

# Riktlinje för Arvika kommuns och dess bolags ärende- och dokumenthantering

Version	Datum	Revision/Beskrivning	Författare
	2020-10-15	Riktlinje för Arvika kommuns och dess bolags ärende- och dokumenthantering	Johanna Sköld

<b>Diarienummer:</b>	KS 2020/947
<b>Handläggare:</b>	Johanna Sköld
<b>Dokumentägare:</b>	Kanslichef KLS
<b>Beslutad av:</b>	Kommunfullmäktige
<b>Datum för beslut:</b>	KF 2020-11-30, § 199
<b>Giltighetsperiod:</b>	

## Inledning

Dagligen fattas beslut i Arvika kommun som berör människor. Det kan handla om beslut som påverkar invånare som använder kommunens tjänster, företag som verkar i kommunen eller kommunens anställda. Mot bakgrund av detta är det därför viktigt att vi inom kommunen handlägger och dokumenterar ärenden på ett enhetligt, korrekt och professionellt sätt. Genom ett enhetligt arbetssätt med stöd av modern teknik nyttjar vi kommunens resurser effektivt.

Politiska handlingar ska vara lätta att förstå, följa samt ta del av kommunens invånare, förtroendevalda, anställda och andra. Därför är en korrekt ärende- och dokumenthantering avgörande för rättssäkerheten och demokratin.

Därför skapades denna riktlinje med syftet att dels skapa en kommungemensam plattform för hantering av allmänna handlingar, dels att sprida kunskap om hur det går till och vilka lagregler vi i kommunen har att följa samt att göra det lättare att ta del av Arvika kommuns allmänna handlingar.

Riktlinjen riktar sig, förutom till det som registrerar ärenden, till de tjänstepersoner som handlägger ärenden. Bland annat ska den som nyanställs enkelt kunna sätta sig in i hur det går till och vad som gäller. Även övriga medarbetare i kommunen, som är intresserade av hur kommuner hanterar och registrerar allmänna handlingar, har funnits med som målgrupp. Riktlinjen är också skriven i avsikt att även medborgare enkelt ska kunna se hur kommunen sköter hanteringen av allmänna handlingar.

En riktlinje som riktar sig till alla tjänstepersoner och till medborgare kan inte vara för detaljerad och ge handläggare och chefer svar på alla frågor som uppstår i arbetet. I bilagor görs vissa fördjupningar men i speciella situationer bör kontakt ske med Kommunledningstabens kansli för råd.

Riktlinjen ska vid behov uppdateras av Kommunledningstabens kansli.

Arvika i september 2020

*Erika Norqvist*

Kanslichef

Kommunledningstabens kansli

## Innehållsförteckning

Så här använder du riktlinjen.....	4
Begreppslista .....	5
DEL 1: ALLMÄN DEL .....	7
1.1. Vad innebär offentlighetsprincipen? .....	7
1.2. Var är ett ärende? .....	7
1.3. Vem gör var i ärendeprocessen? .....	8
1.4. Ärendeberedning .....	10
1.5. Behandling av motioner och medborgarförslag.....	12
1.6. Uppföljning och utvärdering .....	13
1.7. Jäv.....	14
1.8. Laglighetsprövning av beslut – kommunallagen.....	14
1.9. Överklagande av beslut – förvaltningslagen.....	15
DEL 2: VAD ÄR ALLMÄNNA HANDLINGAR SAMT HANTERING?.....	16
2.1. Vad som är en handling? .....	16
2.2. Vad som är en allmän handling.....	16
2.3. Vad som inte är allmän handling.....	18
2.4. Vilka handlingar ska registreras? .....	18
2.5. Hantering av inkommen handling som ska registreras .....	19
2.6. Klassificering av handlingar.....	21
2.7. Så förvaras allmänna handlingar.....	22
2.8. Avslutning och arkivering av ett ärende.....	24
DEL 3: UTLÄMNANDE AV HANDLINGAR.....	25
3.1. Hur går det till att ta del av allmänna handlingar .....	25
3.2. Vid avslag på begäran av allmän handling .....	27
3.3. Avgift för kopiering av allmän handling.....	27
DEL 4: BILAGOR.....	27
4.1. Bilaga 1 – Handlingar som inte behöver registreras i diariet.....	28
4.2. Bilaga 2 – Exempel på kapitel och paragrafer i lagen .....	29
4.3. Bilaga 3 – Schema vid bedömning om en handling kan lämnas ut.....	30
4.4. Bilaga 4 – Avslag vid utlämnande av allmän handling.....	31

## **Så här använder du riktlinjen**

### **Del 1 - Den allmänna delen**

I denna del vänder vi oss till medborgare och samtliga tjänstepersoner inom kommunens förvaltningar med övergripande relevant information. Den vänder sig också till handläggare som skriver fram ärenden till politiska organ då riktlinjen innehåller instruktioner och rutiner för ärendeberedning. I detta avsnitt visas även exempel på olika ärendetyper, så som motioner och yttranden.

### **Del 2 – Ärendehantering**

Här definieras vad ett ärende är och hur hanteringen av allmänna handlingar går till. I denna del går vi igenom hantering av allmänna handlingar, diariet och hur det går till vid olika typer av handlingar. Vi går även igenom hur dokument klassas utifrån sekretess och dataskyddsförordningen (även kallad GDPR).

### **Del 3 – Utlämnande av allmänna handlingar**

I den sista delen vänder vi oss främst till medborgare, andra organ som begär ut handlingar samt till handläggare som lämnar ut. Här går vi igenom vad som kan lämnas ut, vad en gör när en inte kan lämna ut en handling och hur det går till rent praktiskt.

## Begreppslista

Akt	Sammanhållna handlingar i ett ärende
Arbetsmaterial/Utkast	En handling som är under framtagande eller ännu inte godkänd, beslutad eller fastställd är inte allmän.
Avtal	Undertecknad överenskommelse mellan två parter
Avslå	När instansen inte tänker genomföra förslaget.
Beredning	Det arbete som förs både av anställda och på politisk nivå inför att ett ärende ska beslutas av nämnd, styrelse, kommunfullmäktige eller på delegation från dessa.
Beredningstväng	I Kommunfullmäktige ska, med vissa få undantag, ärenden vara beredda.
Beslut	Formellt ställningstagande i ett ärende
Beslutsunderlag	De handlingar som skickas till förtroendevalda som underlag för beslut i ett ärende. Vanligtvis är det en tjänsteskrivelse med en eller flera bilagor.
Besvärshänvisning	Information till berörd part (enskild eller juridisk person) om hur man överklagar ett beslut. Besvärshänvisning är tvingande i vissa fall.
Bifall	Säga ja till.
Bordlägga	När politisk instans skjuter upp beslut i ett ärende till kommande sammanträde utan att ärendet ska beredas ytterligare.
Delegationsärende	Ärende där en nämnd, utskott, presidiet, förtroendevald eller tjänsteperson (delegat) har i uppdrag att fatta beslut i en nämnds namn. Fattade beslut ska anmälas till den nämnd som gett delegationen.
Diarieföring	Registrering av allmänna handlingar i ett diarium.
Diarienummer	En unik beteckning för ett specifikt ärende i ett diarium.
Diarium	En förteckning eller ett register över allmänna handlingar hos nämnden.
Dokumenthanteringsplan	En plan som beskriver verksamhetens handlingar och hur dessa ska hanteras.
Expediera	Skicka beslut till berörda parter, till exempel berörd nämnd, förslagsställare eller sökande.
Föredragningslista	Lista över ärenden som ska behandlas vid ett sammanträde.
Gallring	Att förstöra allmänna handlingar eller uppgifter i allmänna handlingar, eller vidta andra åtgärder med allmänna handlingar eller uppgifter som medför: <ul style="list-style-type: none"><li>- Informationsförlust</li><li>- Förlust av möjliga informationssammanställningar</li><li>- Förlust av sökmöjligheter</li><li>- Förlust av möjligheter att fastställa handlingarnas autenticitet.</li></ul>
GDPR	Även kallad dataskyddsförordningen är till för att skydda människors personliga integritet när personuppgifter samlas in, registreras, lagras eller bearbetas.
Handling	Bärare av information så som en tjänsteskrivelse, utredning, rapport, yttrande, karta, sms, bild med mera.
Handläggare	Tjänsteperson som utreder ett ärende och själv fattar beslut alternativt skriver en tjänsteskrivelse med förslag till beslut till politiska instanser.
Justering	När ordförande och utsedd justerare skriver under protokollet så att det kan tillkännages och överklagandetiden börjar löpa.
Kallelse	Inför ett sammanträde skickas en kallelse till nämndens ledamöter samt publiceras på arvika.se där det framgår vilka ärenden den politiska instansen avser att behandla samt tid och plats för sammanträdet. Det är ordförande som bestämmer vilka ärenden som ska tas med i kallelsen.
Kungörelse	Enligt kommunallagen är det obligatoriskt att kungöra (tillkännage eller informera) tid och plats för Kommunfullmäktiges sammanträden.

Medborgarförslag	Förslag från folkbokförd i kommunen. Hantering är styrd av kommunallagen.
Meetings	Applikation avsedd för iPad genom vilka förtroendevalda i kommunen får ta del av kallelse, handlingar och protokoll inför och efter sammanträden.
Motion	Förslag från en ledamot i Kommunfullmäktige som bör behandlas inom ett år.
Myndighet	Med begreppet myndighet avser tryckfrihetsförordningen att varje nämnd utgör en myndighet. I dessa sammanhang betraktas även de kommunala bolagen som myndigheter.
Original	Dokument som – oavsett framställning och antal exemplar – genom underskrift, påskrift, stämpling eller på annat sätt av utgivaren getts egenskap av huvudhandling (ofta med rättsverkan).
Personuppgift	All slags information som direkt eller indirekt kan knytas till en fysisk person.
Presidium	Består av ordförande, vice ordförande och en andra vice ordförande i utskott, styrelse, nämnd eller Kommunfullmäktige.
Protokoll	Skriftlig uppteckning av vid ett visst tillfälle (sammanträde, överläggning) förekommit och beslutats. Protokoll upprättad i avsikt att fastslå vad som ägt rum. Ett icke justerat protokoll är att betrakta som arbetsmaterial.
Register	Systematisk, fortlöpande eller periodiskt förda noteringar över viss information, ämne, objekt, händelser etc. Diarium är en typ av register.
Remiss	Ett sätt att få synpunkter i ett ärende. Kommunstyrelsen kan till exempel genom ett remissförfarande be en viss nämnd att yttra sig i en fråga. Departement och andra organ kan be kommunen att yttra sig i till exempel lagstiftningsärenden. En remiss kan skickas för yttrande eller handläggning.
Remissvar	En nämnd svarar på en remiss genom att yttra sig. Yttrande och remissvar är samma sak.
Remissinstans	Ett organ som blivit ombett att yttra sig i en fråga.
Sekretess	Lagreglerade begränsningar av den i tryckfrihetsförordningen skyddande rätten att ta del av allmänna handlingar.
Sekretess belagd allmän handling	Allmän handling som helt eller delvis är sekretessbelagd.
Tillkännage (tidigare anslå)	När protokollet är justerat tillkännages detta på kommunens anslagstavla i tre veckor.
Tillstyrka	Om en remissinstans tycker att ett förslag ska genomföras tillstyrker instansen förslaget.
Tjänsteskrivelse	Förvaltningen sakliga och objektiva förslag till beslut inför politisk behandling i politisk instans.
Yttrande	Ett ställningstagande (remissvar) till den som sänt ut remissen.
Verkställighet (verkställighetsbeslut)	Det faktiska genomförande av till exempel ett beslut. Ett beslut som fattas av tjänsteperson inom ramen för det ansvar/mandat som följer med tjänsten.
Återremiss	Den beslutande instansen återlämnar ärendet för ytterligare beredning till den som handlagt det, ofta från nämnd eller styrelsen tillbaka till förvaltningen. Beslut om återremiss ska motiveras.
Ärendemening	Rubrik på ärendet.

## DEL 1: ALLMÄN DEL

### 1.1. Vad innebär offentlighetsprincipen?

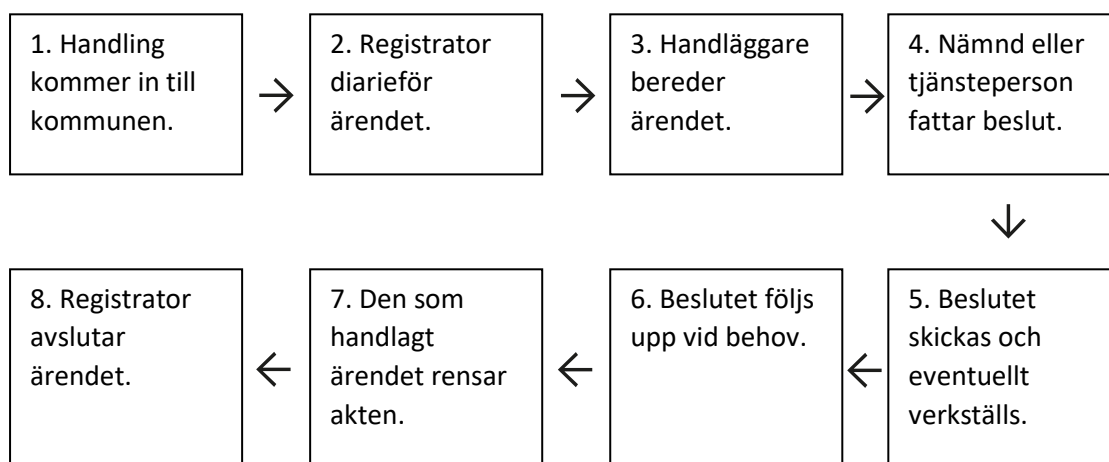
Offentlighetsprincipen utgår från tryckfrihetsförordningen, som är en Sveriges grundlag. Offentlighetsprincipen innebär att myndigheters offentliga maktutövning ska ske under tillsyn och kontroll. Därför har allmänheten rätt att få ta del av handlingar som är allmänna och offentliga. Genom att allmänheten har rätt till insyn minskar risken för maktmissbruk, korruption samt möjligheten att påverka och delta i det demokratiska arbetet ökar.

### 1.2. Var är ett ärende?

Ett ärende kan uppstå på många olika sätt och kan handla om vitt skilda saker. En del ärenden återkommer årligen som till exempel årsredovisningar och delårsrapporter (se årshjulet) medan andra är mer av tillfällig karaktär. De flesta ärenden skapas genom att någon ansöker om någonting; till exempel bygglov, barnomsorg eller tillstånd av olika slag. Många ärenden uppstår också då andra myndigheter så som departement, länsstyrelsen eller regionen ställer krav på kommunen eller vill ha synpunkter på ett förslag.

Även om ett ärende ofta börjar med en skrivelse i någon form, till exempel e-post eller brev, kan ärenden också börja med ett telefonsamtal och då måste den handläggare som tar emot telefonsamtalet göra en anteckning. I vissa fall kan till och med den som kontaktar kommunen vara anonym, till exempel vid olovlig ombyggnation eller begäran om att få ta del av allmän handling. Mottagare av ett ärende kan till exempel vara förtroendevald, chef, receptionist, administratör, registrator eller handläggare.

Ett ärende består i princip av faserna enligt figurerna nedan.



När vi bereder ett ärende måste vi ta hänsyn till en rad lagar. I kommunövergripande frågor handlar det i huvudsak om kommunallagen och förvaltningslagen. Inom mer specifika områden handlar det till exempel om skollagen, socialtjänstlagen och miljöbalken.

För samtliga ärenden – oavsett vad det handlar om – måste hänsyn tas till tryckfrihetsförordningens regler om allmänna handlingars offentlighet, offentlighets- och sekretesslagens regler med förbud om att lämna ut vissa allmänna handlingar, dataskyddsförordningens regler om skydd för människors personliga integritet samt arkivlagens regler om arkivvård och gallring.

### **1.3. Vem gör var i ärendeprocessen?**

Hantering av allmänna handlingar är något som berör varje kommunanställd. Oavsett i vilken funktion eller verksamhet du arbetar kommer du att skapa eller ta emot allmänna handlingar. Du behöver därför ha en generell kunskap om vad en allmän handling är och hur du förväntas hantera informationen i din yrkesroll. Detta går vi igenom mer ingående i del två.

Utöver hantering av allmänna handlingar omfattar ärendeprocessen all form av registrering, beredning och handläggning av ett ärende som leder till ett beslut.

För att ärendeprocessen ska fungera så smidigt och effektivt som möjligt är det viktigt med ett fungerande samarbete och dialog mellan de roller som redogörs för nedan.

#### **Vad gör en chef?**

Som verksamhetschef har du ansvar för att förbereda nämndssammanträden tillsammans med ordförande och sekreterare, samt för att godkänna alla de beslutsunderlag som går vidare till nämnden.

Du har även det övergripande tjänstepersonsansvaret att se till att fattade beslut verkställs, följs upp och redovisas tillbaka till det beslutade organet.

Har du rätt att fatta beslut på delegation av din nämnd eller direkt från staten, eller möjlighet att själv delegera vissa beslut vidare, har du också ansvar för att besluten dokumenteras och återrapporteras på ett korrekt sätt.

Som chef är du ansvarig för den övergripande hanteringen av ärenden och handlingar inom din verksamhet, avdelning eller grupp. Du ska säkerställa att arbetsprocesserna håller god kvalitet. Du ansvarar för att dokument- och ärendehanteringssystemet används, liksom att denna riktlinje följs och att nyanställd personal får introduktion i dessa.

Du har kännedom om aktuella ärenden som din verksamhet är involverad i eller berörs av och ansvarar för att olika ärenden samordnas på en övergripande nivå. Du ansvarar också för att nödvändig återkoppling sker till handläggare.

#### **Vad gör en sekreterare?**

Som sekreterare i ett utskott, nämnd eller styrelse samordnar du de ärenden som är anmälda för politisk behandling.

Du sammanställer, i samråd med ordförande, kallelse och dagordning till sammanträden samt distribuerar möteshandlingar till nämndens ledamöter och övriga berörda inom angiven tid inför mötet. Du upprättar protokoll och ser till att nämndens beslut tillkännages, diarieförs och skickas. Vid sammanträde är du sakkunnig i mötesteknik.

Du är ett stöd till de förtroendevalda och tjänstepersoner inom kommunal- och förvaltningsrättsliga frågor.

Sekreteraren är sakkunnig och rådgivande i nämndens ärendeberedning, bidrar till tydliga och kvalitetssäkrade beslutsunderlag, samt ansvarar för att utveckla ärendeprocessen.



### **Vad gör en handläggare?**

En handläggare i ärendeprocessen är ansvarig för att utreda, analysera, bereda, besluta och ge förslag till beslut i ärende. Oavsett om ärendet behandlas i en politiskt nämnd eller beslutas på delegation är du som handläggare ansvarig för att dokumentera och låta diarieföra all relevant information som leder fram till ett beslut i ärendet.

Du skriver i rätt tjänsteskrivelsemall och ansvarar för att innehållet i beslutsunderlaget är av sådan hög kvalitet att ärendet utan någon mer omfattande redigering kan hanteras vidare inför beslut. Handläggaren ansvarar för att nödvändiga samråd har skett. Det är du som handläggare som har mest kunskap om ditt ärende och som därmed vet vilka underlag som nämnden behöver för att kunna fatta ett bra beslut. Mängden information i ärenden ska koncentreras liksom mängden handlingar så att nämnden får ett bra beslutsunderlag med relevant material.

Du är också ansvarig för ett besluts genomförande och oftast dess uppföljning genom återkoppling tillbaka till det beslutande organet.

Det är förstås också viktigt att du respekterar stoppdatumen och den överenskomna processen för ett ärendes gång. Angivna stopptider finns för att säkerställa en god ärendeberedningsprocess med kvalitetssäkrade handlingar som kan levereras i tid till de förtroendevalda.

Prata med utredningssekreterarna på Kommunledningsstabens kansli för aktuella mallar och stoppdatum.

### **Vad gör en registrator?**

En registrator är ofta en samordnade administrativ funktion för sin verksamhet. Som registrator är du ansvarig för verksamhetens diarium och för registreringen av allmänna handlingar och ärenden. Du ser till att handlingarna är tillgängliga och sökbara enligt offentlighetsprincipen och att det kan bevaras utifrån arkivlagstiftningen. Du håller helt enkelt god ordning, kontrollerar och bevakar ärenden utifrån organisationens behov.

Förutom att diarieföra ska du som registrator utgöra ett stöd till dina kollegor rörande regler kring offentlighet och sekretess samt hantering av personuppgifter. Det sistnämnda tillsammans med dataskyddsombudet.

Det är viktigt att du som registrator har en god förståelse för hur klassificeringsstrukturer och dokumenthanteringsplaner fungerar och används, såväl som sökmöjligheter och ingångar till informationen i diariesystemet.

### **Vad gör arkivansvarig och arkivredogörare?**

Formellt är nämnden ansvarig för myndighetens hantering av sina allmänna handlingar, men ansvaret för planering, utveckling och uppföljning av arkivverksamheten ska delegeras till en särskilt utsedd arkivansvarig. Arkivansvarig ansvarar för vård av arkivet och stöd inom området. Det är du som tillämpar de bestämmelser och anvisningar som rör arkivvård och bevakar att reglementet efterföljs. Du samordnar arkivfrågor inom kommunen.

## 1.4. Ärendeberedning

Kommunens ärendeberedning hanteras till största delen digitalt med hjälp av diariet. En kallelse sammanställs av sekreteraren som sätter ihop alla ärenden som inkommit från handläggare som lagt fram tjänsteskrivelser och olika typer av beslutsunderlag. Inför varje sammanträde har sedan ordförande, sekreteraren, verksamhetschef och ibland kommunikatörer ett möte för att gå igenom de olika ärendena med tillhörande beslutsunderlag. I detta läge kan mötet bestämma för att skicka tillbaka ärendet för mer underlag eller tillägg. Kallelsen godkänns och skickas sedan ut inför det politiska sammanträdet.

För att skriva fram ett ärende behöver du ett diarienummer. Om du inte har något diarienummer kontaktar du Kommunledningsstabens kansli för ett sådant. Alla relevanta dokument ska registreras i ärendet varefter det kommer in eller upprättas. Spara arbetsmaterial i form av tjänsteskrivelse och utredningar i ärendet. Arbetsmaterial fastställs när dokumentet är färdigställda. Om ett dokument aldrig övergår från att vara arbetsmaterial till att vara upprättat dokument eller om dokumentet saknar relevans för ärendets förståelse tar du bort dokumentet.

### **Gör en tidplan och utred ärendet**

Gör en tidplan och ta reda på vilket sammanträde som ska behandla ärendet. Ärendet måste normalt vara klart inom två till tre veckor före sammanträdet.

Hör med sekreteraren vilka stoppdatum som gäller för din verksamhet och respektera dessa. Genom att arbeta med framförhållning bidrar du till att säkerställa en hög kvalitet i ärendeberedningen.

Du kanske måste kontakta och samråda med andra verksamheter, kollegor eller externa organ i ett remissförfarande men tänk på att även de behöver tid på sig i ärendet.

### **Vad gäller vid myndighetsutövning?**

Vid myndighetsutövningar gäller särskilda regler. När ett ärende handlar om myndighetsutövning ska du alltid redogöra för hur den som är berörd av ärenden (en sökande, klagande eller annan part) har underrättats om innehållet i förslaget och getts möjlighet att yttra sig.

Det är viktigt att varje verksamhet har rutiner för en korrekt hantering av ärenden som är specifika för den verksamheten och nämnden.

### **Vad innebär delegationsbeslut?**

Delegering innebär att nämnden ger en delegat i uppdrag att på nämndens vägnar fatta beslut i vissa ärenden. Syftet med delegering är att de förtroendevalda ska kunna avlastas rutinärenden och få mer tid för övergripande frågor. Nämnden kan när som helst återkalla givna delegationer. Däremot kan delegationsbeslut aldrig överprövas av nämnden.

I de olika delegationsordningar som du finner på [arvika.se](http://arvika.se) framgår till vem nämnden har delegerat beslutanderätten för vissa ärenden. En nämnd kan delegera till ett utskott, nämnd, presidiet, ledamot eller ersättare i nämnden eller till en tjänsteperson att fatta beslut på

nämndens vägnar. Ett delegationsbeslut måste dokumenteras skriftligt. Observera att nämnden har ansvar för de beslut som fattas på delegation.

I vissa fall kan det vara viktigt med snabba beslut. Det finns därför en regel i kommunallagen som möjliggör delegering till ordföranden eller annan ledamot vid brådskande fall.

Delegationsbeslut ska anmälas till nämnden. I och med att ett beslut anmälts till nämnden och anslagits börjar besvärstiden att löpa, det vill säga den tidsperiod då en medborgare eller den beslutet berör har möjlighet att överklaga beslutet genom laglighetsprövning eller förvaltningsbesvär. Om beslutet aldrig anmäls kan alltså beslutet prövas och eventuella åtgärder åläggs nämnden i evinnerlig tid. Ärende kan avslutat i diariet när prövningstiden gått ut, det vill säga tre veckor efter det att protokollet anslagits.

### **Vad innebär verkställighet?**

Kommunens delegeringsordningar gäller för sådana beslut som är att betrakta som beslut i kommunallagens mening och omfattar inte ren verkställighet. Beslut i kommunallagens mening kännetecknas bland annat av att det finns utrymme för alternativa lösningar och att beslutsfattaren måste göra vissa överväganden och bedömningar.

Vid ren verkställighet saknas utrymme för självständiga bedömningar och beslutsalternativ. Det rör sig om bland annat om verkställande av redan fattade beslut, till exempel avgiftsdebitering enligt en fastställd taxa eller tilldelning av daghemsplats enligt en fastställd turordningsprincip.

### **Beslutsunderlag**

Beslutsunderlag är demokratiskt viktiga dokument där du som handläggare använder din fackkunskap för att på ett sakligt sätt sammanfatta ett ärende så att politiken kan fatta beslut på goda grunder. Vi uppfyller då regeringsformens krav på saklighet och objektivitet.

### **Tjänsteskrivelser till nämnd**

Beslutsunderlaget till nämnden består av tjänsteskrivelse med eventuella tillhörande bilagor. Bilagor kan exempelvis vara förslag till avtal, PM, rapporter, regler, kartor och policyer med mera. När du ska skriva en tjänsteskrivelse använder du de mallar som finns att tillgå i diariet. Har du ej tillgång till detta ska du kontakta kommunledningsstabens kansli.

Ärendeberedningen ska resultera i handlingar som belyser ärendet allsidigt, är klart och enkelt skrivna, innehåller ett tydligt förslag till beslut, en sammanfattning och nödvändig utredning.

Tänk på det här när du skriver tjänsteskrivelse:

- Skriv objektivt och sakligt.
- Skriv klart och enkelt. Använd mallen "så skriver vi i kommunen" om du behöver stöd.
- Tänk på läsaren – begränsa och koncentrera informationen. Ta ställning till vilken information som är relevant att ha med i varje unik tjänsteskrivelse.
- Undvik om möjligt att skriva personnamn på privatpersoner i tjänsteskrivelsen.
- Följ de anvisningar som framgår av mallen för tjänsteskrivelsen och ta hjälp av överskrifterna.
- Korrekturläs tjänsteskrivelsen och använd rättstavningsprogrammet i Word.

- Är ärendet ett politiskt styrdokument följ Riktlinjer för styrdokument som finns i Arvika kommun.
- Meddela din sekreterare att ärendet är klart för vidare hantering.
- Tjänsteskrivelsen med eventuella tillhörande bilagor ska granskas av berörda tjänstepersoner och slutligen godkännas av avdelnings- eller verksamhetschef beroende på intern arbetsordning innan den lämnas vidare inför ärendeberedningen.

### **Digitala sammanträdeshandlingar**

I kommunen distribueras sammanträdeshandlingar digitalt till de förtroendevalda. Anställda och allmänheten hänvisas till kommunens webbplats för att ta del av sammanträdeshandlingar, kallelser eller protokoll.

Den digitala hanteringen gör det särskilt viktigt att beakta de bestämmelser som finns i dataskyddsförordningen. Enligt offentlighetsprincipen har vi dock ingen skyldighet att publicera den här typen av information på kommunens webbplats. Detta innebär för oss att dataskyddsförordningens regler måste följas. Mer information om detta finns på intranätet [arvid.arvika.se](http://arvid.arvika.se) samt [arvika.se](http://arvika.se).

I en kommun är varje nämnd personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som sker inom nämndens ansvarsområde. Kontakta dataskyddsombudet om du har frågor om dataskyddsförordningen.

### **1.5. Behandling av motioner och medborgarförslag**

Ärenden i Kommunfullmäktige får enligt kommunallagen bland annat väckas av en ledamot genom en motion. En motion ska vara skriftlig och väcks genom att den ges in till kommunledningskontoret. Motionen diarieförs i Kommunstyrelsens diarium. Ämnen av olika slag får inte tas upp i samma motion. Sedan den 25 november 2002 har Arvika kommun även beslutat att medborgaren kan lämna förslag till Kommunfullmäktige genom medborgarförslag.

En motion eller ett medborgarförslag måste först anmälas i Kommunfullmäktige som sedan överlämnar den till Kommunstyrelsen för beredning. Dock kan Kommunfullmäktige besluta att Kommunstyrelsen även tar beslut på inkomna medborgarförslag men inte motioner. Så här går det till efter Kommunfullmäktige beslutat om att ta in motionen eller medborgarförslaget:

- En handläggare på den berörda verksamheten skriver en tjänsteskrivelse med förvaltningens förslag till svar.
- Tjänsteskrivelsen med tillhörande underlag granskas i beredningar innan utskottet tar beslut.
- Sekreterare ansvarar för att skicka vidare till Kommunstyrelsen.
- Kommunstyrelsen behandlar ärendet.
- Kommunfullmäktige är sista beslutande instans.

### **Svara på motion**

Om motionären föreslår att något ska utredas, föreslå då bifall eller avslag på förslaget till

utredning. Utred inte innan Kommunfullmäktige har bifallit motionen och lämnat ett utredningsförslag till verksamheten.

Undvik att slentrianmässigt föreslå motioner som besvarade. "Besvaras" används i huvudregeln om det redan är genomfört. Samma gäller om förslaget är under utredning eller om nämnden instämmer i förslagets intention med det inte kan bifallas eller verkställas i sin helhet. Undvik alltid att föreslå en motion besvarad med hänvisning till verksamhetens yttrande. Skriv istället ut motiveringen till varför det föreslås besvaras i slutet. Det blir tydligare, även om det kan kännas långt.

Om en motion innehåller förslag i flera delar kan vissa förslag bifallas och vissa avslås. I de fall en motion föreslås bifallas ska en beslutssats om uppdrag att verkställa motionens förslag finnas med. Skriv dessutom en beslutssats om hur motionsvaret ska följas upp.

### **Svara på medborgarförslag**

När en handläggare skriver fram ett förslag till svar på ett medborgarförslag så behöver den inte bifallas, avslås eller besvaras för i ett medborgarförslag gäller inte samma regler som i en motion. När svaret skrivs fram ska en börja med att tacka medborgare för förslaget genom att skriva till exempel: *Arvika kommun tackar för förslagsställarens engagemang och de synpunkter som lämnats i medborgarförslaget.* Efter det skrivs svaret som blir på medborgarförslaget, antingen att det går vidare i kommen, att det redan behandlas i kommunen eller avslår förslaget i sin helhet.

### **Svar inom ett år**

Enligt kommunallagen bör motioner behandlas så att Kommunfullmäktige kan fatta beslut inom ett år från att motionen väcktes. Inom kommunen ser vi dock att beslut kan fattas så snart som möjligt. Vi strävar efter en så snabb handläggning som möjligt.

Två gånger per år, i april och oktober, ska en förteckning över motioner och medborgarförslag som är äldre än ett år och inte är slutbehandlade redovisas i Kommunfullmäktige. Det ska framgå vilka motionerna eller medborgarförslaget är, vilken remissinstans är, motivering till varför svar dröjt samt när Kommunfullmäktige kan förväntas få motionen för behandling. Kommunledningsstabens kansli ansvarar för att redovisning görs.

## **1.6. Uppföljning och utvärdering**

Ett politiskt beslut innebär ofta att någon form av åtgärd ska utföras. Tydliga och väldisponerade beslutsunderlag är en förutsättning för att ett beslut ska kunna fattas, genomföras, följas upp och granskas.

När den politiska instansen ger ett uppdrag eller en åtgärd som verksamheten ska genomföra följs detta upp genom den så kallade balanslistan. Denna lista uppdateras av sekreteraren efter varje politiskt sammanträde. Återkoppling av vad som skett i ärendet och hur uppdraget blivit sker av den ansvarige handläggare eller chef till sekreterare som sedan uppdaterar balanslistan. Balanslistan går sedan upp för redovisning till den politiska instans

som gav uppdraget två gånger per år, vanligtvis i april och oktober.

### **1.7. Jäv**

Den som är jävig får inte delta eller ens närvara vid handläggningen av ett ärende.

En förtroendevald eller en anställd i kommunen är enligt kommunallagen jävig, om

- saken angår hen själv eller hens make, sambo, förälder, barn eller syskon eller någon annan närstående eller om ärendets utgång kan väntas medföra synnerlig nytta eller skada för den förtroendevald själv eller någon närstående.

- hen eller någon närstående är ställföreträdare för den som saken angår eller för någon som kan vänta synnerlig nytta eller skada av ärendets utgång,

- ärenden rör tillsyn över sådan kommunal verksamhet\* som hen själv är knuten till,

- hen har fört talan som ombud eller mot ersättning biträtt någon i saken,

- det i övrigt finns någon särskild omständighet som är ägnad att rubba förtroendet för hens opartiskhet i ärendet.

Enligt förvaltningslagen finns ytterligare en jävsgrund:

- Om ärendet har väckts hos myndigheten genom överklagande eller underställning av en annan myndighet och han tidigare hos den andra myndigheten har deltagit i den slutliga handläggningen av ett ärende som rör saken.

\* Avser myndighetsnämndernas lagreglerade tillsynsverksamhet. Den gäller inte beställarnämndernas egen tillsyn över beställd verksamhet men en förtroendevald kan ändå vara jävig när det faller till exempel beställning av verksamhet som rör dennes arbetsplats. Den som tror sig vara jävig ska anmäla det till närmaste chef, som avgör vem som i så fall ska hantera ärendet. Förtroendevald anmäler jäv till ordföranden.

### **1.8. Laglighetsprövning av beslut – kommunallagen**

Beslut fattade av Kommunfullmäktige, nämnd eller utskott, där det inte finns föreskrifter i särskild lag eller författning om överklagande, kan med vissa undantag prövas genom så kallade laglighetsprövning. Om det i lag eller annan författning finns särskilda föreskrifter om överklagande gäller istället förvaltningslagens regler om överklagande.

Beslut som är av rent förberedande art kan inte överklagas. Detta gäller till exempel ärenden som bereds i Kommunstyrelsen inför beslut i Kommunfullmäktige.

Den som är folkbokförd i kommunen, äger fastighet i kommunen eller är taxerad för kommunalskatt där får laglighetspröva kommunens beslut. Den klagande måste inom tre veckor, efter att protokollet tillkännages på kommunens anslagstavla, lämna en skrivelse till förvaltningsrätten.

Bifaller domstolen laglighetsprövningen upphävs beslutet. Prövningen innebär att beslutets laglighet och inte dess lämplighet prövas. Under prövningsprocessens gång kan Kommunfullmäktige eller nämnd som regel fatta ett nytt beslut i det överklagade ärendet. Domstolen kan inte ändra det överklagade beslut, bara upphäva det.

Om du vill överklaga kommunens beslut genom laglighetsprövning, ska du skicka din skrivelse till:

Förvaltningsrätten i Karlstad  
Box 568  
651 12 Karlstad

Om du vill veta mer om laglighetsprövning kan du läsa mer på kommunens webbaserade anslagstavla.

### **1.9. Överklagande av beslut – förvaltningslagen**

Beslut i ärenden som handläggs med stöd av speciallagar kan till stor del överklagas enligt förvaltningslagens regler. Överklagande sker då genom så kallat förvaltningsbesvär. Om det protokollförda beslutet kan överklagas enligt förvaltningslagen och om det går part emot, ska underrättelse lämnas om hur beslutet kan överklagas (detta kan framgå i protokollet). Rätt att klaga på beslut enligt förvaltningslagen har den som beslutet angår, det vill säga part i ärendet.

En skrivelse ska vara den nämnd som fattat det överklagade beslutet tillhanda senast inom tre veckor från den dag då klaganden fått del av beslutet. Har skrivelsen inkommit till den beslutande nämnden för sent, ska nämnden avvisa överklagande, om inte nämnden beslutar att ompröva sitt beslut.

Om nämnden inte avvisar överklagandet, eller inte ändrar beslutet, ska nämnden överlämna samtliga handlingar, i ärendet till den myndighet som ska pröva överklagandet, till exempel mark- och miljödomstolen. Allmänna kravet i 7 § förvaltningslagen om skyndsam handläggning gäller.

Den myndighet som prövar överklagandet kan enligt förvaltningslagen ändra det överklagade beslutet, i motsats till vad som gäller när beslut laglighetsprövas enligt kommunallagen.

Om du vill överklaga kommunens beslut i förvaltningsärenden ska du ställa din skrivelse till Förvaltningsrätten i Karlstad, Box 568, 651 12 Karlstad. Men eftersom skrivelsen ska gå till förvaltningsrätten via kommunen, ska du skicka den till:

Arvika kommun  
9. Kanslifunktionen  
671 81 Arvika

## **DEL 2: VAD ÄR ALLMÄNNA HANDLINGAR SAMT HANTERING?**

### **2.1. Vad som är en handling?**

Begreppet handling omfattar, utöver traditionellt pappersdokument, alla typer av informationsbärare: papper, digitala filer, fotografier, kartor, bilder, ljudupptagningar, filmer, e-post, sms med mera. Enda egentliga kravet att något ska beaktas som en handling är att det förmedlar (riktad) information och att informationen finns bevarad på någon form av lagringsmedium (papper, servrar med mera).

### **2.2. Vad som är en allmän handling**

En handling är allmän när den förvaras hos kommunen samt antingen är inkommen till eller upprättad inom kommunen. Att en handling är allmän innebär inte att den omfattas av offentlighetsprincipen, och att den per automatik är offentlig. En allmän handling kan omfattas av sekretess.

Utgångspunkten är att handlingar som rör myndigheters verksamhet är offentliga, men enskilda uppgifter i handlingarna kan vara sekretessbelagda. Det spelar ingen roll hur handlingarna har skapats, distribueras eller lagrats. Det är innehållet och lagen som styr om det är offentliga eller omfattas av sekretess.

En handling är allmän även om den är ställd personligen till en enskild tjänsteperson eller förtroendevald om den rör kommunens verksamhet. Detta gäller inte om mottagaren fått handlingen som innehavare av annan ställning, till exempel facklig förtroendevald.

I tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen finns närmare beskrivet vad som är en allmän handling och hur den ska hanteras.

En handling är allmän när den:

- Förvaras hos kommunen, och
- har upprättats av kommunen, eller
- har inkommit till kommunen.

#### **Förvarad handling**

Det första kriteriet för om en handling ska anses som allmän är att den förvaras hos myndigheten. I de flesta fall är detta okomplicerat. Finns handlingen i myndighetens lokaler och är upprättad eller inkommen, då är den också allmän. Ibland är dock begreppet "förvaring" inte lika självklart. Det förekommer att handlingar finns på annan plats än hos myndigheten men att de ändå anses som förvarade hos myndigheten.

Handlingarna kan till exempel vara utlånade eller tillfälligt hemma hos en politiker eller tjänsteperson. Det kan också förekomma att exempelvis ett företag eller konsult utför uppdrag för en myndighets räkning och därigenom har hand om viss dokumentation som rör uppdraget. I dessa fall anses handlingarna ändå förvarade hos myndigheten.

När det gäller handlingarna som lämnas till någon annan för teknisk bearbetning eller lagring, anses även dessa handlingar förvarade hos den myndighet som lämnat dem. Det kan



till exempel gälla mikrofilmade handlingar som förvaras i klimatarkiv i ett förhyrt arkivutrymme.

En upptagning anses förvarad hos en myndighet om den är tillgänglig hos myndigheten, det vill säga om den kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas. Med en upptagning menas en sådan handling som inte kan uppfattas utan tekniskt hjälpmedel.

### **Upprättad handling**

En handling anses upprättad när den är färdigställd, expedierad eller när det ärende den hör till har slutbehandlats hos myndigheten. Kommunens eget exemplar av till exempel en utgående skrivelse är alltså en allmän handling så snart skrivelsen har avsänts. Observera att när en handling skickas mellan en nämnd, styrelsen eller bolag är handlingen upprättad hos avsändaren och inkommen hos mottagaren och ska därför registreras hos båda.

Även om handlingen inte tillhör något speciellt ärende och inte heller ska expedieras är handlingen allmän när den färdigställd, det vill säga när behörig tjänsteperson ha godkänt innehållet eller undertecknat handlingen. Detta kan till exempel gälla fristående utredningar, arbetspapper och promemorior.

Diarier, journaler och register där uppgifter förs in löpande blir upprättade och därmed allmänna så fort man börjat göra anteckningar i den.

### **Inkommen handling**

En handling anses inkommen till en myndighet så fort den anlänt dit med posten eller överlämnats till någon behörig representant för myndigheten. Observera att handlingen inte behöver vara diarieförd för att vara allmän. Anbud och andra liknande tävlingshandlingar anses inte vara inkomna förrän den tidpunkt som bestämts för öppnandet. Anbudet är sedan sekretessbelagda till dess avtal träffats eller ärendet behandlats.

### **De vanligaste situationerna**

- En handling är upprättad när den har expedierats, det vill säga skickats iväg från nämnden/förvaltningen eller verksamheten till till exempel annan myndighet.
- Handlingar som skickats till utomstående endast för synpunkter betraktas däremot inte som expedierade, det vill säga upprättade om de utsända handlingarna åtföljs av ett följebrev där syftet med utsändningen framgår.
- En handling som inte rör ett visst ärende och inte har expedierats räknas som upprättad om den har justerats av myndigheten eller fått sin slutliga form.

### **Övriga fall**

- För diaries, journaler och register eller andra förteckningar som förts fortlöpande, gäller specialregler att de är upprättade när handlingen har färdigställts för anteckning eller införing.
- Beslut räknas som upprättade när de har expedierats.
- Protokoll räknas som upprättade när huvudprotokollet är justerat.
- Minnesanteckningar och PM räknas som allmänna handlingar först när dessa har tagits om hand för arkivering. För att en minnesanteckning ska anses som

omhändertagen för arkivering krävas att den avskiljs och förvaras på sådant sätt, exempelvis i pärm eller mapp, att det framgår att de är avsedda att sparas i framtiden.

### **2.3. Vad som inte är allmän handling**

Det finns undantag när det gäller vad som är en allmän handling. Nedanstående är exempel på sådana som inte behöver registreras. Om det bedöms nödvändigt för förståelsen av ett ärende bör en handling dock registreras. Den som är osäker på hur det ska göras bör fråga registratören, sin chef eller Kommunledningsstabens kansli.

Exempel på handlingar som inte är allmänna:

- en inkommen handling som är ställd till en politiskt eller facklig förtroendevald avsedd för mottagarens uteslutande i dennes funktion av politiskt eller fackligt förtroendevald (företrädare för en åsikt), även om handlingen rör en fråga om kommunens verksamhet. Samma sak gäller utgående handlingar.
- en inkommen handling ställd till en tjänsteperson och som inte rör kommunens verksamhet.
- icke justerade protokoll.
- Minnesanteckningar, mötesanteckningar, PM och liknande som upprättas som stöd till exempel föredragning.
- en tjänstepersons arbetsmaterial/utkast, såsom interna meddelanden, intern information, intern korrespondens och ej fastställda tjänsteskrivelser.

### **2.4. Vilka handlingar ska registreras?**

Allmänna handlingar som omfattas av sekretess ska alltid registreras. I praktiken kan det medföra svårigheter att avgöra om en handling omfattas av sekretess och därför måste registreras. Särskilt gäller handlingar med uppgifter där sekretessen är beroende av om ett skaderekvisit är uppfyllt. Av förarbeten till Sekrl (PROP 1979/80:2 Del A s. 357) framgår att sekretessbedömningen som måste ske i sådana fall kan göras ganska schematisk. Vid skadebedömningen får man utgå från om handlingen innehåller uppgifter av det slaget att ett utlämnande typiskt sett kan medföra skada för det intresse som sekretessbestämmelsen ska skydda.

Skyldigheten att registrera sekretessbelagda handlingar gäller inte bara när ett ärende öppnas i diariet utan även när handlingar kommer in eller upprättas under ärendets fortsatta handläggning.

För allmänna handlingar som inte omfattas av sekretess kan Arvika kommun välja att registrera handlingarna eller att hålla dem så ordnade att det utan svårighet kan fastställas om en handling har kommit in till eller upprättats av Arvika kommun. Huvudregeln är dock att allmänna och offentliga handlingar ska diarieföras.

### **E-post, fax och cookie-filer**

Även handlingar som kommer in via e-post eller fax ska registreras. Det innebär att varje mottagare eller avsändare av e-post och fax måste pröva om skyldighet föreligger att diarieföra en handling eller hålla den så ordnad att det utan svårighet kan fastställas om den har kommit in till eller upprättats av myndigheten. Om den ska registreras vidarebefordras meddelandet till den e-postadress myndigheten har kopplad till ärendehanteringssystemet. Handlingar ska skrivas ut på papper för att antingen registreras eller hållas ordnade i exempelvis en pärm. Om ett meddelande kommer in som omfattas av sekretess ska detta tas ut på papper och registreras. Det ska sedan raderas ur systemet.

Regeringsrätten har i en dom fastslagit i en dom att så kallade cookie-filer är allmän handling. Cookie-filer i datorerna är information om vilka sidor en internetanvändare besökt. Cookie-filerna kan innehålla användar-id eller andra uppgifter om vårt säkerhetssystem som kan omfattas av sekretess.

### **Att tänka på**

En medborgare kan inte kringgå offentlighetsprincipen genom att skicka brev till tjänstepersoner eller förtroendevalda på deras hemadresser i ärenden som rör en kommunal fråga. Dessa är ändå skyldiga att se till att brevet diarieförs hos kommunen.

## **2.5. Hantering av inkommen handling som ska registreras**

När en handling kommer in till verksamheten gör registratören en bedömning om den ska registreras. Bestämmelserna om registrering av allmänna handlingar finns i 5 kap. offentlighets- och sekretesslagen. Även arkivlagen innehåller bestämmelse om registrering. Där slås fast att myndigheterna är skyldiga att registrera på ett sätt som underlättar arkivvården, framförallt gallring och framtida återsökning.

Om en handling som kommer utifrån har kommit till fel verksamhet ska den ankomststämplas och enligt förvaltningslagen skickas vidare till rätt instans. Det gäller oavsett om det är fel instans inom kommunen eller om handlingen ska gå till någon annan myndighet eller organisation. Avsändaren ska då få ett meddelande om att och till vem handlingen har skickats. Oftast är det registratören som sköter detta.

Den som tar emot en handling är skyldig att se till att den hamnar rätt.

### **Inkommen handling till person som är ledig**

Kommunens riktlinjer för e-post anger att e-post som inkommer ska dagligen läsas för att avgöra om informationen är att betrakta som allmän handling eller inte. Den som är ledig en hel dag eller längre ska aktivera frånvarohanteraren och där meddela när en är tillbaka på jobbet samt om någon annan under tiden fram till dess bevakar e-posten.

Digital post ställd till en som är frånvarande ska automatiskt gå vidare till eller öppnas av annan tjänsteperson om inte den frånvarande bevakar sin brevlåda själv. Ett alternativ är att vid kortare frånvaro, lämna ett meddelande om att e-postlådan inte öppnas förrän ett visst datum och uppmana avsändaren att skicka meddelande av officiell natur till förvaltningens funktionsbrevlåda.

### **Fullmakt för att öppna fysisk post**

Alla anställda i kommunen bör underteckna en personlig fullmakt som medger att dennes fysiska post får öppnas av annan person. Den som inte lämnar en fullmakt har ansvar för att offentlighetsprincipen följs. Hur man öppnar och hanterar sin fysiska post kan variera beroende på organisation. Respektive verksamhet/bolag ska bestämma rutiner för sin posthantering. Rutinerna ska uppfylla följande krav:

- handlingar som kommer in eller upprättad ska registreras utan dröjsmål.
- kopior på viktig post ska lämnas till berörda utan dröjsmål
- all viktig post ska datumstämplas
- ingen post får bli liggande oöppnad.

### **När ska handlingen registreras**

En allmän handling som har kommit in till eller har upprättats hos nämnden ska registreras utan dröjsmål (offentlighetssekretesslagen 5 kap. 1 §), senast inom en dag då handlingen kom behörig företrädare för kommunen tillhanda.

### **Vad som ska registreras**

Alla allmänna handlingar ska registreras om det inte är uppenbart att det är av ringa betydelse.

En allmän handling är något som innehåller någon form av information och kan bestå av:

- Pappersdokument (även anonyma brev)
- Digitalt dokument
- Ljudupptagning
- Bild (foto, illustration).
- Loggningslista.
- Information som hämtas från en webbsida
- E-post
- Sms

### **Handlingar på främmande språk**

Handlingar på främmande språk ska översättas om de bedöms viktiga för ärendes handläggning. Vid bedömning av om en formell översättning ska göras måste hänsyn till ärendets beskaffenhet samt till omfattningen och karaktären av det material som lämnats in. Det kan till exempel vara angeläget med en formell översättning när rättssäkerheten så kräver.

### **Vad som inte behöver registreras i diariet**

Rutinbetonade ärenden som enkelt kan besvaras, behöver inte registreras.

Även information som inte rör nämndens verksamhet eller är av ringa betydelse för verksamheten, till exempel kursinbjudningar, reklam, statistiska meddelande, nyhetsbrev, tidskrifter, handlingar för kännedom som inte tillhör ett ärende behöver inte registreras. Se vidare i bilaga 1 exempel på handlingar som inte behöver registreras.

## 2.6. Klassificering av handlingar

I kommunen finns massor av handlingar och därför finns det en riktlinje som talar om hur och på vilket sätt dessa olika typer av handlingar kan bevaras. Riktlinjer finns i kommunens författningssamling: *Lagring av info och dokument*. Dock bör alla som arbetar med olika typer av dokument uppmärksamma att alla handlingar som lagras någon annanstans än i diariet kan behöva diarieföras och inte bara lagras. Se 2:3 *Vilka handlingar som ska registreras?*

För att kunna vet hur informationen ska lagras och bevaras går vi här igenom lite hur olika dokument ska klassas och sedan bevaras. Klassificering görs främst ur perspektiven krav på sekretess och dataskydd. Denna klassificering bör göras när ett dokument öppnas för första gången.

### **Offentlig eller sekretessbelagd handling:**

Allmänna handlingar är i de flesta fall offentlig. Dock kan hela handlingen eller en del av handlingen vara sekretessbelagd. I offentlighets- och sekretesslagen (OSL), anges vilka uppgifter som kan vara föremål för sekretess. Det innebär att kommunen med stöd av lagen avgör vad som ska sekretessbeläggas. Så om en person skickar ett brev till kommunen eller skriver "hemligt", "förtroligt" eller "konfidentiellt" på brevet blir det ändå inte sekretessbelagt, om inte kommunen med stöd av lagen så beslutar.

I första hand är det den tjänsteperson som har hand om handlingen som tar ställning till om handlingen ska sekretessbeläggas eller inte. För att en handling ska kunna sekretessbeläggas måste den som beslutar om detta ange vilken paragraf i offentlighets- och sekretesslagen som stödjer beslutet eller i annan lag som sekretesslagen hänvisar till. I sekretesslagen förekommer två skaderekvisit, ett rakt, som innebär presumtion för offentlighet och ett omvänt som innebär presumtion för sekretess. Det raka skaderekvisitet innebär att sekretess föreligger om det kan antas att en viss skada uppkommer om uppgiften röjs (svag sekretess). Det omvända innebär att sekretess gäller om inte det står klart att uppgiften kan röjas utan skada (stark sekretess). Inom socialtjänsten gäller det omvända skaderekvisitet. Om skaderekvisit saknas råder sekretess utan undantag. Se vidare i bilaga 2.

Sekretessen behöver inte vara definitiv och den ska alltid prövas på begäran (se punkten 5.2). Sekretessen gäller för myndighet, anställd, uppdragstagare, förtroendevald, den som deltagit i myndighetens verksamhet och för kommunala bolag.

Sekretessen kan gälla mellan nämnder, förvaltningar, avdelningar, enheter och mellan enskilda tjänstepersoner och bolag. Det finns olika grader av sekretess, till exempel får skolan lämna ut sekretessbelagda uppgifter till socialtjänsten, men inte tvärtom eftersom socialtjänsten omfattas av en högre grad av sekretess. Huvudregeln är att sekretessbelagda uppgifter enbart får utväxlas mellan tjänstepersoner/förtroendevalda som är berörda av ärendet.

Det är viktigt att kommunens medarbetare och förtroendevalda sätter sig in i de sekretessregler som berör den egna verksamheten. Observera att allmänna handlingar som omfattas av sekretess alltid ska diarieföras.

### **Dataskyddsförordningen:**

Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679, även kallad GDPR – General Data Protection Regulation, är till för att skydda människor personliga integritet när personuppgifter samlas in, registreras, lagras eller bearbetas. I Sverige har vi också en kompletterande lag för dataskydd (SFS 2018:218) som förtydligar under vilka förutsättningar personuppgifter får behandlas med stöd av dataskyddsförordningen.

Personuppgifter är uppgifter som på ett eller annat sätt kan kopplas till en person. Det kan vara självklara uppgifter som ett namn eller ett personnummer, men även uppgifter som till exempel fastighetsbeteckning eller telefonnummer. Observera att handlingar som innehåller personuppgifter behöver inte alltid diarieföras men att ha god ordning för att veta när dessa ska gallras samt på vilket sätt det ska bevaras i framtiden är ytterst viktigt.

## **2.7. Så förvaras allmänna handlingar**

Kommunen (och alla andra offentliga förvaltningar, inklusive kommunala bolag) ska hålla sina allmänna handlingar ordnade så att de är lätta att hitta. Arvika kommun har en huvudregistrator som registrerar handlingar i ett diarium. För diarieföring är ett sätt att hålla handlingarna ordnade så att de är lätta att hitta. Det går också att se att ett ärende handläggs i enlighet med gällande lagar och förordningar.

I Arvika kommun sker den mesta registreringen av handlingar som är föremål för allmän handläggning i ett ärende- och hanteringssystem, där diariet är en del i. I detta registrerar kommunen många av sina handlingar. Allmänheten har tillgång till Kommunstyrelsens diarium på kommunens webbplats och kan där se vilka allmänna handlingar som har registrerats i Kommunstyrelsens diarium.

Vissa specifika handlingar, som till exempel fakturor, anbud, personalregister och sådana som handlar om enskilda personer inom socialtjänsten, registreras i andra verksamhetssystem.

### **Dokumenthanteringsplaner**

Varje verksamhet ska ha en dokumenthanteringsplan. Av planen framgår vilka handlingar som ska gallras, när det ska ske och hur handlingar ska lagras fram till gallringen. Vissa handlingar får gallras direkt när det kommer in till kommunen. Planen talar också om vart handlingen förvaras.

### **Handlingar ordnade på annat sätt**

Allmänna handlingar, för vilka sekretess inte gäller, behöver inte registreras om de hålls så ordnade att det utan svårighet kan fastställas att handlingen har kommit in eller upprättats. Till exempel kan en verksamhet som har till huvuduppgift att svara på allmänna frågor om kommunen, med fördel förvara inkomna och besvarade brev i pärmar. Det kan också vara lämpligt om en verksamhet eller avdelning ofta får post som ska vidarebefordras till annan

verksamhet inom kommunen. Vart dessa handlingar kan bevaras, se: Riktlinjen Lagring av info och dokument

### **Uppgifter som ska registreras**

I diariet ska följande uppgifter om en handling registreras:

- Datum för ankomst eller upprättande.
- Diarienummer eller annan beteckning som handlingen fått.
- Namn på den eller de som skickat in handlingen till myndigheten eller i förekommande fall, namn på den eller de som myndigheten skickat ut handlingen till.
- Kort beskrivning av vad handlingen handlar om. Detta är viktig eftersom kommunen presenterar diariet på webben.
- Vilken typ av handlingen det är. Se vidare i bilaga 3.

I diariet ska följande uppgifter om ett ärende registreras:

- Registreringsdatum
- Diarienummer
- Ärendemening, en kort beskrivning av ärendet, dess syfte och/eller innehåll
- Avdelning eller verksamhetsområde
- Ärendetyp enligt diarieplan för Arvika kommun. Se bilaga 4.
- Vem eller vilka som är handläggare i ärendet.

### **Vem registrerar**

Beroende på verksamhetens organisation ska det utses en eller flera ansvariga för ärenderegistreringen med funktionen som registrator, där ersättare ska finnas. Registratören ska ha en grundlig utbildning i offentlighet och sekretess för att kunna bedöma vad som är allmänna handlingar, om det är offentligt samt registrera dem på ett lämpligt sätt. Om du har fått till uppgift att registrerar på din verksamhet ska kontakt tas med Kommunledningsstabens kansli för utbildning.

I de allra flesta fall är det registrator som har ansvar för att en handling registreras i diariet. Dock är det möjligt för en enskild handläggare att registrera de handlingar som den upprättar. Om handläggare väljer att inte själv registrera den ska originalhandlingens överlämnas till registrator för registrering.

Om en handläggare får en handling, som denne anser inte ankommer den att handlägga, ska denne omedelbart kontakta registrator.

### **Publicering på webben**

På Arvika kommuns webbplats arvika.se går det att få veta vilka handlingar som har registrerats i Kommunstyrelsens diarium. Detta ställer krav på vårt sätt att skriva och hantera handlingarna. Den som skriver handlingarna måste skriva så att även de som inte är insatta i kommunens verksamhet förstår vad som står i en handling eller vad handlingen innehåller. Språket ska vara så enkelt som möjligt utan att det för den skull görs avkall på saklighet och korrekthet. Användningen av facktermer, fackjargong, modeord och förkortningar ska undvikas.

Tanken är att allt som inte strider mot dataskyddsförordningen eller är sekretessbelagt ska publiceras. Alla tjänstepersoner har ett ansvar för att personuppgifter behandlas på ett korrekt sätt. I Arvika kommun finns det personuppgiftsombud dit den som är osäker kan vända sig till för att få veta som gäller enligt dataskyddsförordningen.

## **2.8. Avslutning och arkivering av ett ärende**

När ett ärende är färdigbehandlat ska detta avslutas i diariet tillsammans med datum för expediering. Observera att avslutsdatum inte alltid är det samma som datum för expediering, till exempel ska man invänta underteckning av avtal före avslut.

Innan ärendet avslutas ska ärendeakten rensas från eventuella icke allmänna handlingar, till exempel kopior och liknande. När ärendeakten är rensad arkiveras ärendet och förvaras i ett arkiv.

För att förenkla återsökning ska varje årgång av diarieförda ärenden förvaras var för sig. Om ett ärende löper under flera år ska handlingarna som hör till ärende förvaras tillsammans. Ärendet sorteras på det år då det påbörjades.

Aktuella handlingar ska förvaras i dokumentskåp eller mindre arkivrum i närheten av arbetsplatsen. Slutlig arkivering sker i Arvika Stadshus arkiv enligt antagna dokumenthanteringsplaner.



## DEL 3: UTLÄMNANDE AV HANDLINGAR

### 3.1. Hur går det till att ta del av allmänna handlingar

Den som vill ta del av en handling kan göra det genom att läsa den på stället och sedan lämna tillbaka den. Det går också att skriva av den eller be att få en kopia att ta med sig. Det går också att ringa eller mejla och få en kopia skickad till sig. Utlämnande av handlingar via e-post skickas från varje verksamhets funktionsbrevlåda.

Allmänna, offentliga handlingar ska lämnas ut skyndsamt vilket innebär att det normalt ska ske samma dag. Ibland kan det beroende på hur omfattande begäran eller av resursskäl, vara tillåtet med en viss fördröjning men bara högst någon eller några dagars väntan är acceptabelt. I normalfallet innebär det att handlingar ska lämnas ut när den som ber att få ta del av handlingen personligen besöker den verksamhet i kommunen som handlagt ärendet (Se schema av frågor inför bedömning av om en handling kan lämnas ut, bilaga 5).

Den som frågar efter en handling kan dock få vänta något om den just då används i arbetet. Om frågeställaren beställer materialet per telefon eller post får det inte ta mer än några dagar.

Alla som arbetar inom Arvika kommun är skyldiga att hjälpa till när det gäller en förfrågan om utlämnande av handling. Den som är osäker om vad som gäller ska fråga sin chef.

Att lämna ut en allmän handling innebär rent praktiskt att handlingen tillhandahålls på ett sätt att den som vill ta del utav handlingen ska kunna göra detta på plats. Om det behövs teknisk utrustning för att ta del av handlingarna är myndigheten skyldig att tillhandahålla sådan i viss mån, till exempel persondator. Besökare har också rätt att fotografera eller skriva av allmänna handlingar.

När du begär ut en handling görs det via hemsidans formulär där du väljer vilken verksamhet som handlägger ärendet. Om du inte vet vem som har hand om ditt ärende skickar du din förfrågan till [arvika.kommun@arvika.se](mailto:arvika.kommun@arvika.se). Du kan också muntligt begära ut en handling.

#### Utlämnande av e-post och cookie-filer

All e-post utgör allmänna handlingar så länge det finns kvar i Outlook. Även e-post som finns kvar i papperskorgen kommer omfattas av prövningen av vad som är allmän- och offentlig handling. Däremot lämnas endast de allmänna handlingar som inte är gallrade, det vill säga, som inte är helt borttagna från epostsystemet.

Vid begäran av e-postloggen eller vid begäran av hela in- och utkorgar, all e-post rörande ett visst ämne eller korrespondens mellan vissa personer gäller följande rutin:

- Kontakta IT-funktionen som tar ut e-postlogg
- Gör en bedömning av de handlingar som finns i loggen enligt ämnesrubriken.
- Lämna ut loggen till den som begärt handlingen/handlingarna och be personen återkomma med begäran om vilka handlingar den vill ta del av.
- Därefter gäller, för respektive handling, samma rutin som vid avslag på begäran av att ta del av allmän handling.

Vid begäran om cookiefiler ska varje användares cookie-filer sekretessprövas. IT-avdelningen och Kommunledningsstabens kansli ska kontaktas om sådan begäran kommer in.

### **Begäran om registerutdrag enligt dataskyddsförordningen**

Kommunen kan direkt eller indirekt samla in information om en person på ett antal olika sätt: när en person skickar ett e-postmeddelande, använder någon av våra e-tjänster eller fyller i ett formulär på en webbplats. Alla har dock rätt att begära registerutdrag på vilka uppgifter kommunen har om en. Detta anmäler personen via en e-tjänst.

### **Ingen skyldighet att lämna ut handling digitalt**

Kommunen har ingen skyldighet att lämna ut en handling digitalt. Om handlingen innehåller personuppgifter bör den lämnas ut i pappersform mot avgift och inte digitalt, eftersom handlingar då är elektronisk och därmed lättare kan förvanskas samt att det kan strida mot dataskyddsförordningen.

Om handlingar lämnas ut digitalt, genom till exempel e-post, kan de komma att hanteras i strid mot 21 kap. 7 § offentlighets- och sekretesslagen trots att handlingen i övrigt är offentlig. Det kan till exempel gälla om mottagaren tänkt använda handlingarna för marknadsföringsändamål.

Observera dock att bestämmelsen i 21 kap. 7 § offentlighets- och sekretesslagen i princip enbart är tillämplig vid massuttag i någon form av uppgifter. Att lämna ut enstaka handlingar, som inte innehåller mängder av personuppgifter, bör inte vara några problem.

### **Det är tillåtet att vara anonym**

Enligt lagen behöver den som vill ta del av allmänna, offentliga handlingar, inte tala om vem den är och inte heller berätta varför den vill ha en handling. Kommunen får inte heller efterfråga vem som begär ut handlingen.

Om person begär att få ut en handling med sekretessbelagda uppgifter har tjänstepersonen dock rätt att fråga vem personen är och vad personen ifråga ska ha handlingen till, för att sekretessprövning ska kunna göras. Vid sådana tillfällen bör tjänstepersonen upplysa om att sökande inte är skyldig att svara men att uppgifterna behövs för att kunna pröva begäran och att den kan komma att avslås om sökanden inte vill uppge namn och syfte.

### **Klassificerad handling**

Handlingar som är sekretessbelagda eller GDPR-skyddade ska normalt inte lämnas ut men sekretess- eller GDPR-prövning sker först när någon begär ut att få ut handlingen, vilket kan innebära att en tidigare bedömning av sekretess inte länge gäller. I första hand är det den tjänsteperson som är ansvarig för handlingen som gör prövningen. Om tjänstepersonen kommer fram till att handlingen är allmän och offentlig ska denna också lämna ut handlingen. Detta är verkställighet och kräver ingen delegerad beslutsrätt.

Om tjänstepersonen däremot bedömer att vissa uppgifter i handlingen omfattas av sekretess maskeras dessa uppgifter. Vid maskning av dokument rent praktiskt: Skriv ut dokumentet, använd tipex eller svart tusch och stryk över det som ska strykas över. Kopiera alternativt scanna in det överstrukna dokumentet. Därefter lämnas handlingen ut

tillsammans med information om att sökande har rätt till att erhålla ett formellt överklagningsbart beslut gällande de uppgifter som inte lämnade ut/maskades. Om handlingen i sin helhet bedöms omfattas av sekretess lämnar handläggaren en första information om avslaget att lämna ut handlingen.

### **3.2. Vid avslag på begäran av allmän handling**

Om tjänstepersonen kommer fram till att en handling inte kan lämnas ut, ska den som så begär, få ett formellt skriftligt beslut som anger skälen till avslaget med hänvisning till att:

- 1) Handlingen inte är allmän enligt tryckfrihetsförordningen kap 2 eller
- 2) Att handlingen innehåller uppgifter som omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen.
- 3) Att handlingen inte finns.

Kommunstyrelsen har delegerat beslut om avslag på allmän handling till kommunens verksamhetschefer och därmed ska beslut fattas av respektive verksamhetschef.

Kapitel och paragraf i respektive lag ska alltid anges och det ska även preciseras vilka skadeverkningar ett utlämnande skulle kunna medföra. Eftersom kommunstyrelsen förvaltning har varierande verksamheter som omfattas av olika sekretessregler måste kunskap om den sekretess som rör den egna verksamheten först och främst finnas hos dem som arbetar där. För rådgivande stöd i det arbetet kan kontakt tas med Kommunledningsstabens kansli.

### **Överklaga om en handling inte lämnas ut**

Beslut om att avslå begäran om utlämnande av allmän handling ska registreras. Om en person nekas att ta del av en handling, ska denne få ett skriftligt beslut om den så begär (se exempel på skrivelse om avslag på allmän handling i bilaga 6).

Anser personen då att kommunen har gjort fel, har denne möjlighet att överklaga beslutet hos Kammarrätten inom tre veckor från det att den fick del av beslutet. Överklagande ska dock lämnas in till den myndigheten som tagit beslutet. Tycker personen att utlämnandet av handlingen tar för lång tid, kan personen klaga hos Justitieombudsmannen.

### **3.3. Avgift för kopiering av allmän handling**

Kommunfullmäktige har beslutat att följa de statliga reglerna för avgift för kopiering av allmän handling. Respektive styrelse och nämnd har rätt att besluta om undantag för dessa bestämmelser. Myndigheten har dock ingen skyldighet att kopiera kartor, ritningar, fotografier eller liknande om detta är tekniskt besvärligt. Kommunen har möjlighet att ta betalt antingen kontant, faktura, swish eller via postförskott vid utlämnande av kopior av handlingar.

## DEL 4: BILAGOR

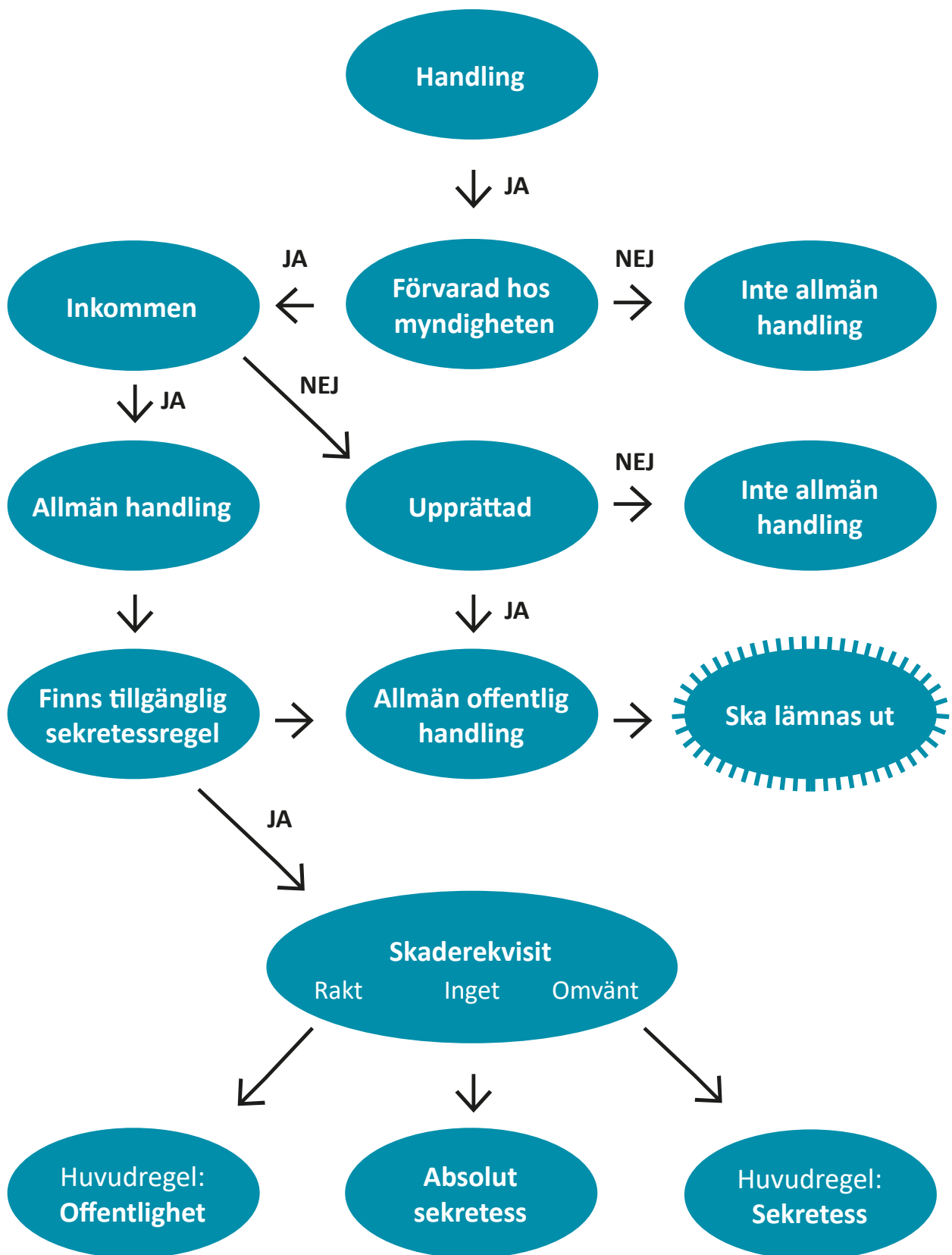
### 4.1. Bilaga 1 – Handlingar som inte behöver registreras i diariet

- **Allmänna frågor** som har ringa betydelse för verksamheten
- Allmän information tillställd kommunen utan att tillföra några ärenden
- Anmälan till tomt- och småhuskön (registreras i annat system TOS)
- Anmälningsärende till exempel protokoll/tillstånd/beslut/yttrande från andra myndigheten/förvaltningar/föreningar som inte tillhör eller blir något ärende.
- Anställdas e-postadresser, telefonnummer
  
- **Beställningar**
  
- **Cirkulär**
  
- **Deklarationer**
  
- **E-post** som kommit fel
  
- **Facklig post**
- Fakturor (registreras i annat system)
- Felanmälan (till exempel någon som behöver ha hjälp med något problem i ett badrum i ett servicehus).
- Frågor som vidarebefordras till annan myndighet.
- Fullmakter för postöppning.
  
- **Jul- och nyårshälsningar**
  
- **Kallelser**
- Korrespondens av ringa betydelse
- Kopior som översänds endast för kännedom och inte tillhör ett ärende
- Kursinbjudningar, kursprogram, inbjudningar till olika seminarier och föreläsningar
  
- **Minnesanteckningar/Mötesanteckningar** som inte tillhör ett specifikt ärende.
  
- **Personalärenden**, till exempel ledighetsansökan. Registreras i särskilt personalsystem.
- Pressklipp
  
- **Reklam och reklamliknande information**
- Skrivelser med obegripligt eller meningslöst innehåll som kommer in från enskilda (hålls ordnade på annat sätt).
- Statistiska meddelanden.
  
- **Tackbrev**, för uppvaktning och liknande
- Tidningar, tidskrifter

## 4.2. Bilaga 2 – Exempel på kapitel och paragrafer i lagen

OSL-kapitel	
5 kap. 5 §	Om det kan antas att en uppgift i en allmän handling inte får lämnas ut på grund av en bestämmelse om sekretess, får myndigheten markera detta genom att en särskild anteckning
19 kap. 3 §	Uppgift som rör anbud får inte i något fall lämnas ut förrän alla anbuden offentliggörs eller avtal slutits eller ärendet slutförts. Likaså gäller sekretess vid köp och försäljning av egendom om kommunen lider ekonomisk skada av att uppgift lämnas ut.
21 kap.	Sekretess till skydd för uppgift om enskilds personliga förhållande oavsett vilket sammanhang uppgiften förekommer. Hälso- och sjukvård, hälso- och sjukvård, förföljda personer med mera. Omvänt skaderekvisit.
23 kap. 1 §	Sekretess till skydd för enskild i utbildningsverksamhet med mera. Förskola och viss pedagogisk verksamhet.
23 kap. 2 §	Sekretess till skydd för enskilds personliga förhållanden i sådan särskilt elevstödande verksamhet som avser psykologisk, psykosocial eller specialpsykologisk insats (till exempel vissa uppgifter i elevs akt).
25 kap. 1 §	Sekretess gäller inom hälso- och sjukvård för uppgift om en enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden (till exempel skolhälsojournaler).
26 kap. 1 §	Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om en enskilds personliga förhållanden.
26 kap. 11 §	Sekretess till skydd för enskild inom socialtjänst, vid kommunal bostadsförmedling, adoption med mera. Gäller även ärenden om tillstånd till parkering för rörelsehindrad.
30 kap. 20 §	Sekretess gäller hos tillstånd- eller tillsynsmyndighet enligt alkohollagen och hos kommunen i ärenden om tillståndspliktig tobaksförsäljning.
31 kap. 3 §	Sekretess till skydd för enskild i annan verksamhet med anknytning till näringslivet. Riksbankens verksamhet.
31 kap. 16 §	Sekretess till skydd för enskilds affärs- eller driftsförhållande när denne trätt i affärsförbindelse med myndighet.
31 kap. 17 §	Sekretess till skydd för enskild som trätt i affärsförbindelse med ett myndighetsbolag.
39 kap. 1 §	Uppgift om anställds personliga förhållande vad avser hälsa, arbetstrivsel. Sekretessen avser personalavdelningens verksamhet men även varje chef har vissa personalsociala funktioner. Omvänt skaderekvisit, samma som för företagshälsovården.
39 kap. 2 §	Sekretess gäller för uppgifter om enskilds personliga förhållanden som hänför sig till ärenden om omplacering eller pensionering av anställda. Rakt skaderekvisit.

### 4.3. Bilaga 3 – Schema vid bedömning om en handling kan lämnas ut



## 4.4. Bilaga 4 – Avslag vid utlämnande av allmän handling

### Avslag vid utlämnande av del av handling

20XX-XX-XX

KS 20XX/XXX

### Avslag på delar av begäran av allmänna handlingar

Här med översänds handlingar rörande xxxxxxx.

Vissa uppgifter har sekretessbelagts då det inte står klart att uppgifterna kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående lider men. Arvika kommun avslår således din begäran om att få ta del av delar av några delar i handlingarna rörande xxxxxxx.

### Ärendet

Den xxx *månad* begärde du hos YY-nämnden/YY-verksamheten inom kommunen att få ta del av ovan nämnda handlingar, trots att sekretess kan gälla för vissa uppgifter i handlingarna. Dessa handlingar finns i ett ärende rörande om xxxxxx.

### Skäl för beslutet

Handlingen innehåller uppgifter om xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Eftersom det kan antas att xxxxx lider skada/men om uppgifterna röjs, gäller sekretess för dessa enligt §§ offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

För YY-nämnden, Arvika kommun

(behörig tjänsteperson enligt delegationsordningen).

### Du kan överklaga

Beslutet kan enligt 6 kap §§ 7-8 offentlighets- och sekretesslagen överklaga hos Förvaltningsrätten i Karlstad. Överklagandet ska dock skickas till YY-nämnden i Arvika kommun inom tre veckor från den dag du fick del av beslutet, annars kan överklagandet inte prövas.

Tala om i överklagandet vilket beslut du överklagar genom att ange diarienummer eller beskriv i korthet vad beslutet handlar om. Tala också om vilken ändring som du vill ha i beslutet.

## Avslag vid utlämnande av handling

20XX-XX-XX

KS 20XX/XXX

### Avslag på allmänna handlingar

Arvika kommun avslår din begäran om att få del av xxxxxxxxxxxx.

### Ärendet

Den xxx *månad* begärde du hos YY-nämnden/YY-verksamheten inom kommunen att få ta del av ovan nämnda handlingar, trots att sekretess kan gälla för vissa uppgifter i handlingarna. Dessa handlingar finns i ett ärende rörande om xxxxxx.

### Skäl för beslutet

Handlingen innehåller uppgifter om xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Eftersom det kan antas att xxxxx lider skada/men om uppgifterna röjs, gäller sekretess för dessa enligt §§ offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

För YY-nämnden, Arvika kommun

(behörig tjänsteperson enligt delegationsordningen).

### Du kan överklaga

Beslutet kan enligt 6 kap §§ 7-8 offentlighets- och sekretesslagen överklaga hos Förvaltningsrätten i Karlstad. Överklagandet ska dock skickas till YY-nämnden i Arvika kommun inom tre veckor från den dag du fick del av beslutet, annars kan överklagandet inte prövas.

Tala om i överklagandet vilket beslut du överklagar genom att ange diarienummer eller beskriv i korthet vad beslutet handlar om. Tala också om vilken ändring som du vill ha i beslutet.