystemet och istället har skrivit ditt dokument i vårt intranät skickas det via e-post till sekreteraren. Observera att ett undertecknat original, i pappersform, ska överlämnas till registratören och förvaras i diariet/akten.

### Mer lättläst text

För att öka läsbarheten och uppmärksamma läsaren på något i din text ska du helst använda dig av rubriker och underrubriker.

Du kan också markera vissa ord i den löpande texten med versaler, fet stil, kursiv stil eller understrykning. Detta bör undvikas så långt det är möjligt eftersom det gör texten mer svårläst för till exempel en läsare med någon form av funktionsnedsättning.

**VERSALTEXT** uppmärksammas om den bara används för enskilda ord eller korta meningar men försämrar läsbarheten något.

**Fet stil** ger en tydlig markering men bör undvikas.

*Kursiverad text* är svårläst och ska användas mycket sparsamt.

Understrykningar ger en tydlig markering, särskilt i löpande text, men är ännu sämre ur läsbarhetssynpunkt.

### Förkortningar

Undvik att skriva förkortningar. Dessa gör texten svårare att läsa för läsaren. Skriv inte bl.a. utan skriv bland annat, skriv inte t.ex. utan skriv till exempel.

För att förkortningar för fackuttryck ska bli begripliga behöver de få en förklaring. Om det fackuttryck du vill använda är långt, kan du skriva förkortningen med en förklarande text inom parentes första gången förkortningen används i texten.

### Exempel

- koordinator för informations- och kommunikationsteknik (IKT-koordinator)
- medicinskt ledningsansvarig (MLA)
- samordnare för förebyggande arbete inom alkohol, narkotika, droger och tobak (ANDT-samordnare)
- Sveriges kommuner och landsting (SKL)
- Miljö och Byggnadsnämnden (MBN)
- Plan och bygglagen (PBL)





### **Sifferuppgifter i din text**

I löpande text ska tal upp till tolv skrivas med bokstäver. Det är samma sak med ordningstal: första, andra, tredje osv.

Använd kommatecken som decimaltecken. Om belopp ska skrivas i svenska kronor och ören kan kolon användas som decimaltecken. Större tal delas in i grupper om tre siffror med ett mellanslag mellan grupperna.

Förkorta inte siffror och summor i din text, skriv ut med nollor (se exempel nedan). Om beloppen behöver förkortas i till exempel tabeller, skriver man 4 tkr, 12 mkr, 2 mdkr. Förkortningen kkr (kilo = tusen) används inte!

#### **Skriv inte**

4 Mkr, 8 tkr

#### **Skriv**

4 000 000, 8 000

### **Granska din text kritiskt**

Du kan behöva skriva om delar av din text flera gånger. Läs den kritiskt och granska den. Stryk det som inte behövs för att budskapet ska nå fram. Det kan vara hela meningar och stycken, eller bara någon detalj.

### **Exempel**

Det som står inom parenteserna i exemplen ska strykas.

- Mark- och exploateringsenheten (MEX) har undersökt ...
- Vi skriver till dig för att informera om de nya reglerna för färdtjänsten (som kollektivtrafiknämnden beslutade om vid sitt sammanträde den 28 februari 2007 och) som kommer att gälla från den 1 juli.
- Varje klass består av 25 (stycken) elever.
- Undersökningen kom bland annat fram till a, b, c (med mera).

### **Gör en slutkontroll av din text**

1. Läs texten högt för dig själv. Då märker du om den har bra flyt.
2. Kontrollera stavningen med Words stavningskontroll.
3. Låt en kollega eller någon annan läsa igenom texten.

## Bilaga 8 - Ordlista

Begrepp	Definition	Källangivelse
<i>akt</i>	Sammanhållna dokument i ett ärende.	
<i>allmän handling</i>	Handling som inkommit till eller upprättats inom Orust kommun.	TF 2 kap §§ 3, 6-7 Arkivlag 10 §
<i>arbetsmaterial</i>	Handling som ej färdigställt, expedierats eller justerats, samt ej omhändertagits för arkivering.	
<i>avtal</i>	Undertecknad överenskommelse mellan två parter.	
<i>beslut</i>	Formellt ställningstagande i ett ärende.	
<i>diarieföra</i>	Registrera handling i diarium.	
<i>diarium</i>	Fortlöpande förd förteckning över inkomna och/eller upprättade handlingar med notering om vidtagna åtgärder.	
<i>dossier</i>	Sammanförda arkivhandlingar eller akter som rör samma ärenden.	
<i>gallring</i>	Att förstöra allmänna handlingar eller uppgifter i allmänna handlingar, eller vidta andra åtgärder med allmänna handlingar eller uppgifter som medför: - Informationsförlust - Förlust av möjliga informationssammanställningar - Förlust av sökmöjligheter - Förlust av möjligheter att fastställa handlingarnas autenticitet	Riksarkivets föreskrifter (RA-FS)
<i>handläggare</i>	Person som har till uppgift att behandla, bereda och i vissa fall (delegeringsbeslut) avgöra ärenden.	
<i>inkommen</i>	Allmän handling inkommen till Orust kommun eller behörig befattningshavare.	TF 2 kap 6 §
<i>allmän handling</i>		
<i>offentlig allmän handling</i>	Allmän handling som inte omfattas av sekretess.	TF 2 kap 2 §, 4-6 kap offentlighets- och sekretess-lagen SIS (Standardiseringskommis- sionen i Sverige)
<i>original</i>	Dokument som - oavsett framställning och antal exemplar - genom underskrift, påskrift, stämpling eller på annat sätt av utgivaren getts egenskap av huvudhandling (ofta med rättssamverkan).	
<i>protokoll</i>	Skriftlig uppteckning av vad som vid ett visst tillfälle (sammanträde, överläggning) förekommit och beslutats. Protokoll upprättas i avsikt att fastslå vad som ägt rum. Ett icke justerat protokoll är att beakta som arbetsmaterial.	Fritt tolkat från SIS (Standardiseringskommis- sionen i Sverige)
<i>register</i>	Systematisk, fortlöpande eller periodiskt förda noteringar över viss information, ämne, objekt, händelser etc. Diarium är en typ av register.	

Begrepp	Definition	Källangivelse
<i>registrera remiss</i>	Notera handling i diarium eller annat register. Översända ärenden till annan för att inhämta synpunkter.	
<i>sekretess</i>	Hemlighållande. Lagreglerad begränsning av rätten att ta del av allmänna handlingar.	SIS (Standardiseringskommissionen i Sverige) TF Tryckfrihetsförordningen TF 2 kap 2 §, SokrL 15 kap Svensk ordbok, Norstedts
<i>sekretessbelagd allmän handling tillstånd</i>	Allmän handling som helt eller delvis är sekretessbelagd. Formell förklaring att inga hinder föreligger för viss verksamhet.	
<i>tjänsteanteckning upprättad allmän handling volym</i>	Notering i ett ärende normalt gjort av handläggare. Allmän handling som expedierats, justerats eller färdigställt inom Orust kommun. Sammanfattande term för band, kapsel, kassett, kortlåda, pärm eller andra enheter som innehåller arkivhandlingar.	TF 2 kap 7 §  SIS (Standardiseringskommissionen i Sverige)
<i>ärende</i>	Ett flöde av handlingar som utmynnar i någon form av ställningstagande och som inte får gallras utan särskilt stöd av lag eller beslut.	
<i>ärendeakt</i>	Samling handlingar i samma ärende.	