



SEN 00051/2023

Dokumenthanteringsplan

Serviceämnden

Antagen av serviceämnden 14 december 2023,
Gäller från och med 1 januari 2024

<i>Styrdokument</i> <i>Dokumenthanteringsplan</i>	<i>Beslutat av</i> <i>Serviceämnden,</i> <i>2023-12-14 § XX dnr SEN 00051/2024</i>	<i>Gäller från och med</i> <i>2024-01-01</i>
<i>Ansvarig</i> <i>Serviceförvaltningen</i>	<i>Gäller för</i> <i>Mölnåls stad</i>	<i>Senast reviderad</i> <i>2023-12-14</i>

<p>Verksamhetsområde</p> <p>1.1 Ledning</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Den här processen är en så kallad generisk process som återkommer och bildar stomme i flera olika processer. Processen är inte en ledningsprocess i sig men används i Mölndals stad för att sätta generella regler rörande dokumenthantering för den här typen av aktiviteter. Om en ledning, stöd eller kärnverksamhet har arbete som drivs på detta sätt bör det hänvisas till den generiska processen istället för att skapa lokala regler.</p>
<p>Process</p> <p>1.1.3 Hantera nämnder och utskottsprocess</p>	<p>Processen initieras av att ett politiskt beslut behöver tas i ett ärende. Ärendet har sedan tidigare diarieförts och anmäls till berörda politiska sammanträden. Handläggare har ansvar att skriva beslutsunderlag, tjänsteskrivelse, samt ta hänsyn till övriga relevanta beslutsunderlag. Kallelse upprättas med beslutsunderlag och distribueras digitalt till politiker. Efter att sammanträdet avslutas färdigställs ett protokoll som justeras och slutligen tillkännages. Ärendet avslutas i diariet alternativt får en fortsättning i ny instans.</p> <p>Varje nämnd ansvarar för ett specifikt verksamhetsområde samt ansvarar för att arbetet inom respektive område utförs enligt gällande lagar och bestämmelser. Nämnden ansvarar också för att kommunfullmäktiges beslut följs i organisationen.</p> <p>Under kommunstyrelsen finns det också fem utskott som bereder ärenden som ska behandlas i kommunstyrelsen. Utskotten har också rätt att fatta beslut i vissa ärenden enligt kommunstyrelsens delegeringsordning.</p> <p>Nämnder och utskott följer en kommungemensam process för hantering av ärenden. För gallring och bevarande av handlingar se den kommunstyrelsen dokumenthanteringsplanen <i>process 1.1.3.Hantera nämnder och utskottsprocess</i></p>

<p>Verksamhetsområde</p> <p>1.1 Ledning</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>I processen ingår flera olika aktiviteter som på olika sätt centralt leder verksamheten. Processen skiljer sig i stort från ledning av kärnverksamheter i kommuner men inkluderar ledningsdokument som arbetas fram på ett styrt sätt exempelvis budgethandlingar och verksamhetsplaner.</p>
<p>Process</p> <p>1.1.4 Verksamhetsledning</p>	<p>Beslut om budget för nästkommande år samt plan för de därefter följande två åren fattas av kommunfullmäktige i november. I budgetprocessen ingår också beslut om mål samt investeringsbudget-/plan. Under våren innevarande år tas anvisningar och ekonomiska ramar, baserat på gällande plan, fram. Enkelt uttryckt fördelas då en pott med pengar till varje nämnd som i sin tur fördelar dessa på respektive verksamhet.</p> <p>Verksamhetsplaner i Mölndals stad uttrycker nämndernas övergripande direktiv till förvaltningarna med mål och uppdrag. Förändring och utveckling av kärnverksamheten är i fokus. Verksamhetsberättelserna följer upp verksamhetsplanerna. Kommunstyrelsen tar del av handlingarna som ett led i den lagstadgade uppsiktsplikten</p> <p>För bevarande och gallring av handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, process <i>1.1.4. Verksamhetsledning</i></p>

<p>Verksamhetsområde</p> <p>1.1 Ledning</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Den här processen är en så kallad generisk process som återkommer och bildar stomme i flera olika processer. Processen är inte en ledningsprocess i sig men används i Mölndals stad för att sätta generella regler rörande dokumenthantering för den här typen av aktiviteter. Om en ledning, stöd eller kärnverksamhet har arbete som drivs på detta sätt bör det hänvisas till den generiska processen i stället för att skapa lokala regler.</p> <p>Processen initieras av att nämnden har en skyldighet eller får möjlighet att yttra sig över en inkommen remiss eller liknande. Förvaltningen tar fram förslag på yttrande som sedan nämnd eller kommunstyrelse beslutar om. Processen rör hantering av externa remisser med tillhörande yttranden till exempel begäran om yttrande från statlig myndighet.</p> <p>Ärenden som innehåller yttranden av olika slag ska klassificeras under processen arbetet eller uppdraget hör till. Exempelvis ett yttrande rörande ny lagstiftning för val bör klassificeras som <i>1.4.3. Allmänna val</i></p> <p>Ärenden som avses i den här processen skiljer sig från återkommande ärendetyper i specifika kärnverksamheter som exempelvis när Stadsbyggnadsförvaltningen yttrar sig rörande bygglov.</p> <p>För bevarande och gallring av handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, process <i>1.1.7. Yttranden</i></p>
<p>Process</p> <p>1.1.7 Yttranden</p>	

<p>Verksamhetsområde</p> <p>1.1 Ledning</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>I Mölndal finns ett arbete med att etablera en gemensam projektmodell för projekt som drivs i staden. Modellen heter PRIM (Projekt i Mölndal). Den här processen visar dokumenthantering för projekt som följer modellen. Utöver dokumentationen som listas nedan finns också politiska beslut i enhetlighet med process <i>1.1.1.</i>, <i>1.1.2</i> eller <i>1.1.3</i>. Det kan även finnas dokumentation för ekonomisk redovisning enligt process <i>2.4. Ekonomisk administration</i> eller upphandling och inköp enligt <i>2.5. Inköp</i>.</p> <p>Projektet ska klassificeras under processen arbetet eller uppdraget det hör till, till exempel bör ett EU-projekt klassificeras som <i>1.1.6. Omvärld</i></p> <p>Den här processen är en så kallad generisk process som återkommer och bildar stomme i flera olika processer. Processen är inte en ledningsprocess i sig men används i Mölndals stad för att sätta generella regler rörande dokumenthantering för den här typen av aktiviteter. Om en ledning, stöd eller kärnverksamhet har arbete som drivs på detta sätt bör det hänvisas till den generiska processen istället för att skapa lokala regler.</p> <p>För bevarande och gallring av handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, process <i>1.1.8. Driva projekt</i></p>
<p>Process</p> <p>1.1.8 Driva projekt</p>	

<p>Verksamhetsområde</p> <p>1.2 Styrande process</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Mölnadal Stad har en modell för styrdokument där det skiljs mellan aktiverande och normerande dokument.</p> <p>Aktiverande dokument bestämmer på vilket sätt man ska gå tillväga för att uppnå ett visst mål. Det är ett dokument som är handlingsinriktat. Den här typen av dokument delas vidare in i strategier (för översiktlig nivå), program (för allmän nivå) och planer (detaljerade nivå).</p> <p>Normerande dokument redogör för vårt förhållningssätt till något. De kan även fungera som handbok för hur man ska agera i vissa frågor eller hur en tjänst ska utföras. Den här typen av dokument delas vidare in i policys (för översiktlig nivå), riktlinjer (för allmän nivå) och regler (detaljerade nivå).</p> <p>För bevarande och gallring av handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, process <i>1.2.1.Hantering av styrdokument</i></p>
<p>Process</p> <p>1.2.1 Hantering av styrdokument</p>	

<p>Verksamhetsområde</p> <p>1.2 Styrande</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Under verksamhetsåret genomför revisionen, med hjälp av sakkunnigt biträde, flertalet fördjupade och/eller uppföljande granskningar. Revisionen beställer en projektplan av sakkunnigt biträde som sedan godkänns av revisionen. Beställningen mynnar sedan ut i en granskningsrapport som översänd till berörda nämnd/nämnder för yttrande och hela granskningen avslutas genom föredragning i kommunfullmäktige.</p> <p>I slutet av verksamhetsåret lämnas en sammanfattande bedömning i revisionsberättelsen som överlämnas till kommunfullmäktige. I denna uttalar sig revisorerna i frågan om ansvarsfrihet för kommunstyrelsen och nämnderna. Beslut i frågan om ansvarsfrihet fattas därefter av kommunfullmäktige.</p> <p>Kommunens revisorers arbete med att utföra revision redogörs för i <i>Kommunens revisorers dokumenthanteringsplan</i>.</p> <p>För bevarande och gallring av handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, process <i>1.2.2. Tillsyn, revision och granskning</i></p>
<p>Process</p> <p>1.2.2 Tillsyn, revision och granskning</p>	

<p>Verksamhetsområde</p> <p>1.4 Demokrati och insyn</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>I processen ingår aktiviteter som garanterar medborgares rättigheter när det kommer till insyn i offentlig verksamhet, överklaganden av myndighetsbeslut och personlig integritet.</p>
<p>Process</p> <p>1.4.1 Allmänhetens insyn och överprövning/överklagande</p>	<p>De handlingar som uppkommer i aktiviteten skydda personlig integritet grundar sig i Dataskyddsförordningen. Varje nämnd är personuppgiftsansvarig och ska föra ett register över alla personuppgiftsbehandlingar som sker i deras verksamheter. Inträffade personuppgiftsincidenter ska dokumenteras och i vissa fall anmälas till Integritetsskyddsmyndigheten. Vissa behandlingar behöver genomgå en konsekvensbedömning innan de kan påbörjas.</p> <p>Ansvarsskyldigheten i förordningen innebär att efterlevnad måste kunna påvisas. Större ställningstaganden och beslut ska därför dokumenteras. Varje år gör dataskyddsombudet en granskning av dataskyddsarbetet som ska redovisas för personuppgiftsansvarig.</p> <p>För bevarande och gallring av handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, process <i>1.4.1. Allmänhetens insyn och överklagande</i></p>

<p>Verksamhetsområde</p> <p>2. Stödjande</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Informationsförvaltning innefattar alla funktioner som krävs för en planerad, systematisk och uthållig informationsförvaltning. Arkivhantering och registratur är delar av denna förvaltning men här ingår även informationssäkerhet och verksamhetsnära systemförvaltning.</p>
<p>Process</p> <p>2.1</p> <p>Informationsförvaltning</p>	<p>Det systematiska informationssäkerhetsarbetet initieras med att identifiera verksamhetens informationstillgångar och sammanställa dessa i ett register. Informationstillgångarna ska vidare klassas i SKR:s system "KLASSA" och en riskanalys ska göras. Klassning och riskanalys ska uppdateras och följas upp löpande. Inträffade informationssäkerhetsincidenter ska i vissa fall anmälas till en tillsynsmyndighet. Incidenter ska vidare dokumenteras och följas upp.</p> <p>Kommunikationsenheten ansvarar för leveranser enligt lag (2012:492) om pliktexemplar av elektroniskt material till Kungliga biblioteket.</p> <p>Bevarande och gallring av övriga handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, process 2.1. <i>Informationsförvaltning</i></p>

<p>Verksamhetsområde</p> <p>2. Stödjande process</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Systemförvaltning innefattar aktiviteter som administrera, styra, förbereda och verkställa förändringsarbete med IT-stöd i drift. Systemförvaltningen ska även stödja användandet av IT-stöd.</p>
<p>Process</p> <p>2.2</p> <p>Systemförvaltning och arkitektur</p>	<p>Arbete med systemförvaltning handlar om att följa verksamhetens behov och krav och tillgodose dessa genom att underhålla befintliga funktioner och tjänster men även implementera nya funktioner.</p> <p>Systemarkitektur hanterar teknisk design av hela eller delar av IT-system och IT-miljö. Service/supportavtal hanteras i enlighet med process 2.4. <i>Inköp.</i></p>
<p>Verksamhetsområde</p> <p>2. Stödjande process</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Personaladministration omfattar aktiviteter som bland annat rör anställning, entledigande, löner, tjänstgöring, befogenheter med mera.</p>
<p>Process</p> <p>2.3.</p> <p>Personaladministration</p>	<p>För gallring och bevarande av personalhandlingar, se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan processer 2.3.1 <i>Hantera kompetensförsörjning</i> och 2.3.2 <i>Administrera löner och förmåner</i></p>

<p>Verksamhetsområde</p> <p>2. Stödjande process</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Till ekonomiadministration hör till exempel bokföring, uppföljning och bokslut.</p>
<p>Process</p> <p>2.4</p> <p>Ekonomiadministration</p>	<p>Förvaltningens bokföring sker i kommunens gemensamma ekonomisystem. Stadens leverantörsfakturor finns hos stadsledningsförvaltningen avdelningen för ekonomi- och hållbarhetsstyrning. Social- och arbetsmarknadsförvaltningen hanterar de leverantörsfakturor som administreras via det sociala verksamhetssystemet.</p> <p>I den ekonomiska administrationen ingår även förvaltandet av donationsfonder i de fall då privatpersoner testamenterat sina medel till kommunen. Här finns Holtérmanska donationen (sommarkolonier för fattiga barn) och Norénska stiftelsen (medicinska ändamål). Pågående ärenden förvaras i ekonomiavdelningens värdehandlingsarkiv. Avslutade ärenden förvaras i respektive stiftelse/fonds arkiv.</p> <p>Budget och ekonomirapporter ingår i process <i>1.1.4 Verksamhetsledning</i> och ekonomisk statistik ingår i process <i>1.1.5 Myndighetsredovisning</i>.</p> <p>För gallring och bevarande av handlingar som rör ekonomiadministration, se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, process <i>2.4 Ekonomiadministration</i></p>

Verksamhetsområde 2. Stödjande process	Processbeskrivning Kommuners och myndigheters inköp styrs av Lagen om Offentlig Upphandling (LOU). Enligt LOU ska inköp ske på bestämda sätt. Lagens syfte är att myndigheten ska köpa de varor/tjänster som bäst som uppfyller kraven till den lägsta möjliga totalkostnad för det aktuella inköpet. Upphandling sköts i de flesta fall av stadens inköp- och upphandlingsenhet vars främsta uppgift är att genomföra upphandlingar av varor och tjänster på uppdrag av stadens olika verksamheter.
Process 2.5 Inköp	Handlingar ska endast förvaras hos inköp- och upphandlingsenheten om det tillhör ett KS-ärende samt att serviceförvaltningen följer delegationsordningen för servicenämnden. För bevarande och gallring av handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, process 2.5 med underprocesser <i>2.5.0 Ledning och uppföljning av upphandlingar, 2.5.1 Upphandling av varor och tjänster som beslutas av politisk nämnd, 2.5.2 Upphandling av varor och tjänster som beslutas på delegation från nämnd, 2.5.3 Avrop från befintligt ramavtal eller dynamiskt inköpssystem 2.5.4 Direktupphandla</i>

Verksamhetsområde 2. Stödjande process	Processbeskrivning Processen för krisberedskap och säkerhet består av en kedja av aktiviteter för att reducera risker, minska sårbarheter och förbättra vår förmåga att förebygga, motstå och hantera samhällsstörningar. I risk- och sårbarhetsanalysen identifieras vilka samhällsviktiga verksamheter som finns inom staden och inom kommunens geografiska område. Risk- och sårbarhetsanalysen innehåller även en beskrivning av vilka hot som finns mot dessa verksamheter, verksamheternas sårbarheter och vilka åtgärder krävs för att öka förmågan att motstå störningar i dessa verksamheter.
Process 2.7 Krisberedskap och säkerhet	Exempel på åtgärder kan vara att öka säkerheten i den egna verksamheten för att undvika olyckor och sabotage. Andra åtgärder är att öka i redundansen i verksamheten och därmed reducera sårbarheten samt att öka förmågan att hantera de samhällsstörningar som ändå inträffar. Risk- och sårbarhetsanalysen ligger till grund för det styrdokument för krisberedskap och civilt försvar som beskriver stadens arbete med krisberedskap och civilt försvar under mandatperioden. När en samhällsstörning inträffar kan krisledningsorganisationen aktiveras. Denna har till uppgift att leda och samordna organisationens arbete så att konsekvenserna för verksamheten och samhället blir så små som möjligt. När arbetet avslutas ska det utvärderas och erfarenheterna tas till vara i den kommande risk- och sårbarhetsanalysen.

Arbetet med krisberedskap och säkerhet sker inom alla förvaltningar och samordnas av stadsledningsförvaltningen som också ansvarar för att leda, styra och samordna stadens arbete med frågorna. Handlingar som omfattas av försvarssekretess, OSL 15:2 diarieförs i Ciceron men förvaras fysiskt i säkerhetsskåp.

Försäkringar

Staden använder sig av en upphandlad försäkringsmäklare för att vart fjärde år genomföra en större upphandling av stadens försäkringsportfölj. Därefter sker uppdatering av försäkringsunderlag på årlig basis inför förnyandet av försäkringsbrev.

Rättslig grund:

Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (LEH)

För bevarande och gallring av handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, *process 2.7. Krisberedskap och säkerhet*

<p>Verksamhetsområde</p> <p>2. Stödjande process</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Processen initieras av att en rapportering om missförhållande inkommer till stadens visselblåsarorganisation. Visselblåsarorganisationen tar emot, utreder och bedömer riktigheten av det som rapporteras. Utredningen kan utföras av visselblåsarorganisationen, av den ordinarie verksamheten eller av en extern part.</p>
<p>Process</p> <p>2.8 Hantera rapporteringar om missförhållanden (visselblåsningar)</p>	<p>När riktigheten av rapporteringen har utretts avslutas ärendet och meddelas aktuella verksamhetschef och förvaltningschef eller VD.</p> <p>En ärende med en rapportering om ett missförhållande som inte faller inom ramen för visselblåsarlagen, Lag (2021:890) om skydd för personer som rapporterar om missförhållanden, avslutas och överlämnas till den aktuella verksamheten för eventuell åtgärd.</p> <p>För bevarande och gallring av handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, <i>process 2.8. Hantera rapporteringar om missförhållanden (visselblåsningar)</i></p>
<p>Verksamhetsområde</p> <p>2. Stödjande process</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Processen innefattar både kommunikation riktad mot externa och interna mottagare. Kommunikationsenheten ansvarar för att samordna, stödja, driva, strukturera och utveckla kommunikationsarbetet i hela staden och i den egna förvaltningen.</p>
<p>Process</p> <p>2.9 Information och marknadsföring</p>	<p>För bevarande och gallring av handlingar se kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan, <i>process 2.9. Information och marknadsföring</i></p>

<p>Verksamhetsområde</p> <p>2. Stödjande process</p>	<p>Processbeskrivning</p> <p>Processen omfattar stödjande aktiviteter såsom</p>
<p>Process</p> <p>2.10 Ge förvaltningsstöd</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lokalvård • Vaktmästartjänster • Verksamhetsnära tjänster • Fastighetsdrift och skötsel • Måltidsverksamhet • Kontaktcenter • Administration och underhåll av stadens samlade fordonsbehov • Intern post- och budverksamhet

Aktivitet	Handlingstyp	Gallring	Verksamhetssystem	Anmärkning
Utföra daglig lokalvård	Arbetsorder, beställningar	Gallras vid inaktualitet	Pythagoras	Utförs till stadens köpande förvaltningar. Gallring utförs efter arbetsorder är utförs.
	Kvalitetssäkring lokalvårdsytor	Gallras vid inaktualitet	Pythagoras	
	Överenskommelser	Gallras efter 1 år	Pythagoras	Överenskommelser lokalvård med köpande förvaltningar
Utföra fastighets- och vaktmästeriuppdrag	Arbetsorder, felanmälningar, beställningar	Gallras efter 10 år	Pythagoras,	När ärendet är avslutat och debiterat hamnar det i särskild struktur för avslutade ärenden och är inaktiverade. Inkomna beställningar eller felanmälan till kundtjänst från stadens köpande förvaltningar.
	Överenskommelser	Gallras efter 1 år	Pythagoras	Överenskommelser fastighet köpande förvaltningar. De som förvaras i G:/mapp är behörighetsstyrta. 2023 fördes överenskommelserna över till Pythagoras.
	Överenskommelse Rondering skolor	Gallras efter 1 år	Pythagoras	Överenskommelse med skolförvaltningen avseende rondering skolförvaltningen. Ny överenskommelse vid förändring. Uppsägning enligt stadens rutiner.

Aktivitet	Handlingstyp	Gallring	Verksamhetssystem	Anmärkning
Drift, bad- och idrottsanläggningar	Internt Beredskapsavtal	Gallras efter 1 år	G:/-mapp Pythagoras	Överenskommelse avseende beredskap stadsledningsförvaltningen fastighetsavdelningen och kultur- och fritidsförvaltningen. Uppdateras vid förändringar. Avtalen ligger även i Pythagoras för stadsledningsförvaltningen och serviceförvaltningen med behörighetsstyrning. Uppsägning enligt stadens rutiner.
	Överenskommelse med SLF/fastighetsavdelningen	Bevaras	Ciceron	Enligt uppdrag mellan serviceförvaltningen och stadsledningsförvaltningen/fastighetsavdelningen. Kopia behörighetsstyrd G:/mappstruktur
Utöva besiktningar stadens lokaler	Besiktningsprotokoll/rondering lekplatser	Gallras efter 10 år	APP Hags Inspektion	SEF ansvar lägga in dokumentation i appen,
	OVK-protokoll myndighetsbesiktningar	Gallras efter 10 år	Pythagoras	Versionshantering. Godkända besiktningar publiceras under Mina sidor, inte godkända publiceras i mapp med behörighet stadsledningsförvaltningen/fastighetsavdelningen och serviceförvaltningen fastighetservice.
	Protokoll egenkontroll	Gallras efter 10 år	Pythagoras	Serviceförvaltningen ansvar för att lägga in dokumentation i fastighetsdatabas. Ex. service undercentraler, service av luftbehandlingssystem. Handlingar som inkommer i papper gallras efter de skannats in i Pythagoras.

	Kemikalielistor/ säkerhetsdatablad	Gallras vid inaktualitet	Pythagoras	Pythagoras dokumentstruktur, där det publiceras till Mina sidor. Revidering av listorna görs av de som har behörighet i systemet under de mapparna.
--	---------------------------------------	-----------------------------	------------	--

Aktivitet	Handlingstyp	Gallring	Verksamhetssystem	Anmärkning
Utföra daglig måltidsverksamhet, skola, förskola och äldreomsorgen	Matsedlar	Bevaras	Ciceron	Matsedlar skolor, förskola och äldreomsorgen. Kopior av matsedlar finns även i Skolmats-appen och Omsorgs-appen (måltider inom äldreomsorgen). Sparas i eget diarienummer årsvis i Ciceron.
	Blankett specialkost	Gallras vid inaktualitet	Förvaras i pärm respektive enhet och i en behörighetsstyrd mapp under G:	Förvaras på papper och filserver. Behandlas som en sekretesshandling. Under 2023 fasas blanketterna ut. Blanketten förvaras för närvarande separat i köket förskola/skola. Vid inaktualitet skickas blanketterna till Torggatan internkuvert för hantering i sekretesskärl. I den behörighetsstyrda G:/ för specialkost har endast de som hanterar specialkost behörighet. Blankett kommer i fortsättningen att finnas i Kontaktcenter.
	E-tjänst specialkost	Gallras vid inaktualitet	Open-E	Open-E är stadens e-tjänstplattform. Gallring sker när en elev inte är aktuell för specialkost, enligt rutin, inom fem arbetsdagar.

Hantera enkäter	Underlag enkäter	Gallras vid inaktualitet	Ciceron	Brükarenkäter inom äldreomsorgen och skola. Förvaras hos respektive handläggare.
	Sammanställning enkäter	Bevaras	Ciceron	Eget diariefört ärende.
	Brükarenkäter	Bevaras	Ciceron	Eget diariefört ärende.

Hantera fordonsinköp, hyrbilar inom staden	Avtal, hyra av fordon	Gallras efter 10 år	Papper	Kronologisk ordning Transportcentralen Frölundagatan 51. Gallringstiden utgår från det att avtalet upprättades.
	Körjournal	Gallras efter 7 år	Digitalt	Systemet Infobric hanterar uppgifter elektronisk körjournal. Gallras efter 7 år som är Skatteverkets regler för dessa uppgifter.
	Köpeavtal, billeverantör, avtal finansiell leasing	Gallras efter 10 år	Papper	Kronologisk ordning Transportcentralen Frölundagatan 51
	Beslut Skadeanmälan fordon	Gallring vid inaktualitet	Papper	Inkomna beslut, skadeanmälan fordon från försäkringsbolag. Kronologisk ordning Transportcentralen Frölundagatan 51
	Statistik drivmedelskort	Gallras efter 1 år	Digitalt	1 år efter fordonet är sålt. Förvaras i respektive bolags IT-system.

Verksamhetsområde 2. Stödjande process	Processbeskrivning Processen omfattar stödjande aktiviteter såsom <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktcenter Mölndal • Hantering av frågor och felanmälan från invånare, via kommunens webb-plats, e-tjänster, blanketter, telefon, e-post, fysiska besök och Live-chatt. De ärenden som Kontaktcenter inte har svar på skickas vidare till förvaltningarnas handläggare eller specialistgrupp för handläggning och besvarande. 			
Process 2.11 Driva Kontaktcenter Mölndal				
Aktivitet	Handlingstyp	Gallring	Verksamhetssystem	Anmärkning

Hantera Kontaktcenter	Uppdragsbeskrivning – mål, syfte och genomförande	Bevaras	Ciceron	
	Projektplan, projektbeskrivning	Bevaras	Ciceron	

Aktivitet	Handlingstyp	Gallring	Verksamhetssystem	Anmärkning
	Projektrapport, projektuppföljning	Bevaras	Ciceron	Rapport för projektfasen, löper ut 31 december 2022.
Hantera inkommande ärenden	Frågor	3 månader (90 dagar) personuppgifter , 2 år ärendet i Artvise	Artvise	kontakt@molndal.se en väg in. Systemet gallrar personuppgifter efter 3 månader (90 dagar). Efter 2 år gallras ärendet i Artvise.
	Felanmälan	3 månader (90 dagar) personuppgifter , 2 år ärendet i Artvise	Artvise	kontakt@molndal.se en väg in. Systemet gallrar personuppgifter efter 3 månader (90 dagar). Efter 2 år gallras ärendet i Artvise.
	E-post	3 månader (90 dagar) personuppgifter , 2 år ärendet i Artvise	Artvise	kontakt@molndal.se en väg in. Systemet gallrar personuppgifter efter 3 månader (90 dagar). Efter 2 år gallras ärendet i Artvise.

Allmänhetens synpunkter	3 månader (90 dagar) personuppgifter , 2 år ärendet i Artvise	Artvise	kontakt@molndal.se en väg in. Systemet gallrar personuppgifter efter 3 månader (90 dagar). Synpunktslämnaren informeras om att efter 2 år gallras ärendet i Artvise.
E-tjänst Synpunkt Mölndal	3 månader (90 dagar), 2 år ärendet i Artvise	Artvise	E-tjänst integrerat med Open E, ärende behandlas i Artvise. Systemet gallrar personuppgifter efter 3 månader (90 dagar). Efter 2 år gallras ärendet i Artvise.
Fysiska besök	3 månader (90 dagar), 2 år ärendet i Artvise	Artvise	Namn och personnummer registreras inte, <i>om det inte blir ett ärende</i> , endast art av besök registreras och ett ärende skapas. Registreras för statistik.
Brev	3 mån (90 dagar), 2 år ärendet i Artvise	Artvise	Skannas in i Artvise, om Kontaktcenter inte kan svara skickas ärendet till respektive ansvarig på förvaltningen via Artvise. Systemet gallrar personuppgifter efter 3 månader (90 dagar). Efter 2 år gallras ärendet i Artvise.
Anteckningar vid telefonsamtal	3 månader (90 dagar) 2 år ärendet i Artvise	Artvise	Registrerar telefonnummer om det inte är anonymt eller hemligt nummer. Systemet gallrar personuppgifter efter 3 månader (90 dagar). Efter 2 år gallras ärendet i Artvise.
Statistikunderlag	Bevaras	Ciceron	Eget diariefört ärende. Underlag skickas till SEF registrator årligen.

	Konversation via Live-chatt	Gallras efter 30 dagar	Mitel (Tele2)	Det som skrivs lagras i logg 30 dagar innan det raderas helt.
--	--------------------------------	---------------------------	---------------	--