

## Processer och IT för ärenden, dokument och arkiv

Ett historiskt sätt att beskriva ärendehantering är att se det som en separat funktion som hanterar ett antal händelser, bokför dessa i ett diarium och samlar dess handlingar i någon form av mapp. Det är därför ganska logiskt att tidiga ärendehanteringssystem utvecklades för att hantera händelsekedjan som den var upplagd rent organisatoriskt. Sådana system ger stöd till handläggarna men handlingar och information kring ärendet kräver fristående manuella eller datoriserade system.

### NYA SYNSÄTT

Mer modernt är att se ärendehantering som den totala informationsmängden som flödar i samband med ett ärendes gång från start till mål. Och istället för att som tidigare nästan uteslutande fokusera på rationalisering av organisationens inre processer har ny teknik för telefonistöd och e-tjänster skapat fler möjligheter. Genom den ökade tillgången till information och rationellare sätt att söka i informationsmassan har myndighetskundernas kompetens ökat avsevärt. Det ger nya förutsättningar för hur bemötandet måste ske såväl initialt i kundkontakten som genom hela ärendets gång.

### GRUNDBULTAR I ÄRENDEHANTERING

I ärendehanteringsprocesser rent generellt ingår ett flertal huvudsakliga delar som krävs för att uppfylla lagkrav och andra krav. Indata, oavsett om det inkommer externt ifrån eller upprättas internt utgör starten på ärendeprocessen. Den första händelsen kan, men behöver inte, utgöras av ett dokument. Ofta behöver indata processas maskinellt eller manuellt diarieföras.

När ett ärende har initierats ska handläggaren planera och genomföra handläggningen själv eller i grupp. För detta behöver handläggaren stöd för bland annat samverkan, dokumentproduktion, dokumentlagring och indexering samt dokument- och informationsutbyte internt men också externt. Handläggaren har också ofta stor nytta av verksamhetens kunskaps- och erfarenhetsbank, arkivet, d.v.s. om arkivet ständigt finns tillgängligt, vilket ställer krav på ett elektroniskt arkiv. Lagring och arkivering måste ske så att man har kontroll på versioner och förändringar.

Sättet att avsluta ärenden varierar liksom sättet att publicera besluten. Ett bra IT-stöd som hanterar en process för lagring och arkivering i samverkan mellan registratur, arkiv och handläggare gör det enkelt att publicera ärendeinformation och dokument på verksamhetens webbplats.

### FRAMGÅNGSFAKTORER FÖR RATIONELL ÄRENDEHANTERING

Det elektroniska utbytet mellan personer och myndigheter, företag och andra organisationer växer på ett sätt som ställer allt högre krav på ärendehantering, organisation och verksamhetsstyrning. Den generation som idag växer upp ställer helt andra krav på tiden från förfrågan till svar men också på möjligheten att själva bilda sig en uppfattning på vilka svar deras frågor/behov kan ge och därmed skapa sig bättre

kunskaper. Nya arbetssätt behövs och organisationer behöver anpassa för nya krav. Arbetsuppgiften för registratorer kommer sannolikt att förändras till mer värdeskapande uppgifter som dokument- och ärendecontrollers med större delaktighet genom hela handläggningsarbetet. Till uppgifterna kan t.ex. höra kvalitetssäkring, verksamhetsstöd till handläggare och processutvecklare med ansvar för att ytterligare effektivisera verktyg och rutiner. En ökad publicering av ärenden via Internet kommer också att till stor del påverka såväl arkiv- som registraturs arbete.

## FRAMGÅNGSFAKTORER I ÖVERSIKT

- Rationellt intag
- Rationell kategorisering
- Automatisk lagring och arkivering
- Dokument finns naturligt i det ärende de behandlas
- Ärenden hanteras så likformigt som möjligt
- Samverkan
- Anpassade mot ärendets komplexitet
- Kunden är delaktig i eller kan följa ärendet från initiering till avslut

## ANPASSNING AV ÄRENDEHANTERINGEN TILL KOMPLEXITET

Ärendevolym, innehåll och hantering påverkar kravbilderna på system för ärendehantering. För att bättre kunna göra val av plattform utifrån behovsbild är det lämpligt att identifiera vilka ärendekategorier som finns, vilken intressentgruppen är och hur intressentgruppens behov ser ut för respektive ärendekategori.

### Volymärenden

Kundärenden med stora volymer kräver snabb, rationell och automatisk handläggning men också effektiv avvikelshantering för minimering av överklaganden och återremisser. Denna typ av ärenden kan ofta till stor del outsourcas. Volymärenden kännetecknas av stort antal ärenden antingen över tiden (ex per år) eller per kort period (ex sista ansökningsdag). De initieras alltid på samma sätt, är likformiga i sin karaktär och lätta att applicera regelverk på. Eftersom de är repetitiva i sina moment är det lönsamt att automatisera eftersom en effektivisering på några få sekunder per ärende ger stora besparingar.

Grundläggande beslutsunderlag för volymärenden utgörs av inkommande information eller information som redan finns

och därmed kan insamlas med automatik. Beslut kan regelbaserat göras med grund i inkommande eller automatinsamlad information. Handläggarna kan fokusera på avvikelshantering för att minimera antalet överklaganden och återremisser. IT-teknik kan även användas för initiering och informationsintag såsom skanning och omvandling. Webbaserade e-tjänster kan användas både för informationsintag och leverans till kunden.

## Utredningsärenden

Kundärenden av utredningskaraktär är ofta tidskrävande och kan involvera flera handläggare eller myndigheter. Bra handläggarstöd med användarstyrd workflow och avancerad dokumenthantering med versions- och remisshantering är viktiga verktyg för effektivisering.

Kundärenden av utredningskaraktär initieras på många olika sätt, t.ex. genom en kunds påpekan, överklagan, behov som uppträder i samband med ett annat ärende eller som effekt av ett annat ärende. Ofta svårt eller mycket kostsamt att automatisera processen från ärendets upprättande till dess att ärendet fördelats till rätt handläggare. Handläggningen är mångfacetterad, ofta tidskrävande och kräver ofta dialog med andra handläggare och externa parter. Under handläggningen produceras dokument av handläggare som skall knytas till ärendet. Handläggningsarbetet är i stor utsträckning kunskaps- och erfarenhetsbaserat.

## Enklare kundärenden

Kundärenden av enklare karaktär kräver ofta snabba svar med hög kundservice. De initieras ofta genom telefon, e-post eller e-blanketter och kan besvaras direkt av handläggare genom kunskap eller regelverk. Kunden kräver/förväntar sig ofta direkt svar och de berör sällan eller aldrig tredje part. - det finns fastställda processer/beslutsvägar för handläggningen