



Christina Moberg
Administrativa avdelningen
08-508 270 24
christina.moberg@fsk.stockholm.se

Till
Fastighetsnämnden 2008-10-14

Rutiner för diarieföring och ärendehantering vid fastighetskontoret

Förslag till beslut

1. Fastighetsnämnden godkänner anmälan av kontorets redovisning av rutinerna för diarieföring och ärendehantering.

Torbjörn Johansson

Sammanfattning

Efter fastighetskontorets yttrande över revisorernas årsrapport 2007 gav fastighetsnämnden kontoret i uppdrag att återkomma med en redovisning till nämnden av hur rutinerna för diarieföring och ärendehantering ser ut. Av denna redovisning framgår vilka åtgärder som har genomförts på kontoret med anledning av revisorernas rapport samt vilka rutiner för dokumenthantering som nu tillämpas. Dessutom tydliggörs vilket ansvar som åligger handläggare, registratorn, arkivarien och avdelningschefer när det gäller rutiner för ärendehantering.

Utlåtande

Bakgrund

Revisionskontoret genomförde i början av 2008 sin årliga granskning av fastighetskontoret. I samband med kontorets yttrande över årsrapporten lämnade nämnden önskemål om att få en samlad redogörelse för vilka rutiner som kontoret nu tillämpar för diarieföring och ärendehantering. Man efterfrågade också en redovisning av de åtgärder



som har vidtagits för att förbättra kvaliteten på ärendehanteringens sedan revisorernas granskning genomfördes.

Genomförda förbättringsåtgärder inom dokumenthantering

Fastighets- och saluhallskontoret (nuvarande fastighetskontoret) bildades 2005 när man slog ihop fastighetsförvaltningen vid gatu- och fastighetsnämnden med saluhallsförvaltningen vid saluhallsstyrelsen. Sammanslagningen gjorde att det fanns ett behov av att ta fram nya gemensamma dokumenthanteringsrutiner som de två förvaltningskulturerna kunde arbeta efter. Ett omfattande arbete har sedan dess lagts ner på att upprätta bra och enhetliga rutiner för dokumenthantering, diarieföring och ärendehantering. En av de första åtgärderna var att upprätta en dokumenthanteringsplan. Planen togs fram av arkivarien i samarbete med avdelningarna inom kontoret och har grundligt gått igenom på avdelningsmöten.

I början av 2008 genomfördes en utbildning i offentlighet och sekretess för samtliga anställda på fastighetskontoret. Medarbetarna informerades dels om de lagar som reglerar dokumenthanteringen inom kontorets verksamhet, dels om de interna rutiner som kontoret satt upp för hanteringen av allmänna handlingar. Information gavs om var rutinbeskrivningar går att finna. Relevanta frågor och problem i det dagliga arbetet togs upp för diskussion. Personalen delades in i mindre grupper efter verksamhetsområde, vilket gjorde att seminarierna kunde skraddarsys åt de olika deltagarna. Internutbildningen anordnades gemensamt av kontorets jurist, arkivarie och registrator.

Senare under våren höll arkivarien och registratören även upprepade möten med de medarbetare som handlägger kontorets fastighetsförsäljningar, då man upptäckt ett behov av att grundligt gå igenom denna typ av ärenden. Syftet med diskussionerna var att ta fram nya, klara rutiner för hantering av försäljningsärenden. Ärendena diarieförs idag i sin helhet. Tidigare förvarades försäljningsärendena till största del hos handläggaren till dess att ärendet avslutats och arkiverats.

Utöver dessa punktinsatser sker en kontinuerlig dialog mellan kontorets handläggare och registraturret/arkivet för att upprätthålla de rutiner som finns och för att vägleda handläggarna i deras ärendehantering och säkerställa att de allmänna handlingarna hanteras på rätt sätt. Arkivarien informerar regelbundet om rutinerna för dokumenthantering i samband med arbetsplatsträffar och andra gemensamma möten. Förankring av kontorets rutiner för diarieföring och ärendehantering hos medarbetarna är en ständigt pågående process.

Rutiner för allmänna handlingar

Fastighetskontoret har tagit fram ett antal riktlinjer och rutinbeskrivningar för hur allmänna handlingar ska hanteras, förvaras och arkiveras. Ett exempel på en sådan rutinbeskrivning är den som biläggs detta ärende och som togs fram till internutbildningen tidigare i år. Dokumenthanteringsplanen kommer att publiceras på intranätet

under hösten 2008, men finns sedan tidigare tillgänglig för samtliga medarbetare på den gemensamma servern.

På intranätet finns redan nu rutinbeskrivningar i form av de kvalitetsprocesser som fastighetskontoret arbetat fram under detta och föregående år. I processerna hänvisas till flera stöddokument, däribland kontorets dokumenthanteringsplan.

Ansvarsfördelning inom ärendehantering

Handläggares ansvar

- Att säkerställa att de egna ärendena handläggs på rätt sätt enligt de rutiner som kontoret har arbetat fram och fastställt. Det innebär att man omgående lämnar sina upprättade och inkommande handlingar som ska diarieföras till registrator.
- Att, om man inte känner till rutinerna, tar ansvar för att man söker upp rätt information eller frågar arkivarien och/eller registratorn hur man ska göra.

Registratorns ansvar

- Att säkerställa att de allmänna handlingar som enligt de fastställda rutinerna ska diarieföras blir registrerade och skannade i diarieföringssystemet.
- Att säkerställa att de diarieförda handlingarna förvaras på ett säkert och korrekt sätt i diariet.
- Att bistå medarbetare och allmänhet genom att lämna ut efterfrågade uppgifter ur diariet, om det efter en sekretessprövning visar sig möjligt, samt att tillsammans med arkivarien finnas till hands och vara behjälplig när handläggare behöver stöd i sin ärendehantering.

Arkivariens ansvar

- Att ta fram rutinbeskrivningar och riktlinjer för diarieföring och ärendehantering.
- Att säkerställa att rutinerna och riktlinjerna är kända av medarbetarna och att alla vet var man kan hitta de skrivna rutinerna.
- Att kontinuerligt arbeta för att utveckla, förbättra och kommunicera rutinerna för diarieföring och ärendehantering.

Avdelningschefers ansvar

- Att säkerställa att de fastställda rutinerna för diarieföring och ärendehantering efterlevs av medarbetarna på avdelningen.
- Att agera och följa upp när ärenden upprepade gånger handläggs på ett felaktigt sätt av medarbetarna på avdelningen.

Slut