



Göteborgs  
Stad

# Grundskoleförvaltningens anvisning för diarieföring i Ciceron DoÄ

Reglerande styrande dokument

Policy  
► Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

<b>Beslutad av:</b> Processägare ärendeprocessen	<b>Gäller för:</b> Grundskoleförvaltningen	<b>Diarienummer:</b>	<b>Datum och paragraf för beslutet:</b> 2024-11-15
<b>Dokumentsort:</b> Anvisning	<b>Giltighetstid:</b> Tills vidare	<b>Senast reviderad:</b> 2024-11-15	<b>Dokumentansvarig:</b> Processledare ärendeprocessen

---

## Innehållsförteckning

Syfte med riktlinjen .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Vem omfattas av riktlinjen .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Koppling till andra styrande dokument .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Bakgrund .....	3
Vad är ett diarium? .....	4
Varför ska vi diarieföra? .....	4
Vad ska diarieföras? .....	4
Allmän handling .....	5
Arbetsmaterial .....	5
Vad behöver inte diarieföras? .....	6
Tillgång till ärende- och dokumenthanteringssystemet Ciceron DoÄ .....	6
Ansvarsfördelning i Ciceron DoÄ .....	7
Registratorns ansvar .....	7
Handläggarens ansvar .....	7
Läsarens ansvar .....	8
Att tänka på vid diarieföring .....	9
Begreppslista .....	12

# Inledning

## Syftet med denna anvisning

Syftet med denna anvisning är att säkerställa att handlingar diarieförs på ett korrekt sätt.

Alla som diarieför måste förhålla sig till samma riktlinje för att säkerställa att personuppgifter inte hamnar på fel ställen, att diariet är lätt att söka i, är förståeligt för andra användare och allmänheten i framtiden samt att olika typer av sammanställningar över ärenden och handlingar ska kunna plockas ut.

## Vem omfattas av anvisningen

- Alla användare i Ciceron som tar emot eller upprättar allmänna handlingar.
- Alla med användarrollen kvalitetssäkrare och den lokala systemadministratören i Ciceron.
- Alla övriga medarbetare med ansvar för att handlingar diarieförs.

## Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna riktlinje
<u>Grundskolenämndens dokumenthanteringsplan</u>	Styr vad som ska diarieföras
Diarieplan	Anger vilka processer som handlingar diarieförs inom. Ligger som bilaga till detta dokument.
Instruktion för hantering av handlingar innehållande skyddade personuppgifter i Ciceron DoÄ	Skyddade personuppgifter hanteras i Ciceron. <i>Är under utformande</i>

# Bakgrund

## Vad är ett diarium?

Ett diarium är ett register som visar vilka allmänna handlingar som finns hos en myndighet. Av diariet ska det framgå när handlingen kom in till eller upprättades av myndigheten, vilket diarienummer handlingen fått vid registrering, mottagare eller avsändare samt kortfattat beskrivning av ärendet.

Ett diarium består av ärenden och handlingar (händelser) samt loggar (ändringar i diariet). Göteborgs Stad har ett stadenövergripande elektroniskt dokument- och ärendehanteringssystem kallat Ciceron DoÄ.

Syftet med ett diarium är att det ska vara enkelt att hitta specifika handlingar och att kunna dra ut sammanställningar och rapporter. Det finns många olika tillvägagångssätt för hur ett diarium ska hållas ordnat. Myndigheter i Sverige kan ha olika arbetssätt och rutiner som skiljer sig åt för hur handlingar ska diarieföras i ett diarium. Det viktiga är att samtliga medarbetare i en och samma myndighet arbetar enhetligt i diariet. På grundskoleförvaltningen är det registraturen som har mandatet att besluta om vilket arbetssätt som ska gälla i diariet.

## Varför ska vi diarieföra?

Som myndighet har vi krav på oss att arbeta i enlighet med offentlighetsprincipen. Det innebär att allmänheten har rätt att begära att få ta del av våra allmänna handlingar. Detta medför att vi måste ha ordning på handlingarna, vilket vi får genom att diarieföra dem i ett diarium.

Ett annat skäl för diarieföring är vårt eget behov av att ha överblick och att kunna hitta det som förvaltningen producerat och beslutat. Diarieföringen har även betydelse för den framtida forskningen. I offentlighets- och sekretesslagen finns de grundläggande reglerna om registrering av allmänna handlingar.

Huvudregeln är att alla allmänna handlingar som inkommit till eller upprättats hos myndigheten ska diarieföras och detta ska ske utan dröjsmål.

Ett tredje skäl för diarieföring är att det ställs lagkrav på att alla myndigheter ska hålla våra handlingar med sekretess ordnat.

## Vad ska diarieföras?

Huvudregeln är att alla allmänna handlingar ska registreras i något av våra IT-system. Vad som ska diarieföras och vad som ska registreras i ett annat system finns sammanställt i förvaltningens dokumenthanteringssystem. Det kan finnas ytterligare dokument som ska diarieföras men som ännu inte kartlagts i dokumenthanteringsplanen. Vid osäkerhet kring förvaringen av en handlingstyp ska registraturen alltid kontaktas.

Exempel på handlingar som ska diarieföras:

- Klagomål enligt skollagen (förutom de som hanteras direkt av skolan)
- Rektorsbeslut om avstängning av elev, tillfällig omplacering av elev och varning
- Avtal och överenskommelser
- Handlingar kopplade till mottagande i anpassad grundskola
- Överklagan av myndighetsbeslut
- Handling som ligger till grund för beslut i nämnd
- Handling som bedöms ha rättslig betydelse eller i övrigt har betydelse för verksamheten

### *Allmän handling*

För att en handling ska betraktas som allmän krävs dels att den inkommit till eller upprättats av förvaltningen, dels att handlingen finns förvarad här.

En handling är inkommen – och därmed allmän – när den anlät till förvaltningen. En handling kan komma in till förvaltningen via till exempel papperspost, e-post, sms eller muntligen via telefon.

En handling är upprättad – och därmed allmän – när den har expedierats (skickats till mottagare utanför förvaltningen), justerats eller på annat sätt färdigställts hos förvaltningen.

Allmänna handlingar ska diarieföras utan dröjsmål. Det är alltid handlingens innehåll som avgör om den ska diarieföras, inte formen. Det är handläggarens ansvar att se till att dokument som ska diarieföras blir diarieförda.

En allmän handling kan vara antingen:

- offentlig eller
- helt eller delvis omfattas av sekretess

### *Arbetsmaterial*

En handling som inte är att anse som upprättad kallas arbetsmaterial. Först när handlingen skickas utanför förvaltningen, justerats eller på annat sätt färdigställts blir den allmän handling.

Arbetsmaterial ska inte diarieföras om innehållet i handlingen saknar betydelse för ärendets gång, eller om uppgifter i handlingen redan finns återgivet i en redan diarieförd handling

## Vad behöver inte diarieföras?

Handlingar som inte ska diarieföras är som regel handlingar av ringa karaktär, handlingar som inte föranleder till någon åtgärd eller handlingar som registreras i andra system.

Exempel på handlingar som inte ska diarieföras:

- Handlingar som enligt dokumenthanteringsplanen ska registreras i annat system, till exempel PMO eller Vklass
- Handlingar som sänts för kännedom och inte leder till någon åtgärd
- Arbetsmaterial som ännu inte blivit allmän handling
- Reklam, kursinbjudningar
- Handlingar med ”oförståeligt” eller ”meningslöst” innehåll
- Intern korrespondens mellan kollegor som inte innehåller sakuppgift (d.v.s. uppgift till ett ärende som inte påverkar innehållet eller för ärendet vidare)

## Tillgång till ärende- och dokumenthanteringssystemet Ciceron DoÄ

Det finns två tillgängliga användarroller i Ciceron DoÄ: Handläggare och Läsare. För chefer finns ett särskilt upplägg.

**Användarrollen Handläggare** riktar sig till de som i sitt arbete tar emot och handlägger många ärenden som behöver diarieföras enligt dokumenthanteringsplanen. Som handläggare i systemet skapar du egna ärenden, diarieför dina egna handlingar och begär avslut för dina ärenden. Du kan dessutom anmäla ditt ärende till ett sammanträde.

För att få tillgång till handläggarrollen i Ciceron DoÄ behöver du gå en obligatorisk utbildning. Du anmäler dig till någon av de löpande utbildningstillfällena i Utbildningsportalen. Efter genomförd utbildning tilldelas du behörighet till Ciceron.

**Chefer** behöver ha användarrollen Handläggare för att kunna tilldelas ärenden, godkänna handlingar och stå som delegater. Till skillnad från andra med användarrollen Handläggare sköter registraturen diarieföringen åt dem. Det är med syfte att minska chefernas administrativa börda.

**Chefer** ansvarar för att hantera tilldelade ärenden i Ciceron och för att samtliga handlingar som ska diarieföras skickas till registratures förvaltningsbrevlåda. Om de svarar någon, till exempel klaganden, via Ciceron sker diarieföring automatiskt.

Nyanställda chefer ges behörighet av registraturen. Vill man som chef diarieföra själv behöver man gå den obligatoriska utbildningen för handläggare i Utbildningsportalen.

**Användarrollen Läsare** riktar sig till de anställda som har behov av att kunna se ärenden och handlingar i Ciceron men inte handlägga. Denna användarroll kan du få genom att kontakta registraturen på [grundskola@grundskola.goteborg.se](mailto:grundskola@grundskola.goteborg.se). Det finns frivilliga utbildningar på Utbildningsportalen.

Läsare ansvarar, som övriga anställda, för att skicka handlingar som ska diarieföras till registraturesns förvaltningsbrevlåda eller ansvarig på enheten.

## Ansvarsfördelning i Ciceron DoÄ

### Registratorns ansvar

**Registratorn** har den övergripande ansvaret att kvalitetssäkra diariet och utbilda förvaltningens anställda om hanteringen av allmänna handlingar och diarieföring.

**Registratorns** uppgift är bland annat att hantera det inkomna flödet av handlingar till förvaltningen via papperspost eller e-post till förvaltningsbrevlådan. Inkommer den första handlingen i ett ärende till registraturen skapar dessutom registratorn ärendet och fördelar till ansvarig handläggare.

**Registratorn** avslutar ärenden efter begäran från handläggare eller läsare, makulerar handlingar efter begäran från handläggare och gallrar handlingar efter gällande gallringsfrist.

**Registratorn** diarieför löpande alla handlingar som tillkommer i ärendet som skickats från läsaren för diarieföring, dels inkomna från extern, dels upprättade eller expedierade handlingar.

### Handläggarens ansvar

**Handläggaren** ansvarar för att skapa ett ärende i det fall första handlingen inkommit direkt till denne.

**Handläggaren** ansvarar för den löpande handläggningen och diarieföringen i ärendet. I detta ingår att till exempel expediera beslut samt att diarieföra inkomna, utgående och upprättade handlingar av vikt för ärendet. Här ingår också ansvaret att kontakta registraturen vid osäkerhet och frågor om diarieföringen.

**Handläggaren** ansvarar för att kontakta registraturen när handlingar eller ärenden behöver makuleras. Registraturen behöver veta skälen till makuleringen, till exempel om handlingen är en dubblett eller registrerats på fel ärende.

**Handläggaren** ansvarar för att lämna över det pappershandlingar som enligt dokumenthanteringsplanen ska arkiveras i pappersoriginal till registraturen efter att de diarieförts.

**Handläggaren** ansvarar för att begära avslut av sina ärenden via funktionen i Ciceron DoÄ när alla handlingar är diarieförda och ingen ytterligare handläggning förväntas ske.

**Handläggaren** ansvarar för att ta hjälp av registraturen i de fall det råder oklarheter om klassificering, rubriksättning av ärende och handling innan handling diarieförs.

Som ett led i kvalitetskontrollen utförd av registraturen, kan handläggare komma att kontaktas vid särskilt allvarsamma fel eller vid systematiska misstag.

## **Chefens ansvar**

**Chefen** ansvarar för att löpande se över sina ärenden i Ciceron DoÄ.

**Chefen** ansvarar för att löpande omhänderta handlingar som fördelats till denne. Synpunkter och tillsynsärenden från annan myndighet som besvaras från Outlook skickas för diarieföring till registratures förvaltningsbrevlåda [grundskola@grundskola.goteborg.se](mailto:grundskola@grundskola.goteborg.se).

**Chefen** ombesörjer att vidarebefordra handlingar som ska diarieföras till registratures förvaltningsbrevlåda [grundskola@grundskola.goteborg.se](mailto:grundskola@grundskola.goteborg.se) och att mejlen är märkta med ärendets diarienummer om sådan finns. Handlingar som mejlas till registraturen får inte innehålla kryptering eller vara skyddade med lösenord.

**Chefen** ansvarar för att meddela registraturen när ett ärende kan avslutas.

**Chefen** ansvarar för att kontakta registraturen vid osäkerhet och frågor om diarieföring.

# Att tänka på vid diarietföring

## 1. **Utgå från fastställda fraser eller Excellistan över enhetsspecifika fraser**

Fastställda fraser finns som en hjälp vid rubriksättningen av ärenden och handlingar för att säkerställa att samma ärende- och handlingstyper rubriksätts likartat. Då ökas sökbarheten och möjliggör för sammanställningar över ärenden och handlingar. Undvik förkortningar och skriv ut hela myndighetsnamn i rubrikerna. Tänk på att diariet ska vara förståeligt även för framtiden. Du hittar det ovanför aktuell rubrikruta i Ciceron i form av ett A med förstöringsglas.

## 2. **Fyll alltid i följande metadata om handlingen:**

- När handlingen inkom, upprättades eller expedierades
- Uppgift om handlingens avsändare/mottagare om handling inkommit eller expedierats (e-postadress eller namn i de fall handling inkommit via papperspost)
- Handlingstyp
- Handlingsstatus

## 3. **Fyll alltid i följande metadata om ärendet:**

- Ärendets motpart om det gäller en privatperson i Person-och organisationsfakta
- Ärendets motpart om det är en annan myndighet, organisation, företag eller förening
- Externt diarienummer om sådan finns (en annan myndighets diarienummer)
- Klassificering (den kategori som ärendet tillhör)
- Ärendestatus (Registrerad eller Registrerad – ej kvalitetssäkrad)

## 4. **Inga personuppgifter får förekomma i fält som inte är avsedda för personuppgifter**

Skriv bara ut personuppgifter enligt formatet Förnamn Efternamn, ÅÅMMDDXXXX i Person-och organisationsfakta. Detta för att minimera risken för att uppgifterna blir tillgängliga för obehöriga.

## 5. **Sekretess får inte sättas på ärenden**

Ett ärende kan inte vara sekretessbelagt, däremot kan handlingar tillhörande ärendet innehålla sekretessuppgifter. Inga rubriker i våra ärenden eller handlingar är känsliga och därför ska inte en alternativ rubrik sättas när handling sekretessbeläggs.

## 6. **Handlingar som diarietförs får inte vara krypterade eller skyddade med lösenord**

Alla handlingar som diarieförs är allmänna handlingar. Det måste således gå att öppna och läsa handlingarna. Inga dokument får därför innehålla någon form av begränsning för åtkomst. Om handlingen innehåller sekretess ska du i stället sätta en sekretessbegränsning på handlingskortet.

**7. Bilagor till handlingar ska också diarieföras**

Om det i ett yttrande hänvisas till bilagor ska även dessa diarieföras.

**8. En inkommen allmän handling via e-post ska diarieföras tillsammans med e-postmeddelandet**

Ett e-postmeddelande från en extern part med bilagor räknas som en allmän handling. Säkerställ därför att både e-postmeddelandet och bilagor diarieförs på samma handlingskort. Med e-postmeddelandet följer viktigt metadata med så som när handlingen kom in och från vilken e-postadress. Detsamma gäller för e-post som skickats ut och som innehåller bilagor i mejlet.

**9. Diarieför en handling per handlingskort**

Olika handlingar har olika metadata om handlingens riktning, händelsedatum, avsändare/mottagare o.s.v. Det är därför viktigt att inte diarieföra flera olika handlingstyper på ett och samma handlingskort. Ansökan, beslut och underlag ska diarieföras på separata handlingskort.

**10. Upprätta tjänsteanteckning vid möte eller telefonsamtal**

När sakuppgift till ett ärende överlämnas muntligt ska en tjänsteanteckning upprättas. Tjänsteanteckningen ska skrivas i Word och diarieföras som en handling på ett handlingskort. Avsluta alltid en tjänsteanteckning med ditt namn och datum då anteckningen upprättades.

**11. Makulera inte ärenden eller handlingar**

Om ett ärende eller en handling felaktigt diarieförts ska registrator makulera ärendet eller handlingen. Kontakta alltid registraturen om makulering behöver genomföras. Det är bara i de fall handlingen uppenbart är ett utkast, innehåller felaktiga sakuppgifter eller är en dubblett av en annan redan diarieförd handling, som makulering får ske. En handling som är upprättad, justerad eller på annat sätt färdigställt är fortfarande en allmän handling, även om det finns en uppdaterad version av handlingen. Detsamma gäller för alla inkomna och utgående handlingar – en vårdnadshavare som återtar sin överklagan ändrar inte det faktum att den inkomna överklagan är en allmän handling enligt Tryckfrihetsförordningens 2 kap. Handling som anmälts till nämnd kan heller inte makuleras. Istället ska en ny version diarieföras.

## **12. Avsluta dina ärenden när det inte förväntas tillkomma något ytterligare i ärendet**

När en ansökan fått sitt beslut eller när en överklagan fått sin dom ska ärendet stängas. Detta gäller för samtliga ärendetyper i diariet. Det är viktigt att samtliga ärenden i Ciceron DoÄ erhåller rätt ärendestatus. Ärendet ska inte ligga öppna i flera år om inget ytterligare ska handläggas. Ett ärende om avtal kan som regel avslutas efter att båda parterna skrivit under och avtalet finns diariefört. Skulle det visa sig att avtalet behöver sägas upp flera år senare ska ett nytt ärende om uppsägning skapas som kopplas till ursprungsärendet.

Om ett ärende felaktigt avslutats kan det återöppnas av registraturen.

# Begreppslista

## **Alternativ beteckning**

Externt diarienummer från en annan myndighet.

## **Dokumenthanteringsplan**

Hanteringsanvisning för allmänna handlingar i verksamheten. Beskriver om handlingar ska bevaras/gallras, hur de ska ordnas samt om de ska registreras.

## **Handlingskort**

Metadata om handling, till exempel uppgift om avsändare/mottagare, handlingsrubrik, riktning, handlingsstatus.

## **Handlingsstatus**

Status på handlingen. Utkast innebär att handlingen inte är fastställd och inte lämnas ut vid en begäran om allmän handling. Registrerad – ej kvalitetssäkrad innebär att en kvalitetssäkrare ännu inte utfört kontroll av ärendet eller handlingen. Registrerad innebär att ärendet eller handlingen är kvalitetssäkrad.

## **Frasbibliotek**

Innehåller alternativ för ärende- och handlingsrubrik.

## **Klassificering**

En tre- eller fyrsiffrig kod i diariet som sorterar ärenden efter de processer inom myndigheten som skapar handlingar.

## **Makulering**

En signalering att ett ärende eller handling felaktigt diarieförts. Makulerade handlingar räknas inte som allmänna och lämnas inte ut vid en begäran om allmän handling. Makulerade handlingar ska ändå gå att öppna och läsa.

## **Sekretess**

Undantag från principen att allmänna handlingar ska vara offentliga. Sekretess gäller exempelvis inom sjukvården och elevhälsan. Vilka sekretessbestämmelser som gäller i olika fall regleras av offentlighets- och sekretesslagen.

## **Skapad av myndigheten**

Upprättad handling. Valbar riktning på handlingskort.

## **Upprättat**

Det datum en handling blev färdigställd. Om ärendet hanteras på ett sammanträde kan upprättat-datum vara då protokoll justerats eller anteckningar färdigstälts.

## **Ärendekort**

Metadata om ärendet. till exempel ärenderubrik och motpart.

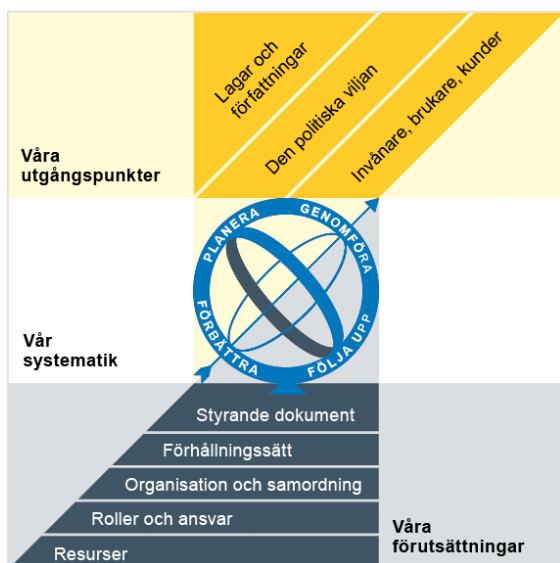
## **Ärendenummer**

Ärendets diarienummer.

## **Ärederelation**

Korsreferens, ärendet har en samband med ett annat ärende i diariet.

## Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument