



**Vindelns
Kommun**

Datum:
2020-02-28

Rutin för ärendehantering

En gemensam rutin för en effektiv, förutsägbar och kvalitetssäker ärendehantering



Innehållsförteckning

Syfte	4
Grundläggande principer i handläggningen av ärenden	4
Principer kan överlappa.....	4
Rollfördelning.....	5
Kommundirektör, VD och förvaltningschef.....	5
Handläggare.....	5
Nämndsadministrationen	5
Arkivmyndighet	5
Ärendegång - Ärenden som behandlas av arbetsutskott, styrelse eller nämnd	6
Ärendegång – Delegationsbeslut	7
Utförlig förklaring av ett ärendes gång	8
Ett ärende inkommer eller inleds.....	8
Handlingen diarieförs.....	8
Handlingen överlämnas till tjänsteperson för handläggning	8
Beslut fattas enligt delegation eller förbereds för politisk behandling i utskott, styrelse eller kommunfullmäktige	8
Remiss.....	9
Beredningsprocess inför arbetsutskottens och nämndens sammanträden	9
Sammanträde, beslut, protokoll och justering.....	10
Expediering/utskick av beslut	10
Verkställande av beslut och arkivering	10
Viktiga begrepp.....	11
Vad är ett ärende?	11
Offentlighetsprincipen.....	11
Vad är en handling?	11
Vad menas med att en handling förvaras hos kommunen?.....	12
Vad menas med att en handling är inkommen till kommunen?	12
Vad menas med att en handling är upprättad av kommunen?	12
Vad är en tjänsteskrivelse?	12
Att överklaga kommunens beslut.....	13
Förvaltningsbesvär	13
Kommunalbesvär.....	13

Bilaga 1. Grundläggande principer.....	14
Demokrati	14
Legalitet	14
Objektivitet	14
Proportionalitet	14
Fri åsiktsbildning.....	14
Respekt.....	15
Effektivitet och service.....	15

Syfte

Syftet med rutinen är att skapa ett gemensamt arbetssätt och en tydlig ansvarsfördelning för ärendehantering i Vindelns kommun.

Grundläggande principer i handläggningen av ärenden

Enligt Regeringsformen och förvaltningslagen ska den kommunala förvaltningen genomföras med ett antal grundläggande principer i beaktning. De grundläggande principerna är demokrati, legalitet, objektivitet, proportionalitet, fri åsiktsbildning, respekt samt effektivitet och service.

Principer kan överlappa

Principerna om demokrati, legalitet, objektivitet och även proportionalitet hänger tätt samman och är till viss del överlappande.

Principerna kan beskrivas i en kronologisk följd där all makt utgår från folket som väljer riksdagen, som i sin tur beslutar om vilka lagar och regler som ska gälla. Myndigheterna måste sedan vara sakliga och opartiska då de tillämpar reglerna och även finna en balans mellan mål och medel.

Läs mer om de grundläggande principerna i bilaga 1. Grundläggande principer.

Rollfördelning

Kommundirektör, VD och förvaltningschef

Ansvarar övergripande för hanteringen av ärenden inom sin förvaltning och kvalitetssäkrar underlagen för beslut. Godkänner beslutsunderlag till utskottet och deltar i beredningen inför sammanträde.

Handläggare

Ansvarar för att utreda och analysera tilldelade ärenden. Utredningarna och analyserna ska sammanställas i en tjänsteskrivelse som även presenterar förslag till beslut till politiken. Till tjänsteskrivelsen kan medfölja fler underlag som beskriver ärendet, till exempel kartor, förslag till yttranden, risk- och konsekvensanalyser eller förslag till reglementen och planer.

Handläggaren ansvarar för kommunikationen med berörda parter i de ärenden som den handlägger. Kommunikation ska enligt förvaltningslagen ske innan beslut fattats för att ge sökanden möjlighet att komplettera sin ansökan eller korrigera felaktig eller bristfällig information. Kommunikationen ska dokumenteras i EDP oavsett om den är muntlig eller skriftlig. Handläggaren ansvarar även för att föra en dialog med sökanden innan beslutet expedieras av nämndsadministrationen.

Om ärenden inkommer direkt till handläggaren eller handläggaren startar ett eget ärende ansvarar den för att ärendet och underlagen skickas till nämndsadministrationen för diarieföring.

Nämndsadministrationen

Registrerar inkommande post och fördelar ärenden till tjänstepersoner. Håller diarieförda handlingar tillgängliga enligt offentlighetsprincipen. Bevakar tillsammans med kommundirektör, förvaltningschef eller VD de ärenden som ska tas upp på beredningarna.

Ansvarar för sammanställningen av kallelser till politiska sammanträden och skickar kallelsen senast 6 dagar före sammanträdet.

Ansvarar för upprättande och expediering av protokoll (undantag för vissa ärenden, till exempel sekretessärenden som expedieras av ansvarig handläggare).

Arkiverar och tar emot material från andra förvaltningar som ska arkiveras enligt de bestämmelser som gäller i arkivlagen och dokumenthanteringsplanerna för respektive nämnd.

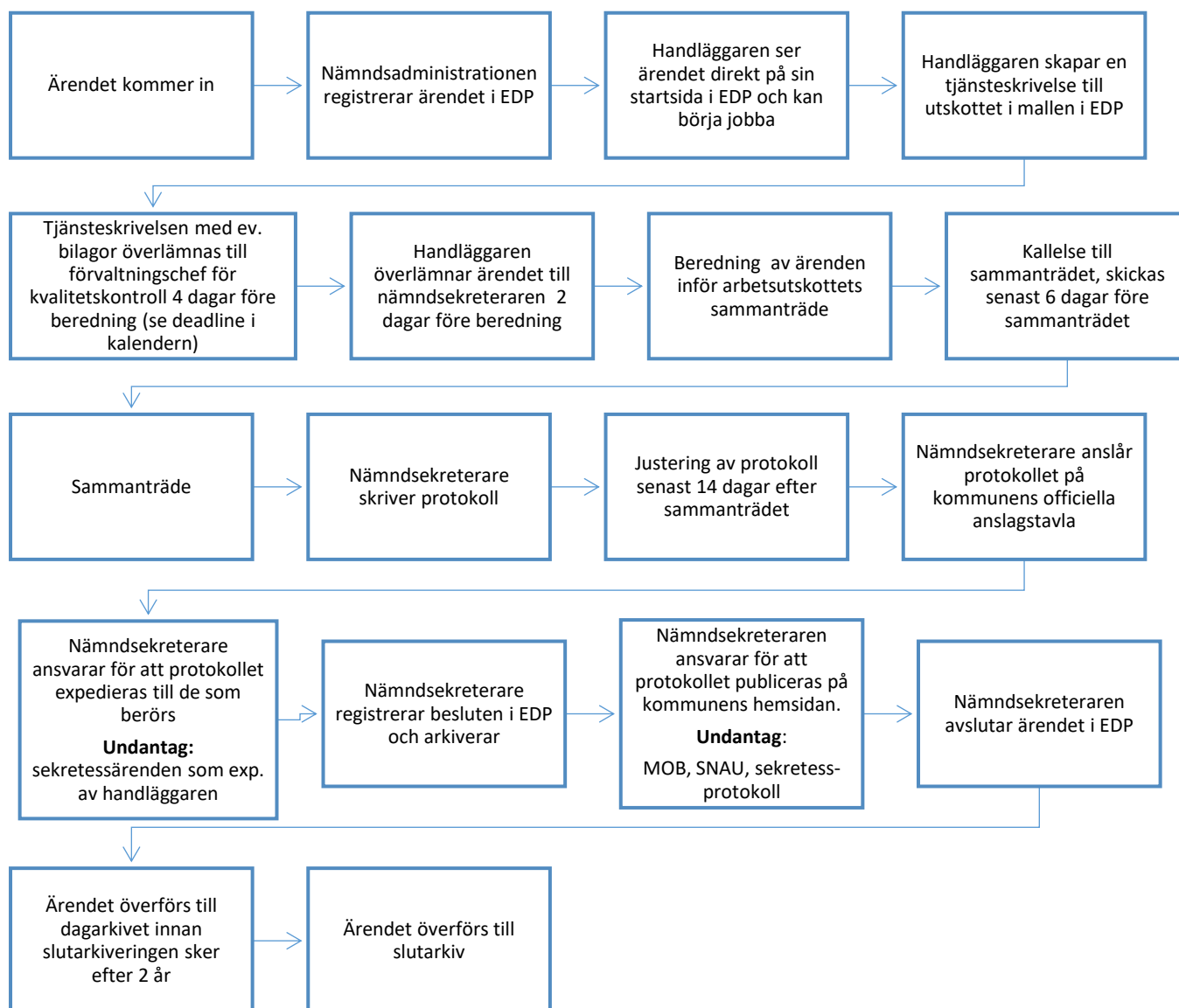
Arkivmyndighet

Kommunstyrelsen är arkivmyndighet och har yttersta ansvaret för kommunens arkiv.

Ärendegång - Ärenden som behandlas av arbetsutskott, styrelse eller nämnd

Det nämndsadministrativa flödet kan liknas vid en kedja som innefattar alla steg från det att en allmän handling kommer in till eller upprättas inom myndigheten. Alla moment i kedjan har betydelse för hur återsökningen av information kommer att fungera, inte bara för stunden utan även i framtiden och för hur offentlighetsprincipen kan följas.

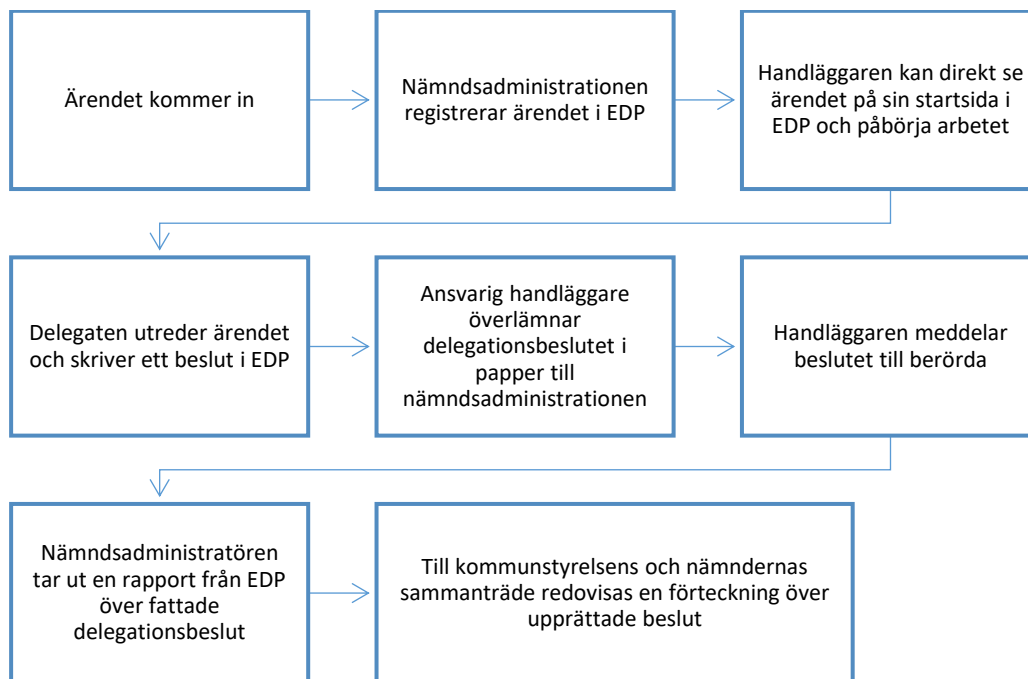
För ärenden som går vidare till politisk behandling gäller följande flödesschema:



Ärendegång – Delegationsbeslut

Kommunstyrelsen och nämnderna har i sina antagna delegationsordningar överlåtit beslutanderätten i ett antal ärenden till tjänstepersoner. Syftet med delegering är att avlasta styrelsen och nämnden från mindre viktiga ärenden för att möjliggöra en effektivare kommunal förvaltning med snabbare beslutsvägar och kortare handläggningstider.

Beslut som fattas med stöd av delegering från nämnden ska alltid anmälas på nämndens nästa sammanträde. Nämnden kan när som helst återkalla eller ändra delegationsordningen (6 kap. 34 § KL) men kan inte ändra ett redan fattat delegationsbeslut.



Om inte delegationsbeslut anmäls kan de överklagas i oändlig tid. Det är därför viktigt att reglerna om att anmäla delegationsbesluten till nämndens nästa sammanträde följs.

Med stöd av kommunallagens regler om laglighetsprövning räknas tiden för överklagande från den tidpunkt då tillkännagivandet gjorts på kommunens anslagstavla, vilket avser när protokollet har anslagits på anslagstavlan.

Utförlig förklaring av ett ärendes gång

Ett ärende inkommer eller inleds

Ett ärende är något som ”vi gör något med”, dvs. inte ren information. Ärenden är ofta föremål för beslut, t.ex. ansökan om pengar, ändring av taxor, motioner och förslag till nya styrdokument.

Ärenden inkommer ofta till förvaltningen utifrån, exempelvis från allmänheten eller från annan myndighet. Ärenden kan också inledas från förvaltningen. I princip handläggs dessa ärendetyper på samma sätt. När ett ärende kommer in registreras det i EDP och en ansvarig handläggare tilldelas.

Om ärenden inkommer direkt till handläggaren ansvarar den för att ärendet skickas till nämndsadministrationen för diarieföring.

Handlingen diarieförs

Ordet diarium betyder dagbok och diarieföring innebär att myndigheten för dagbok över vilka handlingar som tas emot, skickas eller upprättas. Handlingarna scannas och kopplas till sitt ärende i EDP. I de fall när handlingen består av till exempel av en tjock bok är scanning inte möjlig och istället skrivs en notering om detta i diariet.

Offentlighets- och sekretesslagen anger ett minimum för vad som ska ingå vid registrering av handlingar:

1. Datum då handlingen inkom eller upprättades
2. Från vem handlingen kommit eller till vem den expedieras
3. Kort beskrivning av handlingens innehåll (ärendemening/händelserubrik)
4. Diarienummer/unik beteckning

Handlingen överlämnas till tjänsteperson för handläggning

Ärendet blir direkt tillgängligt på respektive handläggares förstasida i EDP, men information om ärendet skickas också via e-post till berörd handläggare av nämndsadministrationen.

Beslut fattas enligt delegation eller förbereds för politisk behandling i utskott, styrelse eller kommunfullmäktige

För de ärenden som går vidare för politisk behandling ska handläggaren skriva en tjänsteskrivelse och skicka denna till sin förvaltningschef. Förvaltningschefen har det yttersta ansvaret för skrivelsen innan den går vidare till beredning inför det politiska sammanträdet.

Om ärendet rör myndighetsutövning ska sökanden alltid ges möjlighet att yttra sig innan ärendet går upp för beslut eller beslutas genom delegationsbeslut.

Kommunikation ska enligt förvaltningslagen ske innan beslut fattats för att ge sökanden möjlighet att komplettera sin ansökan eller korrigera felaktig eller bristfällig information. Handläggaren ansvarar även för att föra en dialog med sökanden innan beslutet expedieras av nämndsadministrationen till sökanden eller ansvarig handläggare.

Remiss

Om ett ärende påverkar stora delar av kommunen, en verksamhet eller påverkar framtida beslut kan ärendet ibland behövas skickas på remiss. Detta rör i regel främst planer, policys och reglementen.

Att ett ärende skickas på remiss innebär att ärendet skickas till berörda parter som får möjlighet att lämna synpunkter på förslaget innan det går upp för beslut i ansvarig nämnd eller styrelse. Remissen kan skickas till nämnder och bolag inom Vindelns kommun, till externa parter (andra kommuner, företag, föreningar, organisationer) eller till allmänheten.

Om ett ärende berör frågor som är kopplade till pensionärs- och tillgänglighetsrådet eller folkhälsorådets arbetsområden ska ärendet alltid skickas på remiss till de berörda rådet. Råden sammanträder väldigt sällan, varför det är viktigt att vara ute i god tid och planera ärendegången noggrant.

Kontakta nämndsadministrationen eller din chef om du är osäker på om ditt ärendet bör skickas ut på remiss.

Beredningsprocess inför arbetsutskottens och nämndens sammanträden

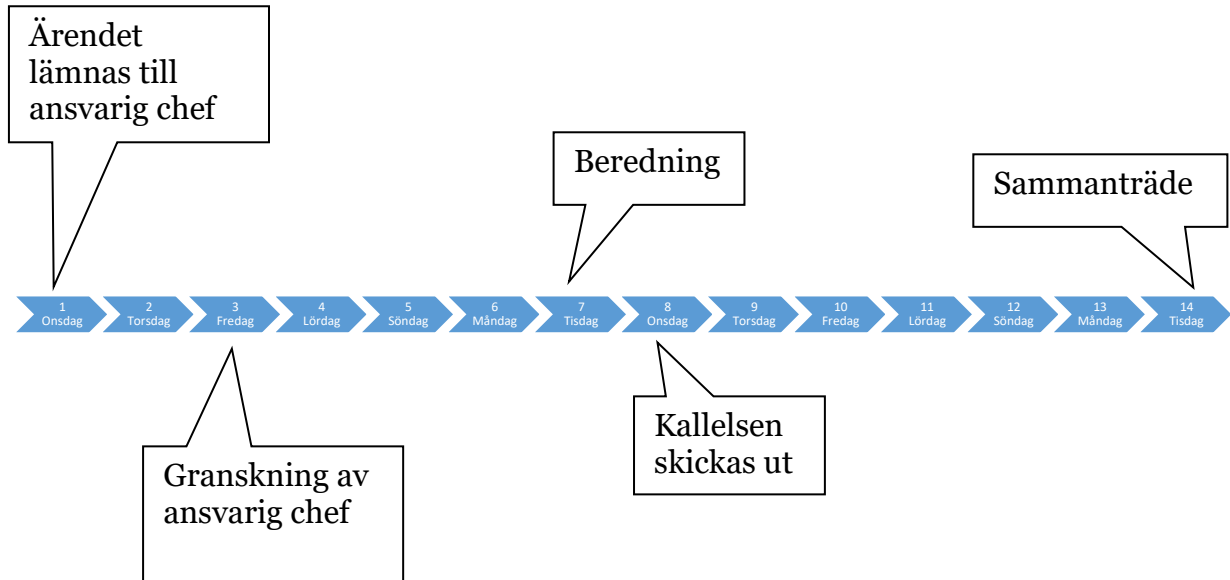
Beredningsmötena genomförs för att fastställa dagordningen inför det kommande sammanträdet. På mötena deltar vanligtvis förvaltningschefen, nämndens ordförande och nämndssekreteraren. Ibland deltar även nämndens vice ordförande.

Datum för beredningarna fastställs efter att årets sammanträdesdatum fastställts. Beredningarna genomförs minst en vecka innan sammanträdet ska genomföras.

Ärenden ska lämnas in till nämndsadministrationen senast två dagar före beredningen. Då ska materialet vara komplett och eventuella bilagor ska finnas med. I de fall handlingarna bedöms ofullständiga kommer ärendet att skickas tillbaka för komplettering och kan därefter tas upp i nästkommande beredning. Förvaltningschefen ska kvalitetssäkra ärenden som kommer från verksamheten inför den politiska behandlingen. Därför ska berörd chef ta del av handlingarna senast två dagar före ärendet ska överlämnas till nämndsadministrationen inför beredning.

Kallelsen skickas ut senast sex dagar före sammanträdet. Kallelser till kommunfullmäktige skickas ut senast tio dagar före sammanträdet.

Ett exempel på en ärendegång:



Sammanträde, beslut, protokoll och justering

De ärenden som finns med på kallelsen behandlas på sammanträdet och beslut fattas.

Nämndsekreteraren färdigställer protokollet som ska justeras senast 14 dagar efter sammanträdet.

Efter justering anslås protokollet på kommunens officiella anslagstavla (finns på kommunens webbplats och visas på skärmen i entrén på kommunhuset). Anslaget är ett viktigt besked om att beslut tagits och att tiden för överklagande börjat löpa. Anslaget sitter uppe i tre veckor, vilket är den tid som kommuninvånarna har att överklaga besluten i protokollet.

Expediering/utskick av beslut

Nämndsekreteraren ansvarar för att protokollsutdrag skickas ut till de som berörs av beslutet enligt instruktion från ärendets handläggare. Undantaget är sekretessärenden som handläggaren själv expedierar och vissa särskilda ärenden.

Verkställande av beslut och arkivering

Handläggaren har ansvar att följa sitt ärende tills beslutet är verkställt. Vilket betyder att beslutet är genomfört.

Nämndsadministrationen ansvarar för att ärendet avslutas i EDP.

Viktiga begrepp

Vad är ett ärende?

Ett ärende är något som ”vi gör något med”, dvs. inte ren information. Ärenden är ofta föremål för beslut, t.ex. ansökan om pengar, ändring av taxor, motioner och riktlinjer.

Ärenden inkommer ofta till förvaltningen utifrån, exempelvis från allmänheten eller från annan myndighet. Ärenden kan också inledas från förvaltningen. I princip handläggs dessa ärendetyper på samma sätt.

När ett ärende kommer in registreras det i EDP och en ansvarig handläggare tilldelas. Om ärenden inkommer direkt till handläggaren ansvarar den för att ärendet skickas till nämndsadministrationen för diarieföring.

Offentlighetsprincipen

Offentlighetsprincipen innebär att allmänhet och massmedia (tidningar, radio och tv) har rätt till insyn i statens och kommunernas verksamheter. Även kommunala bolag omfattas av principen.

Offentlighetsprincipen regleras i Tryckfrihetsförordningen och Offentlighets- och sekretesslagen.

Undantagna från offentlighetsprincipen är dels hemliga handlingar, utkast, minnesanteckningar och liknande som inte tas tillvara när ärendet är slutbehandlat.

Vad är en handling?

En handling kan beskrivas som något som innehåller information av något slag. Enligt tryckfrihetsförordningen 2 kap 3 § är en handling en ”framställning i skrift eller bild samt upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniska hjälpmedel” En handling behöver alltså inte vara en upprättad skrivelse utan kan även vara till exempel ett ljudinspelning, ett sms eller en e-postlista.

Handlingar kan vara allmänna eller inte allmänna. Handlingen blir allmän om den förvaras hos en myndighet, eller har inkommit eller upprättats där.

Handlingar är inte allmänna om de är:

- Minnesanteckningar, det vill säga som hör till ett ärende utan att tillföra sakuppgifter
- Arbetsmaterial (utkast, ännu ej färdigställt material och som inte lämnat myndighetens gränser, varken fysiskt eller digitalt).
- Partipost till politiker
- Post till fackliga förtroendevalda

Vad menas med att en handling förvaras hos kommunen?

Det första kriteriet för att en handling är allmän är att den förvaras hos myndigheten. Finns handlingen i myndighetens lokaler och är upprättad eller inkommen där, så är den också allmän.

Vad menas med att en handling är inkommen till kommunen?

En handling anses inkommen till en myndighet så fort den har anlänt med posten eller överlämnats till någon behörig representant för myndigheten. En digital handling ska anses som inkommen när den kommit till våra servrar.

Handlingen behöver inte vara diarieförd för att vara allmän. Anbud och andra liknande tävlingshandlingar anses inte inkomna förrän den tidpunkt som bestäms för öppnandet. Anbuderna är sedan sekretessbelagda till dess avtal träffats eller beslut fattats.

Vad menas med att en handling är upprättad av kommunen?

En handling anses upprättad när den är färdigställd, expedierad eller när det ärende den hör till har slutbehandlats hos myndigheten.

Om handlingen inte tillhör något speciellt ärende eller inte heller ska expedieras är handlingen upprättad och allmän när den har färdigställts.

Exempel på när handlingar anses som upprättade:

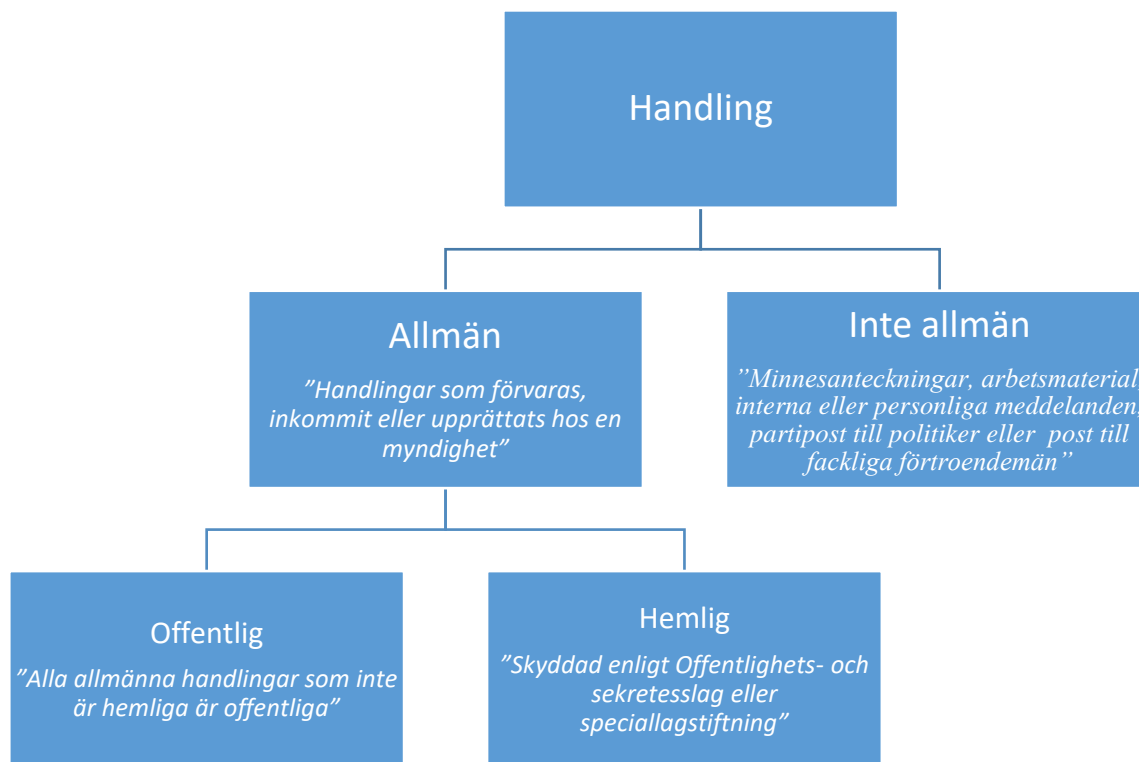
- En rutin anses upprättad när den är färdigställd
- En tjänsteskrivelse är upprättad när den har behandlats politiskt

Vad är en tjänsteskrivelse?

En tjänsteskrivelse är ett dokument som handläggaren ska skriva för de ärenden som ska behandlas politiskt. Skrivelsen ska följa en särskilt anvisad mall.

Tjänsteskrivelsen syftar till att beskriva ärendet utifrån ett helhetsperspektiv, beskriva konsekvenser av förslaget och lämna minst ett förslag till beslut som politiken kan ta ställning till.

Tjänsteskrivelserna ska vara opartiska och beakta allas lihet inför lagen.



Att överklaga kommunens beslut

Förvaltningsbesvär

Det går att överklaga beslut som till exempel byggnadslov eller socialt bistånd. Det kallas förvaltningsbesvär och det är bara den som är berörd av beslutet som kan överklaga. Hur den berörda gör för att överklaga ska framgå av beslutet. Överklagandet måste göras inom tre veckor från det datum som personen tog del av beslutet.

Kommunalbesvär

Om en medborgare tycker att kommunen har överträtt sina rättigheter eller fattat ett beslut i strid mot gällande lagar eller regler har kommuninvånare rätt att överklaga beslutet till förvaltningsrätten. Det kallas laglighetsprövning och måste ske inom tre veckor från det att beslutsprotokollet har justerats och publicerats på kommunens officiella anslagstavla.

Bilaga 1. Grundläggande principer

Demokrati

1 kap, 1 §, första stycket, Regeringsformen anger att all offentlig makt ska utgå från folket.

Det sker genom allmänna val vart fjärde år.

Legalitet

1 kap, 1 § tredje stycket, Regeringsformen anger att den offentliga makten ska utövas under lagarna.

Det innebär att en myndighet endast ska vidta åtgärder som har stöd i lag, förordning eller föreskrifter. Myndigheten ska handla sakligt och opartiskt.

Objektivitet

1 kap, 9 § Regeringsformen anger att domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör offentliga förvaltningsuppgifter ska i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iakta saklighet och opartiskhet.

Objektivitetsprincipen innebär att du som tjänsteperson är skyldig att i alla lägen agera sakligt och opartiskt. Denna objektivitet måste präglade även sådant som ligger utanför det rena beslutsfattandet.

Objektivitetsprincipen kan också tolkas som ett förbud. Det är förbjudet att som kommunanställd se till andra intressen än dem du ska tillgodose. Det är också förbjudet att fatta beslut på andra grunder än vad som framgår av reglerna i det aktuella fallet.

Proportionalitet

5 §, tredje stycket, Förvaltningslagen anger att en myndighet får ingripa i ett enskilt intresse endast om åtgärden kan antas leda till det avsedda resultatet. Åtgärden får aldrig vara mer långtgående än vad som behövs och får vidtas endast om det avsedda resultatet står i rimligt förhållande till de olägenheter som kan antas uppstå för den som åtgärden riktas mot.

Det innebär att du som tjänsteperson endast ska ägna dig åt det som är ändamålsenligt, nödvändigt och rimligt utifrån den vinning som de innebär för det allmänna intresset.

Fri åsiktsbildning

1 kap, 1 §, andra stycket, Regeringsformen anger att den svenska folkstyrelsen bygger på fri åsiktsbildning.

Varje medborgare har rätt till yttrandefrihet, informationsfrihet, mötesfrihet,

demonstrationsfrihet, föreningsfrihet och religionsfrihet. Det gäller också dig som anställd i kommunen. Du har dessutom meddelarfrihet, som är ett särskilt skydd mot efterforskning och repressalier.

Respekt

1 kap, 2 §, första stycket, Regeringsformen anger att den offentliga makten ska utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet.

Som anställd i en kommun ska du sträva efter att utöva din tjänst med respekt för den enskilda människan och uppfylla kraven på ickediskriminering och hänsyn till den personliga integriteten. Jämlikhet, jämställdhet, medmänsklighet och integritet är nyckelord för att uppfylla dessa krav.

Effektivitet och service

9 §, första stycket Förvaltningslagen anger att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Kommunen ska sträva efter att ge ett gott bemötande, vara tillgängliga och på ett effektivt sätt ge medborgarna service. Som anställd behöver du hela tiden ha i åtanke varför det är viktigt att hushålla med kommunens medel och att verksamheten är till för medborgarna och det allmänna intresset ska vara i fokus.