

VO, PG, P	Punktnotation	Verksamhetsområde, Processgrupp, Process	Processbeskrivning	Övriga kommentarer
<b>VO 1 STYRA, PLANERA OCH FÖLJA UPP</b>				
P	1.1	Utföra politiskt ledningsarbete	<p>Här ligger det politiska arbetet. Här kan ärenden från hela klassificeringsstrukturen hamna, processen avser bland annat beslutsfattandet/rapporteringen hos nämnd/styrelse. Omfattar även övergripande styrdokument och uppdrag för nämnder och bolag.</p> <p><i>Exempel på handlingar: dagordningar, föredragningslistor, kallelser, anmälda delegationsbeslut till nämnden, protokoll, bilagor till protokoll, kungörelser, anmälningsärenden, yrkanden, nämndreglementen, centrala samverkansavtal</i></p>	Tjänsteutlåtanden, delegationsbeslut och protokollsutdrag utgör del av ärende och hanteras i berörd process.
P	1.2	Planera, förvalta och följa upp verksamheten	<p>Processen följer årscykeln från budget/verksamhetsplan till uppföljning och redovisning av resultatet. Omfattar även kompetensförsörjning och kompetensutvecklingsplaner.</p> <p><i>Exempel på handlingar: budgetskrivelser (till KS), detaljbudgetar (till egna nämnden), årsredovisningar, delårsrapporter, årsbokslut, undersökningar, kompetensförsörjningsplaner, kompetensutvecklingsplaner, mål- och inriktningsdokument, verksamhetsplaner</i></p>	Underlag till budget hanteras i 2.4.1 "Utforma och följa upp ekonomi"
P	1.3	Utföra internt ledningsarbete	<p>Processen omfattar det styrande arbetet inom myndigheten exempelvis förvaltningsövergripande grupper samt verksamhetsmöten på avdelnings- eller enhetsnivå. Den omfattar även att organisera arbete och ansvar samt att upprätta och hantera internt styrande dokument. Dessa kan ingå inom ramen för myndighetens ledningssystem och det systematiska kvalitetsarbetet, till exempel brandskydds- och säkerhetsarbete.</p> <p><i>Exempel på handlingar: mötesanteckningar med bilagor från ledningsgrupp, arbets- och delegationsordningar, planer (t.ex. likabehandlingsplaner), riktlinjer, strategier (t.ex. upphandlingsstrategier), manualer och lathundar, dokumenthanteringsplaner, risk- och sårbarhetsanalyser, brandskyddsredogörelser, lokala samverkansavtal, krisplaner</i></p>	<p>Övriga arbets-, verksamhets- och samverkansmöten redovisas i den process de hör hemma. Övergripande säkerhetsfrågor inom arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Handlingar kring fysisk säkerhet redovisas under 2.9.4 "Hantera säkerhet och skydd".</p> <p>Upphandlingsstrategi för en viss specifik upphandling hanteras i 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)"</p> <p>Handlingar kring dataskydd hanteras i 2.7. Handlingar kring säkerhetsskyddad information som ej ingår i DSF/BDL i 2.9.4.</p>
P	1.4	Utveckla verksamheten	<p>Processen omfattar de projekt och utredningar som leder till att utveckla verksamheten, till exempel nya verksamhetssystem eller organisationsförändringar. Den omfattar även hanteringen av medarbetarförslag.</p> <p><i>Exempel på handlingar: interna utredningar, medarbetarförslag, projekthandlingar avseende myndighetens gemensamma projekt (till exempel rörande systemutveckling)</i></p>	Övriga projekthandlingar redovisas i berörd process.
P	1.5	Hantera revision och granskning	<p>Processen omfattar årlig granskning av verksamheten. Detta innefattar externa kontroller såsom tillsyn och revision. Processen omfattar även olika interna kontroller och utredningar, exempelvis de som uppkommer genom stadens visselblåsarfunktion.</p> <p><i>Exempel på handlingar: revisionsrapporter, internkontrollplaner, brandsyneprotokoll, inspektionsprotokoll (till exempel Arbetsmiljöverket), rapport från visselblåsare, utredning av rapport från visselblåsare</i></p>	<p>Handlingar i en myndighets tillsynsuppdrag hanteras i berörd process (kärnprocess).</p> <p>Handlingar som rör det interna brandskyddsarbetet hanteras under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"</p>
P	1.6	Samverka och förhandla som arbetsgivare	<p>Processen omfattar myndighetens förhandlingsarbete och samverkan med de fackliga organisationerna (till exempel FSG och MBL) samt att hantera arbetsplatsträffar (APT).</p> <p><i>Exempel på handlingar: protokoll och mötesanteckningar från olika samverkansgrupper till exempel FSG och APT med eventuella bilagor, kallelser, dagordningar, MBL-protokoll</i></p>	<p>Myndighetens arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Förvaltnings-specifika avtal (lokala samverkansavtal) redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete".</p> <p>FSG= Förvaltningens samverkansgrupp MBL= Medbestämmandeförhandling</p>
P	1.7	Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete	<p>Processen omfattar arbetsmiljöarbetet på myndigheten. I detta ingår det övergripande psykosociala och fysiska arbetsmiljöarbetet. Den omfattar även medarbetar- och ledarenkäter.</p> <p><i>Exempel på handlingar: skyddsrondsprotokoll, handlingsplaner, riskbedömningar, instruktioner för allvarliga risker, årliga sammanställningar, medarbetar- och ledarenkäter</i></p>	Arbetssskador, friskvård och rehabilitering m.m. redovisas under processgruppen 2.3 "Hantera personalsociala frågor".
P	1.8	Besvara remisser och enkäter	<p>Processen omfattar myndighetens remisshantering och enkäter från instanser inom såväl som utanför staden.</p> <p><i>Exempel på handlingar: enkäter, enkätsvar, remisser, remissvar</i></p>	Myndighetens egna enkäter och remisser hanteras i berörd process.

VO, PG, P	Punktnotation	Verksamhetsområde, Processgrupp, Process	Processbeskrivning	Övriga kommentarer
P	1.9	Hantera externa synpunkter och klagomål	<p>Processen omfattar myndighetens handläggning av synpunkter och klagomål av övergripande karaktär. Processen är en av del av verksamheternas systematiska kvalitetsarbete.</p> <p><i>Exempel på handlingar: synpunkter, klagomål, avvikelshantering, händelsanalyser</i></p>	Klagomål av mer precis karaktär redovisas i berörd process.
P	1.10	Samverka med andra organisationer	<p>Processen omfattar myndighetens samverkan med andra myndigheter, organisationer och näringsliv. Samverkan sker vanligtvis inom former för projekt och nationella nätverk.</p> <p><i>Exempel på handlingar: projekthandlingar från samverkansprojekt, mötesanteckningar från möten med andra organisationer (t.ex. nationella nätverk)</i></p>	
<b>VO 2 GE VERKSAMHETSSTÖD</b>				
<b>PG 2.1 Administrera anställning och löner</b>				
P	2.1.1	Rekrytera	<p>Processen omfattar arbetet med att hantera rekryteringar, från kravställning och annonsering till tillsättning av tjänst samt även att hantera spontanansökningar.</p> <p><i>Exempel på handlingar: kravspecifikation/profil, annonser, ansökningar, spontanansökningar, sökandeförteckning, dokumentation av referenstagningar, anställningsintervjuer och tester, rekryteringsbeslut, anställningsavtal</i></p>	
P	2.1.2	Hantera anställning	<p>Processen omfattar handläggning av frågor knutna till pågående anställning fram till upphörande av anställning. Här ingår även att hantera omställning, disciplinåtgärder och entlediganden, att genomföra lönegrundande samtal, upprätta betyg och intyg, hantera egen uppsägning, uppsägning från arbetsgivaren, upphörande av tidsbegränsad anställning samt att hantera tjänstepension, avtalspension och dödsfall.</p> <p><i>Exempel på handlingar: tjänstgöringsbetyg, tjänstgöringsintyg, arbetsgivarintyg, uppgifter rörande uppsägning, fullmakter avseende sekretessinformation, dokumentation från utvecklingssamtal samt lönesamtal, Individuella lönebeslut, disciplinären, gratifikationer, individuella utvecklingsplaner, sekretessförbindelser, underrättelse till lokal facklig organisation om tilltänkt åtgärd, underlag till LAS- och MBL-protokoll, beslut om lönebidrag, begäran om avgång, anställningsavtal</i></p>	
P	2.1.3	Beräkna och betala ut löner, arvoden och pension	<p>Processen omfattar att hantera och registrera löneunderlag från anställda. Den omfattar även att hantera ändringar i lön såsom tillägg och rättelser.</p> <p><i>Exempel på handlingar: underlag för löneberäkning, egna utlägg, tjänstgöringsrapporter, tillägg, rättelser och löneuppgifter, ersättning för utlägg via lön</i></p>	
P	2.2	Hantera bemanning	<p>Processen omfattar bemanningsfrågor såsom schemaläggning, semesterplanering, tjänstledighet och föräldraledighet.</p> <p><i>Exempel på handlingar: ledighetsansökningar, scheman, beslut angående beviljad ledighetsansökan</i></p>	
<b>PG 2.3 Hantera personalsociala frågor</b>				
P	2.3.1	Kompetensutveckla	<p>Processen omfattar myndighetsövergripande kompetensutvecklingsplanering. Här ingår både introduktion för nyanställda och generella kompetensutvecklingsåtgärder såsom att anordna eller delta i personalutbildningar.</p> <p><i>Exempel på handlingar: anmälningar, deltagarlistor, kursintyg, planeringsunderlag, presentationsmaterial, program, kursinbjudningar, egenproducerat utbildningsmaterial</i></p>	Utbildningar som myndigheten administrerar och som är en del av kärnverksamheten hanteras i berörd kärnprocess.
P	2.3.2	Tillhandahålla friskvård	<p>Processen omfattar att tillhandahålla friskvård för personalen och administrera friskvårdsersättning.</p> <p><i>Exempel på handlingar: kvitto på utlägg, riktlinjer för friskvårdsersättning, program för friskvårdsinsatser på arbetsplatsen</i></p>	Friskvårdsavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)".

VO, PG, P	Punktnotation	Verksamhetsområde, Processgrupp, Process	Processbeskrivning	Övriga kommentarer
P	2.3.3	Hantera tillbud, arbetsskada och otillåten påverkan	<p>Processen omfattar anmälningar, utredningar och olika åtgärder av tillbud, arbetsskador, otillåten påverkan samt kränkande särbehandling.</p> <p><i>Exempel på handlingar: anmälningar om arbetsskador, avvikelse- och tillsbudsrapporter, åtgärdsbeslut</i></p>	Med otillåten påverkan avses här trakasserier, hot, våld och korruption som syftar till att påverka myndighetsutövningen.
P	2.3.4	Rehabilitera	<p>Processen omfattar handläggning av rehabiliteringsärenden från förstadagsintyg, utredning och arbetsgivarens anpassningsåtgärder och arbetsförmågebedömningar till avslutande rehabiliteringsåtgärder.</p> <p><i>Exempel på handlingar: förstadagsintyg, handlingsplaner, arbetsförmågebedömning, arbetsgivarens anpassningsåtgärder, protokoll om avslutade rehabiliteringar, kompetenskartläggningar, arbetsförmågebedömningar, kompletterande läkarutlåtanden, avslut av rehabärenden</i></p>	
<b>PG 2.4 Administrera ekonomi</b>				
P	2.4.1	Utforma och följa upp ekonomi	<p>Processen omfattar att upprätta budgetar och verksamhetsplaner, redovisa och följa upp resultat samt genomföra internkontroller.</p> <p><i>Exempel på handlingar: ekonomiska uppföljningsrapporter, budgetunderlag, prognoser, ekonomisk uppföljningsrapport, budgetunderlag, prognos</i></p>	Budgetskrivelse, Årsredovisning och Årsboksut hör hemma under 1.2 "Planera, förvalta och följa upp verksamheten".
P	2.4.2	Hantera intäkter från kund	<p>Processen omfattar att hantera intäkter från kund och inleds med att fakturor tas fram och skickas ut till kundinbetalningar. Processen omfattar även att hantera diverse underlag och fakturahantering, såsom avskrivningar, avbetalningsplaner och kundregister.</p> <p><i>Exempel på handlingar: kundregister, avbetalningsplaner, kundfakturer, fakturaunderlag, listor över inbetalningar, makuleringar, avskrivningar av fordran</i></p>	
P	2.4.3	Hantera kostnader från leverantör	<p>Processen omfattar att hantera och betala leverantörsfakturer. Den omfattar även att hantera utbetalningar.</p> <p><i>Exempel på handlingar: leverantörsfakturer, följesedlar, listor över utbetalningar, inkassobrev, utbetalningsallegat</i></p>	
P	2.4.4	Hantera löpande ekonomiredovisning	<p>Processen omfattar att löpande stämma av och redovisa ekonomin. Detta innebär bland annat att godkänna investeringar, inköp av investeringar, avskrivningar samt avyttring av inventarier och anläggningar. Det innebär också att hantera likvidkonton samt försäljningskassor. Utöver detta ingår även att sammanställa räkenskaperna och att sköta kodplanen.</p> <p><i>Exempel på handlingar: bokföringsorder med underlag, kontoavstämningar, kontoplaner med kodförteckning, kodplaner, anläggningsregister, avtal rörande tjänst, kassarapporter, underlag till årsredovisning med resultaträkning och balansräkning, underlag till delårsboksut, förteckningar över anläggningstyper (avskrivningstyp), underlag för periodisk avskrivning, beslut om investering, finanseringsanalyser</i></p>	<p>I den löpande ekonomiredovisningen hanteras: <u>Inventarier och anläggningar</u> – godkännande av investeringar, inköp av investeringar, aktivering, månadsvisa avskrivningar samt avyttring av inventarier och anläggningar.</p> <p><u>Finansiering av verksamheten</u> – genom kommun-, region- och statsbidrag, försäljning av tjänster, tillhandahålla tjänster mot avgift.</p> <p><u>Likviditet</u> – hantera likvidkonton (bankkonton) samt försäljningskassor.</p> <p><u>Bokslut</u> – att sammanställa räkenskaperna till ett rättvisande resultat och skriva årsredovisning med kommentarer.</p>
P	2.4.5	Hantera skatteredovisning	<p>Processen omfattar hanteringen av frågor rörande deklarationer och jämkning av moms.</p> <p><i>Exempel på handlingar: underlag till momredovisning, ansökningar om redovisning av moms, momsrapporter, periodiska sammanställningar</i></p>	
P	2.4.6	Hantera försäkringar	<p>Processen omfattar tecknandet av försäkringar i syfte att skydda myndigheten.</p> <p><i>Exempel på handlingar: försäkringsbrev, försäkringshandböcker, handlingar rörande ansvarsfrågor, ansvarsskador och egendomsskador, avtal, förfrågningsunderlag, personalförsäkringshandlingar, skadeärenden</i></p>	<p>Exempel på de olika försäkringar som kan tecknas är: ansvar, tjänsteresa, olycksfall, miljö och rättskydd.</p> <p>Vid nyttjande av försäkringar återfinns handlingarna i de processer där skaderegleringen sker.</p>

VO, PG, P	Punktnotation	Verksamhetsområde, Processgrupp, Process	Processbeskrivning	Övriga kommentarer
P	2.4.7	Hantera stiftelser, fonder och gåvor	<p>Processen omfattar att förvalta kapital och administrera stiftelser, fonder och gåvobrev, mottagande av gåvor/donationer som ligger till grund för inrättande av stiftelse, utredning och beslut att skapa/inrätta och avveckla stiftelse, förvalta stiftelser och fonder, utlysning av medel (ansökning av stipendier).</p> <p><i>Exempel på handlingar: bedömningskriterier för urval, fondansökningar, beslut om utdelningar ur fond, gåvobrev, beslut om att ta emot gåvor, stiftelseårsredovisningar</i></p>	
<b>PG 2.5 Köpa in och upphandla</b>				
P	2.5.1	Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)	<p>Processen omfattar arbetet med att köpa in varor och tjänster. Direktupphandla enligt LOU samt upphandla genom avrop mot ramavtal eller genom förnyad konkurrensutställning.</p> <p><i>Exempel på handlingar: offerter/anbud, svar på förfrågningar, utvärdering av inkomna anbud/offerter, tilldelningsbeslut, beställningar, orderbekräftelser, uppdragsbekräftelser och beställningsbekräftelser</i></p>	<p>Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver vanligtvis inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister.</p> <p>Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandearrendet och hanteras i berörd process (t.ex. i en kärnprocess).</p>
P	2.5.2	Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)	<p>Processen omfattar arbetet med att genomföra upphandlingar i konkurrens samt att hantera överprövning av upphandling.</p> <p><i>Exempel på handlingar: upphandlingsstrategier, förfrågningsunderlag, annonsunderlag, frågor/svar samt rättelser och förtydliganden under anbudstiden, anbud med bilagor, intyg/bevis för kontroll av leverantörer, öppningsprotokoll, utvärderingsunderlag, tilldelningsbeslut</i></p>	<p>Övergripande upphandlingsstrategi eller inköpspolicy hanteras i 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"</p> <p>Upphandlingsprocesser avslutas med att avtal tecknas. Upphandlingsärenden bör avslutas i samband med underrättelse om tilldelningsbeslut. Upphandlingar som leder till:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister.</li> <li>2) Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandearrendet och hanteras i berörd process (t.ex. en kärnprocess).</li> </ol> <p>Överprövnings/överklagandearrenden hanteras här men ska diarieföras som i separata ärenden.</p>
P	2.5.3	Förvalta och följa upp ingångna avtal	<p>Processen omfattar de affärsmässiga frågorna såsom löpande avstämningar och hantering av stora tvister efter att avtal slutits som följd av direktupphandlingar och upphandlingar i konkurrens.</p> <p><i>Exempel på handlingar: tilläggsavtal, villkorsändringar, information om parter ändrade kontakt- eller adressuppgifter, uppsägningar, avtalsregister, avtalsdatabas</i></p>	
<b>PG 2.6 Administrera allmänna handlingar</b>				
P	2.6.1	Registrera handlingar och hantera post	<p>Processen omfattar posthantering, bedömningar, registreringar och fördelning av ärenden. I processen ingår även skanning, informationssökning och arkivering av diarieförda ärenden.</p> <p><i>Exempel på handlingar: diaries, diarieplaner, postlistor, fullmakter för postöppning, postöppnings- och registreringsrutiner</i></p>	
P	2.6.2	Redovisa, styra och hantera handlingar och arkiv	<p>Processen omfattar upprättande av informationsredovisning, bevarande- och gallringsutredning och mottagande av bevarande- och gallringsbeslut. Processen omfattar även samråd med arkivmyndighet.</p> <p><i>Exempel på handlingar: arkivbeskrivningar, arkivförteckningar, IT-förteckningar, arkivinventeringar, bevarande- och gallringsbeslut, bevarande- och gallringsutredningar, bevarande- och gallringsframställningar</i></p>	<p>Dokumenthanteringsplaner och klassificeringsstrukturer utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 Utföra internt ledningsarbete.</p>
P	2.6.3	Ta emot arkiv	<p>Processen omfattar planering inför och mottagande av arkivhandlingar från överlämnande myndighet.</p> <p><i>Exempel på handlingar: kopior av beslut om överlämnande av allmän handling, förteckningar över allmänna handlingar som mottagits, leveransgodkännande</i></p>	

VO, PG, P	Punktnotation	Verksamhetsområde, Processgrupp, Process	Processbeskrivning	Övriga kommentarer
P	2.6.4	Överlämna arkiv	<p>Processen omfattar planering och överlämnande av arkivhandlingar samt framtagande av underlag med förslag till beslut om avhändande av allmän handling (på annat sätt än genom gallring). Processen omfattar även samråd med arkivmyndighet.</p> <p><i>Exempel på handlingar: fullmäktigebeslut om avhändande av allmän handling, förteckningar över allmänna handlingar som överlämnas, leveransframställningar, framställningar till arkivmyndighet om överlämnande, inventeringslistor</i></p>	
P	2.6.5	Hantera utlämnande av handlingar	<p>Processen omfattar sekretessprövning/menprövning, beslut om utlämnande samt skriftliga beslut av myndigheterna vid eventuella nekanden av utlämnande.</p> <p><i>Exempel på handlingar: samtycken, fullmakter, begäran om utlämnande, följebrev, beslut om avslag på begäran om utlämnande av allmän handling, överklaganden</i></p>	I denna process hanteras även tjänsteutlån av handlingar.
P	2.7	Kontrollera personuppgiftsbehandlingar	<p>Processen omfattar hantering av anmälan om behandling av personuppgifter, begäran om registerutdrag samt anmälan om dataskyddsbud. Här hanteras även personuppgiftsincidenter.</p> <p><i>Exempel på handlingar: samtycke/återtagande till behandling av personuppgifter, registerförteckning, registerutdrag, begäran om och svar på begäran om registerutdrag, anmälan om dataskyddsbud, förteckning enligt dataskyddsförordningen, anmälan till tillsynsmyndighet vid personuppgiftsincident enligt dataskyddsförordningen respektive brottsdatalagen, konsekvensbedömning vid ny eller förändrad personuppgiftsbehandling enligt brottsdatalagen</i></p>	
<b>PG 2.8 Hantera och förvalta IS/IT</b>				
P	2.8.1	Införa it-system	<p>Processen omfattar arbetet med att utveckla och införa informationssystem och informationsteknologi (IS/IT) i syfte att underlätta för verksamheten. Genomförs vanligen som uppdrag eller i projektform.</p> <p><i>Exempel på handlingar: införandeplaner, förstudierapporter, beslut, uppdragshandlingar, kravspecifikationer, projektdirektiv, slutrapporter, aktivitetslistor, leveransgodkännanden, protokoll, systemdokumentation</i></p>	Upphandlingar av IT-system hanteras under 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) "
P	2.8.2	Förvalta, drifva och utveckla it-system	<p>Processen omfattar förvaltning, drift, utveckling och support samt att utifrån olika behov, strategier och omvärld utveckla och anpassa tjänster.</p> <p><i>Exempel på handlingar: avvikelserapporter, åtgärdsrapporter, beställningar, användarhandledningar, lathundar för system, förvaltningsuppdrag (systemförvaltning), objektplaner</i></p>	Här ska inte kommungemensamma interna tjänster (IT-komponenter) redovisas. Kommungemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos Intraservice.
P	2.8.3	Hantera IT-behörigheter	<p>Processen omfattar att tilldela och upphäva/återkalla behörigheter i systemstöden. Processen omfattar även anskaffning av olika e-certifikat.</p> <p><i>Exempel på handlingar: beställningar, bekräftelser, register</i></p>	
P	2.8.4	Säkerhetsskydda information	<p>Upphörd 2022-12-31</p> <p>Processen omfattar att säkerställa att informationssäkerhetsincidenter och svagheter hos informationssystem rapporteras på ett sådant sätt att korrigerande åtgärder kan vidtas i rätt tid.</p> <p><i>Exempel på handlingar: incidentrapporter, rutiner för incidentrapportering, rutinbeskrivningar, uppgifter om genomförda åtgärder (åtgärdsprotokoll), statistik, risk- och sårbarhetsanalyser, servicenivåavtal (SLA), krypteringsnycklar, loggar, VPN-avtal</i></p>	
P	2.8.5	Avveckla it-system	<p>Processen omfattar arbetet med att säkerställa att avveckling av tjänster och enskilda driftuppdrag görs på ett kontrollerat sätt. Genomförs vanligen som uppdrag eller i projektform.</p> <p><i>Exempel på handlingar: beslut om avveckling av tjänster, planer för avveckling, checklistor, utvärderingar, konsekvensanalyser, tidplaner, systemdokumentation</i></p>	Här ska inte kommungemensamma interna tjänster (IT-komponenter) redovisas. Kommungemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos Intraservice.  Gäller även för avställning av system/systemstöd.
<b>PG 2.9 Hantera lokaler, fastigheter och säkerhet</b>				

VO, PG, P	Punktnotation	Verksamhetsområde, Processgrupp, Process	Processbeskrivning	Övriga kommentarer
P	2.9.1	Förvalta fastigheter och inventarier	<p>Processen omfattar att förvalta och utveckla hyresavtal, utrustning/inventarier med mera, samt att löpande drifva, underhålla, reparera och besikta lokaler. Processen omfattar även frågor gällande parkering, lokalvård och hantering av avfall- och återvinning.</p> <p><i>Exempel på handlingar: hyresavtal, felanmälningar av lokaler, lokalbokningar och bokningsbekräftelser, ansökningar om parkeringstillstånd, inventarielistor över konst, besiktningssprotokoll, utredningar rörande fastighetsutnyttjande, driftmötesprotokoll</i></p>	<p>Investeringar hanteras under 2.4.4 "Hantera löpande ekonomiredovisning".</p>
P	2.9.2	Hantera fysisk säkerhet och skalskydd	<p>Upphörd 2022-12-31</p> <p>Processen omfattar att hantera frågor kring fysisk säkerhet, exempelvis larm och inpassering samt att administrera tillträde till fastigheter. Processen omfattar även ärenden som rör stöld eller obehörigt intrång i verksamheternas lokaler.</p> <p><i>Exempel på handlingar: kvitenser för passerkort/behörighetskort och nycklar, polisanmälningar rörande stöld/hot/olaga intrång</i></p>	<p>Handlingar rörande miljöarbete, redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete"</p> <p>Handlingar rörande brandskyddsarbete, se processen 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"</p> <p>Bevakningsavtal och säkerhetstjänstevental hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)"</p>
P	2.9.3	Genomföra byggprojekt	<p>Processen omfattar hanteringen av ny-, om- och tillbyggnad samt rivning utifrån myndighetens behov.</p> <p><i>Exempel på handlingar: bygglovsansökningar, ritningar, förstudier, bygghandlingar, byggmötesprotokoll, besiktningssprotokoll, styrgruppsmötesprotokoll</i></p>	
P	2.9.4	Hantera säkerhet och skydd	<p>Tillagd 2023-01-01</p> <p>Processen omfattar att hantera frågor kring fysisk säkerhet och informationssäkerhet. I processen ingår exempelvis klassning av information, larm och inpassering samt att administrera tillträde till fastigheter. Här ingår även ärenden som rör stöld eller obehörigt intrång i lokaler samt dataintrång. Processen omfattar också att hantera säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen och skyddslagen.</p> <p><i>Exempel på handlingar: kvitenser för passerkort/behörighetskort och nycklar, polisanmälningar rörande stöld/hot/olaga intrång, avvikelserapport, säkerhetsklassning, risk- och sårbarhetsanalys, loggningskontroll, säkerhetsskyddsavtal, krypteringsnycklar, VPN-avtal, incidentrapporter, signalskyddsinstruktion</i></p>	<p>Handlingar rörande brandskyddsarbete, se processen 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"</p> <p>Upphandling av bevaknings- och säkerhetstjänster hanteras under 2.5 "Upphandla och köpa in"</p> <p>Personuppgiftsincidenter samt risk- och konsekvensbedömningar enligt dataskyddslagstiftningen hanteras i P 2.7 "Kontrollera personuppgiftsbehandlingar"</p>
P	2.10	Informera, kommunicera och omvärldsbevaka	<p>Processen omfattar marknadsföring av myndigheten, utåtriktad kommunikation genom användning av olika kommunikationskanaler, medborgardialog av fråga-svar-karaktär som inte rör ärende i kärnverksamheterna samt omvärldsbevakning.</p> <p><i>Exempel på handlingar: hemsidor, inlägg på sociala medier, pressklipp, pressmeddelanden, kommunikationsplan</i></p>	<p>Deltaga i nätverk hanteras i 1.10 "Samverka med andra organisationer"</p>
P	2.11	Tillhandahålla bibliotek	<p>Processen omfattar att hantera myndighetens referensbibliotek. Här ingår att hålla bibliotekskatalog och låntagarregister aktuella samt hantera in- och utlån.</p> <p><i>Exempel på handlingar: bibliotekskataloger och -databaser, låntagarregister, avtal rörande tillgång till databaser och informationsresurser, handledningar</i></p>	<p>Broschyrer som syftar till marknadsföring hanteras under 2.10</p>
P	2.12	Bedriva internt miljöarbete	<p>Processen omfattar miljöfrågor i förhållande till bland annat energi, avfall, transporter, lokaler, kemikalier, livsmedel.</p> <p><i>Exempel på handlingar: miljöredovisningar, tillsynsrapporter och miljömanualer, certifikat för grön el</i></p>	<p>Miljöledningssystem, miljöpolicyer, resepolicyer och gränsdragningslistor utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete".</p> <p>Handlingar rörande miljöarbete i förhållande till nybyggnation redovisas under 2.9.3 "Genomföra byggprojekt".</p>

VO, PG, P	Punktnotation	Verksamhetsområde, Processgrupp, Process	Processbeskrivning	Övriga kommentarer
P	2.13	Tillhandahålla tjänstefordon	<p>Processen omfattar att hantera verksamheternas behov av tjänste-/pool-/servicebilar. Processen omfattar även att tillgodose önskemål inom verksamheterna, samt kontakter med leverantörerna av dessa fordon.</p> <p><i>Exempel på handlingar: leasingavtal, biljournaler, körjournaler, ansvarsförbindelser, parkeringsstillstånd, fordonsskadeblankett, fordonslistor, meddelande om fordonskada</i></p>	
<b>VO 3 BEDRIVA KOMMUNAL HÄLSO- OCH SJUKVÅRD</b>				
P	3.1	Besluta, planera, genomföra och följa upp vård	<p>Processen omfattar att hantera inkommen vårdbegäran, utreda patientens hälsotillstånd, i samverkan med patient bedöma och besluta vilka åtgärder som ska genomföras, genomföra ordinerad vård, samverka med utförare och andra vårdgivare samt följa upp vårdinsatsen. Vårdepisoden avslutas antingen genom att patient avlider, patientens behov av vård upphör på annat sätt eller patienten flyttar till annan vårdgivare.</p> <p><i>Exempel på handlingar: vårdbegäran, vårdplaner, samordnade individuella planer</i></p>	
P	3.2	Ordinera och delegera hälso- och sjukvårdsuppgifter	<p>Processen omfattar att utbilda, handleda och fatta delegeringsbeslut i syfte att resurssätta vårdplan med utförare. Omfattar arbetsuppgifter från rehabilitering, habilitering samt sjukvård.</p> <p><i>Exempel på handlingar: beslut om delegering, beslut om återkallelse av delegering</i></p>	Vårdplan finns i 3.1 Besluta, planera och utföra vård
P	3.3	Hantera akutläkemedelsförråd, läkemedelsnära produkter och medicintekniska produkter	<p>Processen omfattar hantering, beställning och kontroll av akutläkemedelsförråd, läkemedelsnära produkter och medicintekniska produkter. Processen innefattar även avvikelserapportering till leverantör vid felaktig leverans eller produkt.</p> <p><i>Exempel på handlingstyper: följesedlar, register över medicintekniska produkter/grundutrustning, förbrukningsjournaler, egenkontroller</i></p>	
P	3.4	Bedriva palliativ vård inom hospiceverksamheten	<p>Processen omfattar och inleds med att en ansökning om palliativ vård (Hospice inom Göteborg) inkommer. Handläggaren gör en bedömning av sjukdom och behov. Processen omfattar även att samordna beläggning av vårdplatser. Insatsen avslutas när patienten dör.</p> <p><i>Exempel på handlingar: bedömnings r, egenansökningar, vårdbegäran</i></p>	
<b>PG 3.5 Bedriva kvalitetsarbete inom hälso- och sjukvård</b>				
P	3.5.1	Hantera tillbud, avvikelser och systematiskt kvalitetsarbete inom kommunal hälso- och sjukvård	<p>Processen inleds med att personal oavsett verksamhetstillhörighet lämnar in avvikelser, synpunkter, klagomål och tillbud i syfte att utredas och åtgärdas. Den avslutas genom återkoppling till den rapporterande medarbetaren. Processen utförs internt inom den utförande verksamheten.</p> <p><i>Exempel på handlingar: avvikelshanteringssystem, enskilda avvikelserapporter, utredningar, sammanställningar/resultat av analyserade enskilda avvikelserapporter</i></p>	För externa synpunkter och klagomål av övergripande karaktär, se process 1.9
P	3.5.2	Hantera anmälningar och tillsynsärenden inom kommunal hälso- och sjukvård	<p>Processen omfattar att utreda, anmäla och utöva tillsyn av de händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada enligt lex Maria (3 kap 5 § patientsäkerhetslagen). Vid händelser som medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada är vårdgivaren skyldig att göra en anmälan till IVO. Processen omfattar även anmälan om medicintekniska produkter. Anmälan sker till ansvarig myndighet och parter, t.ex. Inspektionen för vård och omsorg, Läkemedelsverket, patientnämnder m.fl.</p> <p><i>Exempel på handlingar: utredningar, skrivelser, beslut, händelseanalyser</i></p>	
<b>VO 4 BEDRIVA ÄLDREOMSORG</b>				
<b>PG 4.1 Utreda, bedöma och besluta inom äldreomsorgen</b>				

VO, PG, P	Punktnotation	Verksamhetsområde, Processgrupp, Process	Processbeskrivning	Övriga kommentarer
P	4.1.1	Utreda behov av bistånd enligt SoL såsom vård och omsorgsboende, korttidsboende, hemtjänst och dagverksamhet	<p>Processen inleds med att en ansökan om vård och omsorgsboende, korttidsboende, hemtjänst eller dagverksamhet inkommer. Biståndshandläggaren genomför en utredning om behov av stöd och hjälp och bedömer om personen får sina fysiska, psykiska, sociala och medicinska behov tillgodosedda eller om hen behöver stöd. Beslut meddelas (beviljas eller avslås). Avslag kan överklagas till förvaltningsrätten.</p> <p><i>Exempel på handlingar: ansökningar, journalanteckningar, läkarintyg</i></p>	
<b>PG 4.2 Tillhandahålla boenden inom äldreomsorgen</b>				
P	4.2.1	Tillhandahålla vård och omsorgsboende enligt SoL	<p>Processen inleds med att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst, göra bedömningar, förbereda för inflyttningar, planera, upprätta genomförande- eller arbetsplaner och genomföra beviljade insatser. Processen avslutas då beviljad insats är genomförd.</p> <p><i>Exempel på handlingar: hyreskontrakt, genomförandeplaner, journalanteckningar</i></p>	
P	4.2.2	Tillhandahålla korttidsplatser enligt SoL	<p>Processen inleds med att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst, göra bedömningar, förbereda för inflyttningar, planera och upprätta genomförande- eller arbetsplaner. Den omfattar även att förbereda för utflytt. Processen avslutas då brukaren flyttar från boendet.</p> <p><i>Exempel på handlingar: hyreskontrakt, genomförandeplaner, journalanteckningar</i></p>	
P	4.2.3	Förmedla vård och omsorgsboenden och korttidsplatser enligt SoL	<p>Processen omfattar att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst, göra bedömningar. Den avslutas med att upprätta och teckna hyresavtal med brukaren.</p> <p><i>Exempel på handlingar: biståndsbeslut, placeringsavtal, väntelistor</i></p>	
<b>PG 4.3 Erbjudna råd, stöd, omsorg och service inom äldreomsorgen</b>				
P	4.3.1	Utföra hemtjänst enligt SoL	<p>Processen omfattar att ta emot uppdrag, ge personligt stöd till enskilda både i hemmet och vid behov även vid läkarbesök och andra typer av nödvändiga besök.</p> <p><i>Exempel på handlingar: genomförandeplaner, sociala daganteckningar, nyckelkvittenser</i></p>	
P	4.3.2	Tillhandahålla anhörigstöd	<p>Processen omfattar stöd till personer som stödjer eller vårdar en anhörig. Stödet ges i form av anhörigräffar, föreläsningar och rådgivning.</p> <p><i>Exempel på handlingar: statistik, verksamhetsplaner, informationsskrifter och inbjudningar, verksamhetsberättelser, arbetsordningar, rapporter, årsrapporter</i></p>	
P	4.3.3	Tillhandahålla råd och stöd för personer med synnedsättning samt råd till närstående och personal rörande personer med synnedsättning	<p>Processen omfattar att ta emot förfrågningar om stöd, att ge råd, information och praktisk hjälp, informera och vägleda, förmedla kontakter och att följa upp.</p> <p><i>Exempel på handlingar: informationsmaterial</i></p>	
P	4.3.4	Utföra dagverksamhet enligt SoL	<p>Tillagd 2021-12-28</p> <p>Processen omfattar att ta emot uppdrag, erbjuda aktiviteter, rehabilitering och social samvaro med andra.</p> <p><i>Exempel på handlingar: genomförandeplaner, sociala daganteckningar</i></p>	
P	4.3.5	Tillhandahålla fixartjänst	<p>Tillagd 2021-12-28</p> <p>Processen omfattar att ta emot uppdrag samt erbjuda praktisk hjälp till personer som fyllt 67 år och äldre.</p> <p><i>Exempel på handlingar, Uppdragsbeskrivningar, statistik</i></p>	



VO, PG, P	Punktnotation	Verksamhetsområde, Processgrupp, Process	Processbeskrivning	Övriga kommentarer
P	4.3.6	Tillhandahålla träffpunkter och mötesplatser	Tillagd 2021-12-28 Processen omfattar att driva och tillhandahålla träffpunkter och mötesplatser för seniorer i Göteborg. Träffpunkterna och mötesplatserna erbjuder bland annat aktiviteter så som föreläsningar/utbildningar, bokcirklar, promenader, fikor och bingo.  <i>Exempel på handlingar: Deltagarlistor, broschyrer, informationsmaterial, statistik</i>	
P	4.3.7	Tillhandahålla trygghetsskapande service på trygghetsboenden	Tillagd 2021-12-28 Processen omfattar att tillhandahålla trygghetsskapande service till personer som bor på trygghetsboende. Det omfattar bland annat att bemanna trygghetsboendet med trygghetsvårdare, tillhandahålla måltider, och ordna aktiviteter. Trygghetsboenden är fysiskt tillgängliga bostäder för hushåll där minst en person fyllt 70 år. Hyreslägenheterna förmedlas via Boplats medan servicen tillhandahålls av Göteborgs Stad.  <i>Exempel på handlingar: Scheman, deltagarlistor, informationsmaterial</i>	
<b>PG 4.4 Bedriva kvalitetsarbete inom äldreomsorgen</b>				
P	4.4.1	Hantera avvikelser och systematiskt kvalitetsarbete inom äldreomsorgen	Processen inleds med att en avvikelse rapporteras in av en medarbetare inom verksamheten äldreomsorg. Den omfattar att utreda och bedöma orsak. Processen avslutas genom att åtgärda och återkoppla till den rapporterade medarbetaren. Processen utförs internt inom den utförande verksamheten.  <i>Exempel på handlingar: avvikelserapp orter, utredningar, uppföljningar, förebyggande, journalanteckningar</i>	
P	4.4.2	Hantera anmälningar och tillsynsärenden inom äldreomsorgen	Processen omfattar att utreda, anmäla och utöva tillsyn av de incidenter som är eller kan leda till allvarliga missförhållanden inom socialtjänsten enligt Lex Sarah (14 kap. 3 § socialtjänstlagen). Anmälan sker till Inspektionen för vård och omsorg.  <i>Exempel på handlingar: utredningar, skrivelser, beslut, händelseanalyser, anmälningar, tillsynsrapporter</i>	Processen omfattar även hanteringen av yttrande till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) i ärenden där sanktionsavgift kan bli aktuell.
<b>PG 4.5 Bedriva trygghetsjour</b>				
P	4.5.1	Installera och serva trygghetslarm och trygghetskamera	Processen omfattar installation och service av trygghetslarm och trygghetskamera. Processen initieras av att den enskilde får biståndsbeslut om trygghetslarm eller trygghetskamera och innefattar installation, service samt återlämning av larm. Processen omfattar även handläggningen av flytt, flytt mellan stadsdelar, avslut av larm vid dödsfall samt övriga avslut av larm.  <i>Exempel på handlingar: arbetsordrar, nyckelkontrakt, registreringar i bokningssystemet</i>	
P	4.5.2	Hantera larmmottagning	Processen omfattar den centrala handläggningen av inkommande larm. Processen innehåller följande aktiviteter: larm inkommer, besvaras och lämnas för åtgärd till genomförare (hemtjänst och funktionshinder).  <i>Exempel på handlingar: logglistor, handlingsplaner för brukare</i>	
<b>VO 5 ANSVARA FÖR HANTERING AV VALFRIHETSSYSTEM ENLIGT LAGEN OM VALFRIHET (LOV) INOM ÄLDREOMSORGEN</b>				
P	5.1	Ansvara för handläggning av ansökningar om deltagande i valfrihetssystemet	Processen inleds med att en ansökan om deltagande i valfrihetssystemet i äldreomsorg enligt LOV för privata utförare inkommer och handläggs. I processen ingår bland annat att inhämta referenser, utföra kontrollslagningar samt ta beslut om godkännande eller avslag. Processen avslutas genom att kontrakt skrivs.  <i>Exempel på handlingar: ansökningar, anmälningar, skrivelser, beslut, kontrakt</i>	
P	5.2	Ansvara för uppföljning av kontrakt inom valfrihetssystem	Processen omfattar att följa upp privata utförare som har kontrakt med äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen enligt LOV.  <i>Exempel på handlingar: begäran, kontrakt, skrivelser, kallelser, beslut, rapporter</i>	
<b>VO 6 LEDA OCH SAMORDNA INOM ÄLDREOMSORGEN</b>			Upphörd 2021-12-28	

VO, PG, P	Punktnotation	Verksamhetsområde, Processgrupp, Process	Processbeskrivning	Övriga kommentarer
P	6.1	Leda och samordna äldre-, hälso- och sjukvårdsfrågor	Upphörd 2021-12-28 Processen omfattar att utifrån krav och mål i lagstiftning, politiska mål och inriktningar samt stadens styrmodell leda och samordna arbetet med äldre-, hälso- och sjukvårdsfrågor samt att leda arbetet med Senior Göteborg.  <i>Exempel på handlingar: faktaunderlag, statistik, nulägesanalyser, handlingsplaner</i>	Senior Göteborg är stadens utvecklingscenter för äldrefrågor. Verksamhetsområdena är kompetensförsörjning inom vård och omsorg, seniorperspektivet i stadsutveckling och tjänster via välfärdsteknik.
<b>VO 7 TILLHANDAHÅLLA MÅLTID</b>				
P	7.1	Planera, beställa, producera och leverera måltider	Processen omfattar att planera, beställa, producera och leverera måltider till personer som fått beviljande matleveranser och till vårdtagare och andra gäster som besöker verksamheternas matsalar. Måltider tillagas och kvalitetssäkras. Ej säker mat returneras till leverantör eller blir svinn.  <i>Exempel på handlingar: tjänstbeställningar, serviceöverenskommelser, menyer, distributionslistor, avbokningar</i>	
P	7.2	Beställa, producera och leverera måltider	Upphörd 2021-12-28 Processen omfattar beställning av måltid, tillagning av måltider och leverans samt servering och efterhantering av måltid. Måltider tillagas och kvalitetssäkras. Ej säker mat returneras till leverantör eller blir svinn.  <i>Exempel på handlingar: beställningar, distributionslistor, avbokningar</i>	
P	7.3	Följa upp och utvärdera måltider	Processen omfattar att mäta svinn, kvalitetskontroller, analysera underlag samt att omhänderta och analysera inkomna synpunkter från gäster och brukare. Processen innehåller även intern och extern kvalitetsgranskning.  <i>Exempel på handlingar: egenkontrollprogram, svinnstatistik, synpunkter, enkäter</i>	
P	7.4	Tillhandahålla restaurang, café- och konferensverksamhet	Processen börjar med att en bokning inkommer. Måltider förbereds, tillagas och serveras och livmedel köps in. Nyckelkort lånas ut. Måltider följs upp och redovisas genom mätning av svinn, kvalitetskontroller och brukarundersökningar. Verksamheten riktar sig till allmänheten.  <i>Exempel på handlingar: beställningslistor, menyer, bokningsscheman, kundenkäter</i>	
<b>VO 8 BEDRIVA FORSKNING OCH UTVECKLING</b>				
Tillagd 2024-01-01				
P	8.1	Ansöka om forskningsmedel	Tillagd 2024-01-01 Processen omfattar att ansöka och ta emot beslut om externa forskningsbidrag till forskningsprojekt. Processen avslutas med att slutrapportera forskningsprojektets resultat och redovisa hur forskningsbidraget har nyttjats.  <i>Exempel på handlingar: Ansökningar, beslut om bidrag, slutrapporter</i>	
P	8.2	Bedriva och delta i forskningsprojekt	Tillagd 2024-01-01 Processen omfattar att planera och genomföra forskning som bedrivs i egen regim eller i samordnade forskningsprojekt. Processen avslutas med att forskningsresultat och forskningsdata tillgängliggörs.  <i>Exempel på handlingar: Projektplaner, etikansökan, beslut om etiskt tillstånd forskningsdata, artiklar</i>	