

VO	Punkt- PG P	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
VO	1.	STYRA, PLANERA OCH FÖLJA UPP		
P	1.1	Utföra politiskt ledningsarbete	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. <i>Exempel på handlingar: dagordningar, föredragningslistor, kallelser, anmälda delegationsbeslut till nämnden, protokoll, bilagor till protokoll, kungörelser, anmälningsärenden, yrkanden, nämndreglementen, centrala samverkansavtal</i>	Tjänsteutlåtanden, delegationsbeslut och protokollsutdrag utgör del av ärende och hanteras i berörd process.
P	1.2	Planera, förvalta och följa upp verksamheten	Processen följer årscykeln från budget/verksamhetsplan till uppföljning och redovisning av resultatet. Omfattar även kompetensförsörjning och kompetensutvecklingsplaner. <i>Exempel på handlingar: budgetskrivelser (till KS), detaljbudgetar (till egna nämnden), årsredovisningar, delårsrapporter, årsbokslut, undersökningar, kompetensförsörjningsplaner, kompetensutvecklingsplaner, mål- och inriktningsdokument, verksamhetsplaner</i>	Underlag till budget hanteras i 2.4.1 "Utforma och följa upp ekonomi"
P	1.3	Utföra internt ledningsarbete	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. <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>	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". Upphandlingsstrategi för en viss specifik upphandling hanteras i 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)" Handlingar kring dataskydd hanteras i 2.7. Handlingar kring säkerhetsskyddad information som ej ingår i DSF/BDL i 2.9.4.
P	1.4	Utveckla verksamheten	Processen omfattar de projekt och utredningar som leder till att utveckla verksamheten, till exempel nya verksamhetssystem eller organisationsförändringar. Den omfattar även hanteringen av medarbetarförslag. <i>Exempel på handlingar: interna utredningar, medarbetarförslag, projekthandlingar avseende myndighetsgemensamma projekt (till exempel rörande systemutveckling)</i>	Övriga projekthandlingar redovisas i berörd process.
P	1.5	Hantera revision och granskning	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. <i>Exempel på handlingar: revisionsrapporter, internkontrollplaner, brandsyneprotokoll, inspektionsprotokoll (till exempel Arbetsmiljöverket), rapport från visselblåsare, utredning av rapport från visselblåsare</i>	Handlingar i en myndighets tillsynsuppdrag hanteras i berörd process (kärnprocess). Handlingar som rör det interna brandskyddsarbetet hanteras under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"
P	1.6	Samverka och förhandla som arbetsgivare	Processen omfattar myndighetens förhandlingsarbete och samverkan med de fackliga organisationerna (till exempel FSG och MBL) samt att hantera arbetsplatsträffar (APT). <i>Exempel på handlingar: protokoll och mötesanteckningar från olika samverkansgrupper till exempel FSG och APT med eventuella bilagor, kallelser, dagordningar, MBL-protokoll</i>	Myndighetens arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Förvaltningsspecifika avtal (lokala samverkansavtal) redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete". FSG=Förvaltningens samverkansgrupp MBL=Medbestämmandeförhandling
P	1.7	Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete	Processen omfattar arbetsmiljöarbetet på myndigheten. I detta ingår det övergripande psykosociala och fysiska arbetsmiljöarbetet. Den omfattar även medarbetar- och ledarenkäter. <i>Exempel på handlingar: skyddsronsdokument, handlingsplaner, riskbedömningar, instruktioner för allvarliga risker, årliga sammanställningar, medarbetar- och ledarenkäter</i>	Arbetskadorna, friskvård och rehabilitering m.m. redovisas under processgruppen 2.3 "Hantera personalsociala frågor".
P	1.8	Besvara remisser och enkäter	Processen omfattar myndighetens remisshantering och enkäter från instanser inom såväl som utanför staden. <i>Exempel på handlingar: enkäter, enkätsvar, remisser, remissvar</i>	Myndighetens egna enkäter och remisser hanteras i berörd process.
P	1.9	Hantera externa synpunkter och klagomål	Processen omfattar myndighetens handläggning av synpunkter och klagomål av övergripande karaktär. Processen är en del av verksamheternas systematiska kvalitetsarbete. <i>Exempel på handlingar: synpunkter, klagomål, avvikelshantering, händelsanalyser</i>	Klagomål av mer precis karaktär redovisas i berörd process.

VO	Punkt- PG P	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	1.10	Samverka med andra organisationer	Processen omfattar myndighetens samverkan med andra myndigheter, organisationer och näringsliv. Samverkan sker vanligtvis inom former för projekt och nationella nätverk. <i>Exempel på handlingar: projekthandlingar från samverkansprojekt, mötesanteckningar från möten med andra organisationer (t.ex. nationella nätverk)</i>	
VO	2.	GEVERKSAMHETSSTÖD		
PG	2.1	Administrera anställning och löner		
P	2.1.1	Rekrytera	Processen omfattar arbetet med att hantera rekryteringar, från kravställning och annonsering till tillsättning av tjänst samt även att hantera spontanansökningar. <i>Exempel på handlingar: kravspecifikation/profil, annonser, ansökningar, spontanansökningar, sökandeförteckning, dokumentation av referenstagningar, anställningsintervjuer och tester, rekryteringsbeslut, anställningsavtal</i>	
P	2.1.2	Hantera anställning	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. <i>Exempel på handlingar: tjänstgöringsbetyg, tjänstgöringsintyg, arbetsgivarintyg, uppgifter rörande uppsägning, fullmakter avseende sekretessinformation, dokumentation från utvecklingssamtal samt lönesamtal, individuella lönebeslut, disciplinärenden, 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	2.1.3	Beräkna och betala ut löner, arvoden och pension	Processen omfattar att hantera och registrera löneunderlag från anställda. Den omfattar även att hantera ändringar i lön såsom tillägg och rättelser. <i>Exempel på handlingar: underlag för löneberäkning, egna utlägg, tjänstgöringsrapporter, tillägg, rättelser och löneuppgifter, ersättning för utlägg via lön</i>	
P	2.2	Hantera bemanning	Processen omfattar bemanningsfrågor såsom schemaläggning, semesterplanering, tjänstledighet och föräldraledighet. <i>Exempel på handlingar: ledighetsansökningar, scheman, beslut angående beviljad ledighetsansökan</i>	
PG	2.3	Hantera personalsociala frågor		
P	2.3.1	Kompetensutveckla	Processen omfattar myndighetsövergripande kompetens-utvecklingsplanering. Här ingår både introduktion för nyanställda och generella kompetensutvecklingsåtgärder såsom att anordna eller delta i personalutbildningar. <i>Exempel på handlingar: anmälningar, deltagarlistor, kursintyg, planeringsunderlag, presentationsmaterial, program, kursinbjudningar, egenproducerat utbildningsmaterial</i>	Utbildningar som myndigheten administrerar och som är en del av kärnverksamheten hanteras i berörd kärnprocess.
P	2.3.2	Tillhandahålla friskvård	Processen omfattar att tillhandahålla friskvård för personalen och administrera friskvårdsersättning. <i>Exempel på handlingar: kvitto på utlägg, riktlinjer för friskvårdsersättning, program för friskvårdsinsatser på arbetsplatsen</i>	Friskvårdsavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)".
P	2.3.3	Hantera tillbud, arbetsskada och otillåten påverkan	Processen omfattar anmälningar, utredningar och olika åtgärder av tillbud, arbetsskador, otillåten påverkan samt kränkande särbehandling. <i>Exempel på handlingar: anmälningar om arbetsskador, avvikelse- och tillsbudsrapporter, åtgärdsbeslut</i>	Med otillåten påverkan avses här trakasserier, hot, våld och korruption som syftar till att påverka myndighetsutövningen.
P	2.3.4	Rehabilitera	Processen omfattar handläggning av rehabiliteringsärenden från förstadagsintyg, utredning och arbetsgivarens anpassningsåtgärder och arbetsförmågebedömningar till avslutande rehabiliteringsåtgärder. <i>Exempel på handlingar: förstadagsintyg, handlingsplaner, arbetsförmågebedömning, arbetsgivarens anpassningsåtgärder, protokoll om avslutade rehabiliteringar, kompetenskartläggningar, arbetsförmågebedömningar, kompletterande läkarutlåtanden, avslut av rehabiliteringen</i>	
PG	2.4	Administrera ekonomi		
P	2.4.1	Utforma och följa upp ekonomi	Processen omfattar att upprätta budgetar och verksamhetsplaner, redovisa och följa upp resultat samt genomföra internkontroller. <i>Exempel på handlingar: ekonomiska uppföljningsrapporter, budgetunderlag, prognoser, ekonomisk uppföljningsrapport, budgetunderlag, prognos</i>	Budgetskrivelse, Årsredovisning och Årsboksutslut hör hemma under 1.2 "Planera, förvalta och följa upp verksamheten".

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	2.4.2	Hantera intäkter från kund	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. <i>Exempel på handlingar: kundregister, avbetalningsplaner, kundfakturer, fakturaunderlag, listor över inbetalningar, makuleringar, avskrivningar av fordran</i>	
P	2.4.3	Hantera kostnader från leverantör	Processen omfattar att hantera och betala leverantörsfakturer. Den omfattar även att hantera utbetalningar. <i>Exempel på handlingar: leverantörsfakturer, följesedlar, listor över utbetalningar, inkassobrev, utbetalningsallegat</i>	
P	2.4.4	Hantera löpande ekonomiredovisning	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 räkenskaper och att sköta kodplanen. <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 delårsbokslut, förteckningar över anläggningstyper (avskrivningstyp), underlag för periodisk avskrivning, beslut om investering, finanseringsanalyser</i>	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. <u>Finansiering av verksamheten</u> – genom kommun-, region- och statsbidrag, försäljning av tjänster, tillhandahålla tjänster mot avgift. <u>Likviditet</u> – hantera likvidkonton (bankkonton) samt försäljningskassor. <u>Bokslut</u> – att sammanställa räkenskaper till ett rättvisande resultat och skriva årsredovisning med kommentarer.
P	2.4.5	Hantera skatteredovisning	Processen omfattar hanteringen av frågor rörande deklarationer och jämkning av moms. <i>Exempel på handlingar: underlag till momredovisning, ansökningar om redovisning av moms, momsrapporter, periodiska sammanställningar</i>	
P	2.4.6	Hantera försäkringar	Processen omfattar tecknandet av försäkringar i syfte att skydda myndigheten. <i>Exempel på handlingar: försäkringsbrev, försäkringshandböcker, handlingar rörande ansvarsfrågor, ansvarsskador och egendomsskador, avtal, förfrågningsunderlag, personalförsäkringshandlingar, skadeärenden</i>	Exempel på de olika försäkringar som kan tecknas är: ansvar, tjänsteresa, olycksfall, miljö och rättskydd. Vid nyttjande av försäkringar återfinns handlingarna i de processer där skaderegleringen sker.
P	2.4.7	Hantera stiftelser, fonder och gåvor	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). <i>Exempel på handlingar: bedömningskriterier för urval, fondansökningar, beslut om utdelningar ur fond, gåvobrev, beslut om att ta emot gåvor, stiftelseårsredovisningar</i>	
PG	2.5	Köpa in och upphandla		
P	2.5.1	Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)	Processen omfattar arbetet med att köpa in varor och tjänster. Direktupphandla enligt LOU samt upphandla genom avrop mot ramavtal eller genom förnyad konkurrensutsättning. <i>Exempel på handlingar: offerter/anbud, svar på förfrågningar, utvärdering av inkomna anbud/offerter, tilldelningsbeslut, beställningar, orderbekräftelser, uppdragsbekräftelser och beställningsbekräftelser</i>	Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver vanligtvis inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. i en kärnprocess).
P	2.5.2	Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)	Processen omfattar arbetet med att genomföra upphandlingar i konkurrens samt att hantera överprövning av upphandling. <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>	Övergripande upphandlingsstrategi eller inköpspolicy hanteras i 1.3 "Utföra internt ledningsarbete" Upphandlingsprocesser avslutas med att avtal tecknas. Upphandlingsärenden bör avslutas i samband med underrättelse om tilldelningsbeslut. Upphandlingar som leder till: 1) Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. 2) Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. en kärnprocess). Överprövnings/överklagandeärenden hanteras här men ska diarieföras som i separata ärenden.
P	2.5.3	Förvalta och följa upp ingångna avtal	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. <i>Exempel på handlingar: tilläggsavtal, villkorsändringar, information om parter ändrade kontakt- eller adressuppgifter, uppsägningar, avtalsregister, avtalsdatabas</i>	

VO	Punkt- PG P	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
PG	2.6	Administrera allmänna handlingar		
P	2.6.1	Registrera handlingar och hantera post	Processen omfattar posthantering, bedömningar, registreringar och fördelning av ärenden. I processen ingår även skanning, informationssökning och arkivering av diarieförda ärenden. <i>Exempel på handlingar: diaries, diarieplaner, postlistor, fullmakter för postöppning, postöppnings- och registreringsrutiner</i>	
P	2.6.2	Redovisa, styra och hantera handlingar och arkiv	Processen omfattar upprättande av informationsredovisning, bevarande- och gallringsutredning och mottagande av bevarande- och gallringsbeslut. Processen omfattar även samråd med arkivmyndighet. <i>Exempel på handlingar: arkivbeskrivningar, arkivförteckningar, IT-förteckningar, arkivinventeringar, bevarande- och gallringsbeslut, bevarande- och gallringsutredningar, bevarande- och gallringsframställningar</i>	Dokumenthanteringsplaner och klassificeringsstrukturer utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 Utföra internt ledningsarbete.
P	2.6.3	Ta emot arkiv	Processen omfattar planering inför och mottagande av arkivhandlingar från överlämnande myndighet. <i>Exempel på handlingar: kopior av beslut om överlämnande av allmän handling, förteckningar över allmänna handlingar som mottagits, leveransgodkännande</i>	
P	2.6.4	Överlämna arkiv	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. <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	2.6.5	Hantera utlämnande av handlingar	Processen omfattar sekretessprövning/menprövning, beslut om utlämnande samt skriftliga beslut av myndigheterna vid eventuella nekanden av utlämnande. <i>Exempel på handlingar: samtycken, fullmakter, begäran om utlämnande, foljebrev, beslut om avslag på begäran om utlämnande av allmän handling, överklaganden</i>	I denna process hanteras även tjänsteutlån av handlingar.
P	2.7	Kontrollera personuppgiftsbehandlingar	Processen omfattar hantering av anmälan om behandling av personuppgifter, begäran om registerutdrag samt anmälan om dataskyddsombud. Här hanteras även personuppgiftsincidenter. <i>Exempel på handlingar: samtycke/återtagande till behandling av personuppgifter, registerförteckning, registerutdrag, begäran om och svar på begäran om registerutdrag, anmälan om dataskyddsombud, förteckning enligt dataskyddsförordningen, anmälan till tillsynsmyndighet vid personuppgiftsincident enligt dataskyddsförordningen respektive brottsdatalagen, konsekvensbedömning vid ny eller förändrad personuppgiftsbehandling enligt brottsdatalagen</i>	
PG	2.8	Hantera och förvalta IS/IT		
P	2.8.1	Införa it-system	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 projektförhållande. <i>Exempel på handlingar: införandeplaner, förstudierapporter, beslut, uppdragshandlingar, kravspecifikationer, projektdirektiv, slutrapporter, aktivitetslistor, leveransgodkännanden, protokoll, systemdokumentation</i>	Upphandlingar av IT-system hanteras under 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) "
P	2.8.2	Förvalta, drifta och utveckla it-system	Processen omfattar förvaltning, drift, utveckling och support samt att utifrån olika behov, strategier och omvärld utveckla och anpassa tjänster. <i>Exempel på handlingar: avvikelsesrapporter, åtgärdsrapporter, beställningar, användarhandledningar, lathundar för system, förvaltningsuppdrag (systemförvaltning), objektplaner</i>	Här ska inte kommungemensamma interna tjänster (IT-komponenter) redovisas. Kommungemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos Intraservice.
	2.8.3	Hantera IT-behörigheter	Processen omfattar att tilldela och upphäva/återkalla behörigheter i systemstöden. Processen omfattar även anskaffning av olika e-certifikat. <i>Exempel på handlingar: beställningar, bekräftelser, register</i>	
	2.8.4	Säkerhetsskydda information	Upphörd 2022-12-31 Processen omfattar att säkerställa att informationssäkerhetsincidenter och svagheter hos informationssystem rapporteras på ett sådant sätt att korrigerande åtgärder kan vidtas i rätt tid. <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>	

VO	Punkt-notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	2.8.5	Avveckla it-system	Processen omfattar arbetet med att säkerställa att avveckling av tjänster och enskilda driftuppdrag görs på ett kontrollerat sätt. Genomförs vanligen som uppdrag eller i projektförhållanden. <i>Exempel på handlingar: beslut om avveckling av tjänster, planer för avveckling, checklistor, utvärderingar, konsekvensanalyser, tidplaner, systemdokumentation</i>	Här ska inte kommungemensamma interna tjänster (IT-komponenter) redovisas. Kommungemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos Intracore. Gäller även för avställning av system/systemstöd
PG	2.9	Hantera lokaler, fastigheter och säkerhet		
P	2.9.1	Förvalta fastigheter och inventarier	Processen omfattar att förvalta och utveckla hyresavtal, utrustning/inventarier med mera, samt att löpande drifta, underhålla, reparera och besöka lokaler. Processen omfattar även frågor gällande parkering, lokalvård och hantering av avfall- och återvinning. <i>Exempel på handlingar: hyresavtal, felanmälningar av lokaler, lokalbokningar och bokningsbekräftelser, ansökningar om parkeringstillstånd, inventarielister över konst, besiktningsprotokoll, utredningar rörande fastighetsutnyttjande, driftmötesprotokoll</i>	Investeringar hanteras under 2.4.4 "Hantera löpande ekonomiredovisning".
P	2.9.2	Hantera fysisk säkerhet och skydd	Upphörd 2022-12-31 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. <i>Exempel på handlingar: kvitenser för passerkort/behörighetskort och nycklar, polisanmälningar rörande stöld/hot/olaga intrång</i>	Handlingar rörande miljöarbete, redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Handlingar rörande brandskyddsarbete, se processen 1.3 "Utföra internt ledningsarbete". Bevakningsavtal och säkerhetstjänsteavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)".
P	2.9.3	Genomföra byggprojekt	Processen omfattar hanteringen av ny-, om- och tillbyggnad samt rivning utifrån myndighetens behov. <i>Exempel på handlingar: bygglovsansökningar, ritningar, förstudier, bygghandlingar, byggmötesprotokoll, besiktningsprotokoll, styrgruppsmötesprotokoll</i>	
	2.9.4	Hantera säkerhet och skydd	Tillagd 2023-01-01 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. <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, signalsskyddsinstruktion</i>	Handlingar rörande brandskyddsarbete, se processen 1.3 "Utföra internt ledningsarbete". Upphandling av bevaknings- och säkerhetstjänster hanteras under 2.5 "Upphandla och köpa in". Personuppgiftsincidenter samt risk- och konsekvensbedömningar enligt dataskyddslagstiftningen hanteras i P 2.7 "Kontrollera personuppgiftsbehandlingar".
P	2.10	Informera, kommunicera och omvärldsbevaka	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. <i>Exempel på handlingar: hemsidor, inlägg på sociala medier, pressklipp, pressmeddelanden, kommunikationsplan</i>	Deltaga i nätverk hanteras i 1.10 "Samverka med andra organisationer".
P	2.11	Tillhandahålla bibliotek	Processen omfattar att hantera myndighetens referensbibliotek. Här ingår att hålla bibliotekskatalog och låntagarregister aktuella samt hantera in- och utlån. <i>Exempel på handlingar: bibliotekskataloger och -databaser, låntagarregister, avtal rörande tillgång till databaser och informationsresurser, handledningar</i>	Broschyrer som syftar till marknadsföring hanteras under 2.10
P	2.12	Bedriva internt miljöarbete	Processen omfattar miljöfrågor i förhållande till bland annat energi, avfall, transporter, lokaler, kemikalier, livsmedel. <i>Exempel på handlingar: miljöredovisningar, tillsynsrapporter och miljömanualer, certifikat för grön el</i>	Miljöledningssystem, miljöpolicyer, resopolyer och gränsdragningslistor utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete". Handlingar rörande miljöarbete i förhållande till nybyggnation redovisas under 2.9.3 "Genomföra byggprojekt".
P	2.13	Tillhandahålla tjänstefordon	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. <i>Exempel på handlingar: leasingavtal, biljournaler, körjournaler, ansvarsförbindelser, parkeringstillstånd, fordonsskadeblankett, fordonslistor, meddelande om fordonskada</i>	
VO	3.	UTREDA, BEDÖMA, BESLUTA OCH FÖLJA UPP INOM FUNKTIONSHINDER-OMRÅDET		
P	3.1	Utreda behov av bistånd/insatser för personer med funktionsnedsättning enligt SoL och LSS	Processen inleds med att ta emot ansökningar från enskilda, göra utredningar och bedömningar. Processen avslutas genom att beslut fattas (avslås eller beviljas). Processen omfattar även uppföljning. <i>Exempel på handlingar: Ansökningar, läkarintyg, journalanteckningar</i>	

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	3.2	Utreda ansökningar om förhandsbesked för personer med funktionsnedsättning enligt LSS och SoL, från personer boende utanför Göteborg	Processen inleds med att ta emot ansökningar från enskilda som inte bor i Göteborgs kommun men som har för avsikt att flytta hit. Inför sin flytt behöver den enskilde ett förhandsbesked om hen kan få bistånd enligt LSS vid flytt till Göteborgs kommun. I processen ingår att göra utredningar och bedömningar. Processen avslutas genom att beslut fattas och att beslut verkställs (avslå eller bevilja). <i>Exempel på handlingar: ansökningar, läkarintyg, journalanteckningar</i>	
P	3.3	Överflytt av ärende till eller ifrån annan kommun	Tillagd 2022-04-01 Processen inleds med att den kommun som anser att handläggningen av ett ärende ska flyttas över till en annan kommun sänder en skriftlig begäran till den andra kommunen enligt 2 a kap. 10 § SoL. Om berörda kommuner inte är överens om att flytta över ärendet eller om den andra kommunen inte har svarat skriftligt inom en månad, får den kommun som begärt överflyttning ansöka om överflyttning hos IVO enligt 2 a kap. 11 § SoL. IVO handlägger och fattar beslut i ärendet. IVO:s beslut kan överklagas till förvaltningsrätten. Processen avslutas genom att beslut fattas eller vinner laga kraft. <i>Exempel på handlingar: begäran om överflyttning, svar på begäran om överflyttning, ansökan, beslut, överklagan</i>	
VO	4.	TILLHANDAHÅLLA BOENDEN INOM FUNKTIONSHINDER- OMRÅDET		
P	4.1	Tillhandahålla särskilt boende för personer med funktionsnedsättning enligt LSS	Processen inleds med att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst, förbereda för inflyttningar, planera, upprätta genomförande- eller arbetsplaner och genomföra beviljade insatser. Processen avslutas då beviljad insats avslutas. Kontinuerlig uppföljning sker under hela placeringsvistelsen. Insatsen riktar sig både till personer över och under 18 år. <i>Exempel på handlingar: hyreskontrakt, genomförandeplaner, journalanteckningar</i>	
P	4.2	Planera och samverka vid etablering av bostad med särskild service (BmSS) i egenproduktion och inhyrning i flerbostadshus	Processen omfattar att samverka med aktörer inom staden samt externa parter i arbetet med planering och byggnation av BmSS. I processen ingår att vara en samverkanspart vid etablering, genomförande av förstudie, projektering samt byggnation. Processen avslutas då nyetablering av BmSS är genomförd. <i>Exempel på handlingar: ramprogram egenproduktion, ramprogram flerbostadshus, planeringsunderlag, rumsfunktionsprogram</i>	
P	4.3	Förmedla bostäder inom funktionshinderområdet	Processen inleds med att ta emot uppdrag från socialtjänst och förmedla plats utifrån individens behov. Processen omfattar även att göra behovsbedömning inför köp av BmSS hos extern aktör samt uppföljande behovsbedömning som ett underlag för dygnskostnad. Processen avslutas när individen tackat ja till bostaden. <i>Exempel på handlingar: behovsbedömningsformulär, inkommande meddelanden om lediga platser, register över personer i behov av BmSS</i>	
P	4.4	Tillhandahålla korttidsboende inom funktionshinderområdet	Processen omfattar att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst, förbereda för inflyttning, planera, upprätta genomförande- eller arbetsplaner, genomföra beviljade insatser, utföra brukarundersökningar, följa upp och förbereda för utflyttningar. Korttidsboende riktar sig till personer som fått en funktionsnedsättning i vuxen ålder. <i>Exempel på handlingar: genomförandeplaner, anmälningsformulär, anteckningar i individjournaler, brukarenkäter</i>	
P	4.5	Tillhandahålla korttidsvistelse och lägersvistelse inom funktionshinderområdet	Processen omfattar att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst, förbereda för inflyttning, planera, upprätta genomförande- eller arbetsplaner, genomföra beviljade insatser genom korttidsbostad, lägersvistelse, utföra brukarundersökningar, följa upp och förbereda för utflyttningar. <i>Exempel på handlingar: genomförandeplaner, anmälningsformulär, anteckningar i individjournaler, brukarenkäter</i>	
VO	5.	TILLHANDAHÅLLA RÅD, STÖD, SERVICE OCH BEHANDLING INOM FUNKTIONSHINDER- OMRÅDET		
P	5.1	Utföra personlig assistans för personer med funktionsnedsättning enligt LSS	Processen inleds med att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst och omfattar att tillhandahålla hjälp med grundläggande behov till enskilda i hemmet samt att planera och följa upp insatser. Processen avslutas då biståndsbeslutet upphör. <i>Exempel på handlingar: schan, genomförandeplaner, journalanteckningar</i>	

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	5.2	Tillhandahålla boendestöd för vuxna med funktionsnedsättning	Processen inleds med att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst och omfattar att ge personligt stöd till enskilda i sitt hem samt att planera och följa upp insatser. Processen avslutas då biståndsbeslutet upphör. <i>Exempel på handlingar: uppdragsbeskrivningar, genomförandeplaner, scheman, utförardokumentation</i>	
P	5.3	Tillhandahålla daglig verksamhet för vuxna med funktionsnedsättning enligt LSS och Sol	Processen omfattar att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst, göra bedömningar, förbereda, planera och upprätta genomförande- eller arbetsplaner samt genomföra beviljade insatser genom att den enskilde deltar i daglig verksamhet som ersättning för arbete. Processen omfattar också uppföljning av beviljade insatser. <i>Exempel på handlingar: genomförandeplaner, anmälningsformulär, journaler, enkäter</i>	
P	5.4	Tillhandahålla anhörgerstöd	Processen omfattar stöd till personer som stödjer eller vårdar en anhörig under 65 år. Stödet ges i form av anhörgiträffar, föreläsningar och rådgivning. <i>Exempel på handlingar: statistik, verksamhetsplaner, informationsskrifter och inbjudningar, verksamhetsberättelser, arbetsordningar, rapporter, årsrapporter</i>	
P	5.5	Tillhandahålla rehabiliterings- och friskvårdsaktiviteter	Processen omfattar att ta emot deltagare, ta emot anmälningar, planera, genomföra aktiviteter, uppföljning och utvärdering. <i>Exempel på handlingar: anmälningslistor, program, statistik, informationsmaterial</i>	
P	5.6	Tillhandahålla kultur- och fritidsaktiviteter	Processen omfattar att ta emot deltagare, ta emot anmälningar, planera, genomföra aktiviteter, uppföljning och utvärdering. <i>Exempel på handlingar: anmälningslistor, program, statistik, informationsmaterial</i>	
P	5.7	Bedriva aktivitetshus för vuxna med psykisk funktionsnedsättning och vuxna med psykisk ohälsa	Processen omfattar att ta emot deltagare, ta emot anmälningar, planera, genomföra aktiviteter, uppföljning och utvärdering. Inom verksamheten erbjuds bland annat kursverksamhet, studiecirklar och individuell vägledning och stöd till den som vill arbeta eller studera. <i>Exempel på handlingar: individuella handlingsplaner, anmälningslistor, program, informationsmaterial</i>	
P	5.8	Tillhandahålla stöd och handledning på arbetskooperativ för personer med kognitiv/fysisk funktionsnedsättning	Processen omfattar att rekrytera medlemmar som har kognitiv/fysisk funktionsnedsättning på grund av förvärvat hjärnskada till arbetskooperativ, ge stöd och handledningar till medlemmar, följa upp och slussa ut medlemmarna till den ordinarie arbetsmarknaden. <i>Exempel på handlingar: individuella planer, brukarenkäter</i>	
P	5.9	Tillhandahålla personligt ombud för vuxna med psykiska funktionsnedsättningar	Upphörd 2025-06-09. Processen omfattar att ta emot uppdrag till personliga ombud och att följa upp uppdraget. Personliga ombud riktar sig till vuxna som har psykiska funktionsnedsättningar och betydande och väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden. <i>Exempel på handlingar: uppdragsbeskrivningar, verksamhetsrapporter</i>	
P	5.10	Bedriva informationskontor/tillhandahålla praktisk hjälp och information på teckenspråk	Upphörd 2022-01-01. Processen omfattar att ta emot förfrågningar från den enskilde, informera, förmedla kontakter, praktisk hjälp och lära ut/instruera. <i>Exempel på handlingar: intresseanmälningar, deltagarlistor</i>	Teckenspråksforum överflyttad till Demokrati-och medborgarservice.
P	5.11	Tillhandahålla kunskap kring personer med svår till mycket svår intellektuell funktionsnedsättning till professionella och närstående	Processen omfattar att kartlägga behov, planera, samla och sprida kunskap, anordna utbildningar, handleda samt utvärdera. <i>Exempel på handlingar: inbjudningar, anmälningslistor, utbildningsmaterial, utvärderingar</i>	
P	5.12	Tillhandahålla lotsfunktion för närstående till personer med funktionsnedsättning	Processen omfattar att ta emot förfrågningar om stöd, planera, ge råd, information och vägledning, förmedla kontakter (lotsa/guida), utföra brukarundersökningar och följa upp. I processen ingår också att synliggöra och tillgänglighetsanpassa för målgrupperna. Det innebär bland annat att identifiera behov, kontakta aktörer, erbjuda stöd och kompetens samt följa upp insatser. <i>Exempel på handlingar: statistik, brukarenkäter, förfrågningsmaterial</i>	
P	5.13	Tillhandahålla avlösarservice i hemmet för anhöriga till personer med funktionsnedsättning enligt LSS och Sol	Tillagd 2022-04-01 Processen inleds med att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst och omfattar att tillhandahålla stöd och omvårdnad i hemmet till personer med funktionsnedsättning i syfte att avlasta anhöriga. Processen avslutas då biståndsbeslutet upphör. <i>Exempel på handlingar: Journalanteckningar, genomförandeplaner, scheman</i>	

VO	Punkt- PG notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
P	5.14	Tillhandahålla ledsagarservice för personer med funktionsnedsättning enligt LSS och SoL	Tillagd 2022-04-01 Processen inleds med att ta emot uppdrag från utredande socialtjänst och omfattar att tillhandahålla personligt stöd vid deltagande i fritidsaktiviteter utanför hemmet. Insatsen avslutas då biståndsbeslutet upphör. <i>Exempel på handlingar: Journalanteckningar, genomförandeplaner, scheman</i>	
P	5.15	Tillhandahålla kontaktpersoner till vuxna med funktionsnedsättning enligt LSS och SoL	Tillagd 2023-10-30 Processen omfattar att tillhandahålla kontaktpersoner med uppgift att ge icke-professionellt stöd till vuxna med funktionsnedsättning enligt SoL och LSS. Processen inleds med att uppdrag från utredande socialtjänst inkommer. Uppdraget matchas därefter mot tillgängliga kontaktpersoner. Processen avslutas med att insatsen avslutas. Processen omfattar även att ta emot och utreda intresseanmälningar från personer som önskar att bli kontaktpersoner. <i>Exempel på handlingar: avtal med kontaktperson, uppdragsbeskrivning, resursjournal, genomförandejournal.</i>	
VO	6.	BEDRIVA KVALITETSARBETE INOM FUNKTIONSHINDER-OMRÅDET		
P	6.1	Hantera avvikelser inom funktionshinderområdet	Processen omfattar att åtgärda och rapportera avvikelser lämnade av medarbetare inom funktionshinderområdet. Processen innefattar även att utreda och bedöma orsak samt återkoppla till den rapporterade medarbetaren. Processen utförs internt inom den utförande verksamheten. Avser avvikelser i form av ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande, eller vårdskada som inte leder till en Lex Sarah-anmälan. <i>Exempel på handlingar: avvikelserapporter, utredningar, åtgärdsplaner, uppföljning av åtgärdsplan, journalanteckningar</i>	Tillsyner och inspektioner utförda av IVO hanteras i processen 1.5 Hantera revision och granskning.
P	6.2	Hantera anmälningar och tillsynsärenden inom funktionshinderområdet enligt Lex Sarah	Processen omfattar att utreda, anmäla och utöva tillsyn av de incidenter som är eller kan leda till allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah (14 kap. 3 § socialtjänstlagen). Anmälan sker till Inspektionen för vård och omsorg. <i>Exempel på handlingar: utredningar, skrivelser, yttranden, beslut, händelseanalyser</i>	Tillsyner och inspektioner utförda av IVO hanteras i processen 1.5 Hantera revision och granskning.
P	6.3	Genomföra brukarrevisioner	Processen omfattar att ta emot uppdrag, rekrytera och utbilda revisorer, planera och genomföra revisioner, skriva rapporter, återkoppla, utföra brukarundersökningar samt följa upp. <i>Exempel på handlingar: anmälningar, utbildningsmaterial, uppdragsanteckningar, rapporter, brukarenkäter</i>	
P	6.4	Hantera intern granskning av verksamhet	Tillagd 2025-06-09. Processen omfattar granskning av verksamheten. Granskningen ingår i det systematiska förbättringsarbetet och görs i den omfattning som behövs, kan ske systematiskt eller utifrån identifierat behov. Processen omfattar även analys av resultat, uppföljning samt åtgärder och utvärdering. Granskningen syftar till att säkra verksamhetens kvalitet. <i>Exempel på handlingar: Riskanalyser, egenkontroller</i>	Handlingar i denna process har skapats inom systematiskt förbättringsarbete. Extern granskning samt viss intern granskning som ex visseblåartips hanteras i processen 1.5 Hantera revision och granskning.
VO	7.	ANSVARA FÖR HANTERING AV VALFRIHETSSYSTEM ENLIGT LAGEN OM VALFRIHET (LOV) INOM FUNKTIONSHINDER-OMRÅDET		
P	7.1	Ansvara för handläggning av ansökningar om deltagande i valfrihetssystemet	Processen inleds med att en ansökan om deltagande i valfrihetssystemet enligt LOV för både privata och kommunala utförare inkommer och handläggs. I processen ingår bland annat att inhämta referenser och kompletteringar, göra riskbedömningar och kontrollslagningar samt ta beslut om godkännande. Processen avslutas genom att kontrakt skrivs. <i>Exempel på handlingar: förfrågningsunderlag, ansökningar, skrivelse, beslut, checklistor, kontrakt</i>	
P	7.2	Ansvara för uppföljning av kontrakt och överenskommelser av valfrihetssystem	Processen omfattar att följa upp privata utförares kontrakt och nämnden för funktionsstöds överenskommelser med kommunstyrelsen gällande valfrihetssystem inom funktionsstöd enligt LOV. <i>Exempel på handlingar: förfrågningsunderlag, checklistor, kontrakt, överenskommelser, kallelser, beslut, rapporter</i>	
VO	8.	FÖRDELA FÖRENINGSBIDRAG		
P	8.1	Handlägga ansökan om föreningsbidrag och utvecklingsbidrag till ideella organisationer inom funktionshinderområdet	Processen inleds med att utlysa medel och omfattar att ta emot ansökningar om föreningsbidrag eller utvecklingsmedel, bedöma, fatta beslut. Processen avslutas med att utbetalning utförs och redovisas. <i>Exempel på handlingar: ansökningar, beslut, tjänsteutlåtanden, redovisningar</i>	

VO PG P	Punkt- notation	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
VO	9.	GENOMFÖRA VÅRDÅTGÄRDER ENLIGT HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSLÄGEN		
P	9.1	Genomföra vårdåtgärder	Processen omfattar att genomföra ordinerade åtgärder, att dokumentera som utförare samt följa upp att planerade åtgärder har genomförts. Utförare av ordinerad vårdåtgärd kan vara legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal, vård- och omsorgspersonal med delegering eller vård- och omsorgspersonal utan delegering. Processen omfattar även att åtgärda och rapportera avvikelser, synpunkter och klagomål inom den kommunala hälso- och sjukvården. Processen omfattar även att utreda och bedöma orsak samt att återkoppla till den rapporterande medarbetaren. <i>Exempel på handlingar: signeringslistor, avvikelshanteringssystem, enskilda avvikelserapporter, utredningar, sammanställningar/resultat av analyserade enskilda avvikelserapporter</i>	