

Klassificeringsstruktur för Boplats Göteborg AB. Dnr 222-2021		Version 1.0: 2022 / Dokumentdatum: 2022-04-20	
Punkt	Verksamhetsområde / Processgrupp / Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
VO 1.	STYRA, PLANERA OCH FÖLJA UPP		
P	1.1	Utföra politiskt ledningsarbete <i>Exempel på handlingar: dagordningar, föredragningslistor, kallelser, anmälda delegationsbeslut till nämnden, protokoll, bilagor till protokoll, kungörelser, anmälningsärenden, yrkanden, nämndreglementen, centrala samverkansavtal</i>	Tjänsteutlåtanden, delegationsbeslut och protokollsutdrag utgör del av ärende och hanteras i berörd process.
P	1.2	Planera, förvalta och följa upp verksamheten <i>Exempel på handlingar: budgetskrivelser (till KS), detaljbudgetar (till egna nämnden), årsredovisningar, delårsrapporter, årsbokslut, undersökningar, kompetensförsörjningsplaner, kompetensutvecklingsplaner, mål- och inriktningsdokument, verksamhetsplaner</i>	Underlag till budget hanteras i 2.4.1 "Utforma och följa upp ekonomi"
P	1.3	Utföra internt ledningsarbete <i>Exempel på handlingar: mötesanteckningar med bilagor från ledningsgrupp, arbets- och delegationsordningar, planer (t.ex. likabehandlingsplaner), riktlinjer, strategier (t.ex. upphandlingsstrategier), manualer och lathundar, dokumenthanteringsplaner, risk- och sårbarhetsanalyser, brandskyddsredogörelser, lokala samverkansavtal</i>	Övriga arbets-, verksamhets- och samverkansmöten redovisas i den process de hör hemma. Övergripande säkerhetsfrågor inom arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Handlingar kring fysisk säkerhet redovisas under 2.9.2 "Hantera fysisk säkerhet och skalskydd". Upphandlingsstrategi för en viss specifik upphandling hanteras i 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)". Handlingar kring dataskydd hanteras i 2.7. Handlingar kring säkerhetsskydda information som ej ingår i DSF/BDL i 2.8.4.
P	1.4	Utveckla verksamheten <i>Exempel på handlingar: interna utredningar, medarbetarförslag, projekthandlingar avseende myndighetsgemensamma projekt (till exempel rörande systemutveckling)</i>	Övriga projekthandlingar redovisas i berörd process.
P	1.5	Hantera revision och granskning <i>Exempel på handlingar: revisionsrapporter, internkontrollplaner, brandsyneprotokoll, inspektionsprotokoll (till exempel Arbetsmiljöverket)</i>	Handlingar i en myndighets tillsynsuppdrag hanteras i berörd process (kärnprocess). Handlingar som rör det interna brandskyddsarbetet hanteras under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete"
P	1.6	Samverka och förhandla som arbetsgivare <i>Exempel på handlingar: protokoll och mötesanteckningar från olika samverkansgrupper till exempel FSG och APT med eventuella bilagor, kallelser, dagordningar, MBL-protokoll</i>	Myndighetens arbetsmiljöarbete redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete". Förvaltningsspecifika avtal (lokala samverkansavtal) redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete". FSG=Förvaltningens samverkansgrupp MBL=Medbestämmandeförhandling
P	1.7	Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete <i>Exempel på handlingar: skyddsrondsprotokoll, handlingsplaner, riskbedömningar, instruktioner för allvarliga risker, årliga sammanställningar, medarbetar- och ledarenkäter</i>	Arbetssskador, friskvård och rehabilitering m.m. redovisas under processgruppen 2.3 "Hantera personalsociala frågor".

P	1.8	Besvara remisser och enkäter	Processen omfattar myndighetens remisshantering och enkäter från instanser inom såväl som utanför staden. <i>Exempel på handlingar: enkäter, enkätsvar, remisser, remissvar</i>	Myndighetens egna enkäter och remisser hanteras i berörd process.
P	1.9	Hantera externa synpunkter och klagomål	Processen omfattar myndighetens handläggning av synpunkter och klagomål av övergripande karaktär. Processen är en av del av verksamheternas systematiska kvalitetsarbete. <i>Exempel på handlingar: synpunkter, klagomål, avvikelshantering, händelsanalyser</i>	Klagomål av mer precis karaktär redovisas i berörd process.
P	1.10	Samverka med andra organisationer	Processen omfattar myndighetens samverkan med andra myndigheter, organisationer och näringsliv. Samverkan sker vanligtvis inom former för projekt och nationella nätverk. <i>Exempel på handlingar: projekthandlingar från samverkansprojekt, mötesanteckningar från möten med andra organisationer (t.ex. nationella nätverk)</i>	
VO 2. GE VERKSAMHETSSTÖD				
PG 2.1 Administrera anställning och löner				
P	2.1.1	Rekrytera	Processen omfattar arbetet med att hantera rekryteringar, från kravställning och annonsering till tillsättning av tjänst samt även att hantera spontanansökningar. <i>Exempel på handlingar: kravspecifikation/profil, annonser, ansökningar, spontanansökningar, sökandeförteckning, dokumentation av referenstagningar, anställningsintervjuer och tester, rekryteringsbeslut, anställningsavtal</i>	
P	2.1.2	Hantera anställning	Processen omfattar handläggning av frågor knutna till pågående anställning fram till upphörande av anställning. Här ingår även att hantera omställning, disciplinåtgärder och entlediganden, att genomföra lönegrundande samtal, upprätta betyg och intyg, hantera egen uppsägning, uppsägning från arbetsgivaren, upphörande av tidsbegränsad anställning samt att hantera tjänstepension, avtalspension och dödsfall. <i>Exempel på handlingar: tjänstgöringsbetyg, tjänstgöringsintyg, arbetsgivarintyg, uppgifter rörande uppsägning, fullmakter avseende sekretessinformation, dokumentation från utvecklingssamtal samt lönesamtal, Individuella lönebeslut, disciplinärenden, gratifikationer, individuella utvecklingsplaner, sekretessförbindelser, underrättelse till lokal facklig organisation om tilltänkt åtgärd, underlag till LAS- och MBL-protokoll, beslut om lönebidrag, begäran om avgång, anställningsavtal</i>	
P	2.1.3	Beräkna och betala ut löner, arvoden och pension	Processen omfattar att hantera och registrera löneunderlag från anställda. Den omfattar även att hantera ändringar i lön såsom tillägg och rättelser. <i>Exempel på handlingar: underlag för löneberäkning, egna utlägg, tjänstgöringsrapporter, tillägg, rättelser och löneuppgifter, ersättning för utlägg via lön</i>	
P	2.2	Hantera bemanning	Processen omfattar bemanningsfrågor såsom schemaläggning, semesterplanering, tjänstledighet och föräldraledighet. <i>Exempel på handlingar: ledighetsansökningar, scheman, beslut angående beviljad ledighetsansökan</i>	
PG 2.3 Hantera personalsociala frågor				
P	2.3.1	Kompetensutveckla	Processen omfattar myndighetsövergripande kompetens-utvecklingsplanering. Här ingår både introduktion för nyanställda och generella kompetensutvecklingsåtgärder såsom att anordna eller delta i personalutbildningar. <i>Exempel på handlingar: anmälningar, deltagarlistor, kursintyg, planeringsunderlag, presentationsmaterial, program, kursinbjudningar, egenproducerat utbildningsmaterial</i>	Utbildningar som myndigheten administrerar och som är en del av kärnverksamheten hanteras i berörd kärnprocess.
P	2.3.2	Tillhandahålla friskvård	Processen omfattar att tillhandahålla friskvård för personalen och administrera friskvårdsersättning. <i>Exempel på handlingar: kvitto på utlägg, riktlinjer för friskvårdsersättning, program för friskvårdsinsatser på arbetsplatsen</i>	Friskvårdsavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)".

P	2.3.3	Hantera tillbud, arbetsskada och otillåten påverkan	Processen omfattar anmälningar, utredningar och olika åtgärder av tillbud, arbetsskador, otillåten påverkan samt kränkande särbehandling. <i>Exempel på handlingar: anmälningar om arbetsskador, avvikelse- och tillsbudsrapporter, åtgärdsbeslut</i>	Med otillåten påverkan avses här trakasserier, hot, våld och korruption som syftar till att påverka myndighetsutövningen.
P	2.3.4	Rehabilitera	Processen omfattar handläggning av rehabiliteringsärenden från förstadagsintyg, utredning och arbetsgivarens anpassningsåtgärder och arbetsförmågebedömningar till avslutande rehabiliteringsåtgärder. <i>Exempel på handlingar: förstadagsintyg, handlingsplaner, arbetsförmågebedömning, arbetsgivarens anpassningsåtgärder, protokoll om avslutade rehabiliteringar, kompetenskartläggningar, arbetsförmågebedömningar, kompletterande läkarutlåtanden, avslut av rehabärenden</i>	
PG	2.4	Administrera ekonomi		
P	2.4.1	Utforma och följa upp ekonomi	Processen omfattar att upprätta budgetar och verksamhetsplaner, redovisa och följa upp resultat samt genomföra internkontroller. <i>Exempel på handlingar: ekonomiska uppföljningsrapporter, budgetunderlag, prognoser, ekonomisk uppföljningsrapport, budgetunderlag, prognos</i>	Budgetskrivelse, Årsredovisning och Årsbokslut hör hemma under 1.2 "Planera, förvalta och följa upp verksamheten".
P	2.4.2	Hantera intäkter från kund	Processen omfattar att hantera intäkter från kund och inleds med att fakturor tas fram och skickas ut till kundinbetalningar. Processen omfattar även att hantera diverse underlag och fakturahandtering, såsom avskrivningar, avbetalningsplaner och kundregister. <i>Exempel på handlingar: kundregister, avbetalningsplaner, kundfakturer, fakturaunderlag, listor över inbetalningar, makuleringar, avskrivningar av fordran</i>	
P	2.4.3	Hantera kostnader från leverantör	Processen omfattar att hantera och betala leverantörsfakturer. Den omfattar även att hantera utbetalningar. <i>Exempel på handlingar: leverantörsfakturer, följesedlar, listor över utbetalningar, inkassobrev, utbetalningsallegat</i>	
P	2.4.4	Hantera löpande ekonomiredovisning	Processen omfattar att löpande stämma av och redovisa ekonomin. Detta innebär bland annat att godkänna investeringar, inköp av investeringar, avskrivningar samt avyttring av inventarier och anläggningar. Det innebär också att hantera likvidkonton samt försäljningskassor. Utöver detta ingår även att sammanställa räkenskaperna och att sköta kodplanen. <i>Exempel på handlingar: bokföringsorder med underlag, kontoavstämningar, kontoplaner med kodförteckning, kodplaner, anläggningsregister, avtal rörande tjänst, kassarapporter, underlag till årsredovisning med resultaträkning och balansräkning, underlag till delårsbokslut, förteckningar över anläggningstyper (avskrivningstyp), underlag för periodisk avskrivning, beslut om investering, finanseringsanalyser</i>	I den löpande ekonomiredovisningen hanteras: <u>Inventarier och anläggningar</u> – godkännande av investeringar, inköp av investeringar, aktivering, månadsvisa avskrivningar samt avyttring av inventarier och anläggningar. <u>Finansiering av verksamheten</u> – genom kommun-, region- och statsbidrag, försäljning av tjänster, tillhandahålla tjänster mot avgift. <u>Likviditet</u> – hantera likvidkonton (bankkonton) samt försäljningskassor. <u>Bokslut</u> – att sammanställa räkenskaperna till ett rättvisande resultat och skriva årsredovisning med kommentarer.
P	2.4.5	Hantera skatteredovisning	Processen omfattar hanteringen av frågor rörande deklarationer och jämkning av moms. <i>Exempel på handlingar: underlag till momredovisning, ansökningar om redovisning av moms, momsrapporter, periodiska sammanställningar</i>	
P	2.4.6	Hantera försäkringar	Processen omfattar tecknandet av försäkringar i syfte att skydda myndigheten. <i>Exempel på handlingar: försäkringsbrev, försäkringshandböcker, handlingar rörande ansvarsfrågor, ansvarsskador och egendomsskador, avtal, förfrågningsunderlag, personalförsäkringshandlingar, skadeärenden</i>	Exempel på de olika försäkringar som kan tecknas är: ansvar, tjänsteresa, olycksfall, miljö och rättskydd. Vid nyttjande av försäkringar återfinns handlingarna i de processer där skaderegleringen sker.

P	2.4.7	Hantera stiftelser, fonder och gåvor	Processen omfattar att förvalta kapital och administrera stiftelser, fonder och gåvobrev, mottagande av gåvor/donationer som ligger till grund för inrättande av stiftelse, utredning och beslut att skapa/inrätta och avveckla stiftelse, förvalta stiftelser och fonder, utlysning av medel (ansökning av stipendier). <i>Exempel på handlingar: bedömningskriterier för urval, fondansökningar, beslut om utdelningar ur fond, gåvobrev, beslut om att ta emot gåvor, stiftelseårsredovisningar</i>	
PG	2.5	Köpa in och upphandla		
P	2.5.1	Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)	Processen omfattar arbetet med att köpa in varor och tjänster. Direktupphandla enligt LOU samt upphandla genom avrop mot ramavtal eller genom förnyad konkurrensutsättning. <i>Exempel på handlingar: offerter/anbud, svar på förfrågningar, utvärdering av inkomna anbud/offerter, tilldelningsbeslut, beställningar, orderbekräftelser, uppdragsbekräftelser och beställningsbekräftelser</i>	Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver vanligtvis inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. i en kärnprocess).
P	2.5.2	Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)	Processen omfattar arbetet med att genomföra upphandlingar i konkurrens samt att hantera överprövning av upphandling. <i>Exempel på handlingar: upphandlingsstrategier, förfrågningsunderlag, annonsunderlag, frågor/svar samt rättelser och förtydliganden under anbudstiden, anbud med bilagor, intyg/bevis för kontroll av leverantörer, öppningsprotokoll, utvärderingsunderlag, tilldelningsbeslut</i>	Övergripande upphandlingsstrategi eller inköpspolicy hanteras i 1.3 "Utföra internt ledningsarbete" Upphandlingsprocesser avslutas med att avtal tecknas. Upphandlingsärenden bör avslutas i samband med underrättelse om tilldelningsbeslut. Upphandlingar som leder till: 1) Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. 2) Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. en kärnprocess). Överprövnings/överklagandeärenden hanteras här men ska diarieföras som i separata ärenden.
P	2.5.3	Förvalta och följa upp ingångna avtal	Processen omfattar de affärsmässiga frågorna såsom löpande avstämningar och hantering av stora tvister efter att avtal slutits som följd av direktupphandlingar och upphandlingar i konkurrens. <i>Exempel på handlingar: tilläggsavtal, villkorsändringar, information om parter ändrade kontakt- eller adressuppgifter, uppsägningar, avtalsregister, avtalsdatabas</i>	
PG	2.6	Administrera allmänna handlingar		
P	2.6.1	Registrera handlingar och hantera post	Processen omfattar posthantering, bedömningar, registreringar och fördelning av ärenden. I processen ingår även skanning, informationssökning och arkivering av diarieförda ärenden. <i>Exempel på handlingar: diaries, diarieplaner, postlistor, fullmakter för postöppning, postöppnings- och registreringsrutiner</i>	
P	2.6.2	Redovisa, styra och hantera handlingar och arkiv	Processen omfattar upprättande av informationsredovisning, bevarande- och gallringsutredning och mottagande av bevarande- och gallringsbeslut. Processen omfattar även samråd med arkivmyndighet. <i>Exempel på handlingar: arkivbeskrivningar, arkivförteckningar, IT-förteckningar, arkivinventeringar, bevarande- och gallringsbeslut, bevarande- och gallringsutredningar, bevarande- och gallringsframställningar</i>	Dokumenthanteringsplaner och klassificeringsstrukturer utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 Utföra internt ledningsarbete.

P	2.6.3	Ta emot arkiv	Processen omfattar planering inför och mottagande av arkivhandlingar från överlämnande myndighet. <i>Exempel på handlingar: kopior av beslut om överlämnande av allmän handling, förteckningar över allmänna handlingar som mottagits, leveransgodkännande</i>	
P	2.6.4	Överlämna arkiv	Processen omfattar planering och överlämnande av arkivhandlingar samt framtagande av underlag med förslag till beslut om avhändande av allmän handling (på annat sätt än genom gallring). Processen omfattar även samråd med arkivmyndighet. <i>Exempel på handlingar: fullmäktigebeslut om avhändande av allmän handling, förteckningar över allmänna handlingar som överlämnas, leveransframställningar, framställningar till arkivmyndighet om överlämnande, inventeringslistor</i>	
P	2.6.5	Hantera utlämnande av handlingar	Processen omfattar sekretessprövning/menprövning, beslut om utlämnande samt skriftliga beslut av myndigheterna vid eventuella nekanden av utlämnande. <i>Exempel på handlingar: samtycken, fullmakter, begäran om utlämnande, följebrev, beslut om avslag på begäran om utlämnande av allmän handling, överklaganden</i>	I denna process hanteras även tjänsteutlån av handlingar.
P	2.7	Kontrollera personuppgiftsbehandlingar	Processen omfattar hantering av anmälan om behandling av personuppgifter, begäran om registerutdrag samt anmälan om dataskyddsombud. Här hanteras även personuppgiftsincidenter. <i>Exempel på handlingar: samtycke/återtagande till behandling av personuppgifter, registerförteckning, registerutdrag, begäran om och svar på begäran om registerutdrag, anmälan om dataskyddsombud, förteckning enligt dataskyddsförordningen, anmälan till tillsynsmyndighet vid personuppgiftsincident enligt dataskyddsförordningen respektive brottsdatalagen, konsekvensbedömning vid ny eller förändrad personuppgiftsbehandling enligt brottsdatalagen</i>	
PG 2.8 Hantera och förvalta IS/IT				
P	2.8.1	Införa it-system	Processen omfattar arbetet med att utveckla och införa informationssystem och informationsteknologi (IS/IT) i syfte att underlätta för verksamheten. Genomförs vanligen som uppdrag eller i projektform. <i>Exempel på handlingar: införandeplaner, förstudierapporter, beslut, uppdragshandlingar, kravspecifikationer, projektdirektiv, slutrapporter, aktivitetslistor, leveransgodkännanden, protokoll, systemdokumentation</i>	Upphandlingar av IT-system hanteras under 2.5.2 "Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) "
P	2.8.2	Förvalta, drifta och utveckla it-system	Processen omfattar förvaltning, drift, utveckling och support samt att utifrån olika behov, strategier och omvärld utveckla och anpassa tjänster. <i>Exempel på handlingar: avvikelserapporter, åtgärdsrapporter, beställningar, användarhandledningar, lathundar för system, förvaltningsuppdrag (systemförvaltning), objektplaner</i>	Här ska inte kommungemensamma interna tjänster (IT-komponenter) redovisas. Kommungemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos Intraservice.
	2.8.3	Hantera IT-behörigheter	Processen omfattar att tilldela och upphäva/återkalla behörigheter i systemstöden. Processen omfattar även anskaffning av olika e-certifikat. <i>Exempel på handlingar: beställningar, bekräftelser, register</i>	
	2.8.4	Säkerhetsskydda information	Processen omfattar att säkerställa att informationssäkerhetsincidenter och svagheter hos informationssystem rapporteras på ett sådant sätt att korrigerande åtgärder kan vidtas i rätt tid. <i>Exempel på handlingar: incidentrapporter, rutiner för incidentrapportering, rutinbeskrivningar, uppgifter om genomförda åtgärder (åtgärdsprotokoll), statistik, risk- och sårbarhetsanalyser, servicenivåavtal (SLA), krypteringsnycklar, loggar, VPN-avtal</i>	

P	2.8.5	Avveckla it-system	Processen omfattar arbetet med att säkerställa att avveckling av tjänster och enskilda driftuppdrag görs på ett kontrollerat sätt. Genomförs vanligen som uppdrag eller i projektform. <i>Exempel på handlingar: beslut om avveckling av tjänster, planer för avveckling, checklistor, utvärderingar, konsekvensanalyser, tidplaner, systemdokumentation</i>	Här ska inte kommungemensamma interna tjänster (IT-komponenter) redovisas. Kommungemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos Intraservice. Gäller även för avställning av system/systemstöd
PG	2.9	Hantera lokaler, fastigheter och fysisk säkerhet		
P	2.9.1	Förvalta fastigheter och inventarier	Processen omfattar att förvalta och utveckla hyresavtal, utrustning/inventarier med mera, samt att löpande drifta, underhålla, reparera och besikta lokaler. Processen omfattar även frågor gällande parkering, lokalvård och hantering av avfall- och återvinning. <i>Exempel på handlingar: hyresavtal, felanmälningar av lokaler, lokalbokningar och bokningsbekräftelser, ansökningar om parkeringstillstånd, inventarielistor över konst, besiktningsprotokoll, utredningar rörande fastighetsutnyttjande, driftmötesprotokoll</i>	Investeringar hanteras under 2.4.4 "Hantera löpande ekonomiredovisning".
P	2.9.2	Hantera fysisk säkerhet och skalskydd	Processen omfattar att hantera frågor kring fysisk säkerhet, exempelvis larm och inpassering samt att administrera tillträde till fastigheter. Processen omfattar även ärenden som rör stölder eller obehörigt intrång i verksamheternas lokaler <i>Exempel på handlingar: kvittenser för passerkort/behörighetskort och nycklar, polisanmälningar rörande stöld/hot/olaga intrång</i>	Handlingar rörande miljöarbete, redovisas under 1.7 "Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete" Handlingar rörande brandskyddsarbete, se processen 1.3 "Utföra internt ledningsarbete" Bevakningsavtal och säkerhetstjänsteavtal hanteras under 2.5.1 "Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)"
P	2.9.3	Genomföra byggprojekt	Processen omfattar hanteringen av ny-, om- och tillbyggnad samt rivning utifrån myndighetens behov. <i>Exempel på handlingar: bygglovsansökningar, ritningar, förstudier, bygghandlingar, byggmötesprotokoll, besiktningsprotokoll, styrgruppsmötesprotokoll</i>	
P	2.10	Informera, kommunicera och omvärldsbevaka	Processen omfattar marknadsföring av myndigheten, utåtriktad kommunikation genom användning av olika kommunikationskanaler, medborgardialog av fråga-svar-karaktär som inte rör ärende i kärnverksamheterna samt omvärldsbevakning. <i>Exempel på handlingar: hemsidor, inlägg på sociala medier, pressklipp, pressmeddelanden, kommunikationsplan</i>	Deltaga i nätverk hanteras i 1.10 "Samverka med andra organisationer"
P	2.11	Tillhandahålla bibliotek	Processen omfattar att hantera myndighetens referensbibliotek. Här ingår att hålla bibliotekskatalog och låntagarregister aktuella samt hantera in- och utlån. <i>Exempel på handlingar: bibliotekskataloger och -databaser, låntagarregister, avtal rörande tillgång till databaser och informationsresurser, handledningar</i>	Broschyrer som syftar till marknadsföring hanteras under 2.10
P	2.12	Bedriva internt miljöarbete	Processen omfattar miljöfrågor i förhållande till bland annat energi, avfall, transporter, lokaler, kemikalier, livsmedel. <i>Exempel på handlingar: miljöredovisningar, tillsynsrapporter och miljömanualer, certifikat för grön el</i>	Miljöledningssystem, miljöpolicyer, resopolyer och gränsdragningslistor utgör styrande dokument och redovisas under 1.3 "Utföra internt ledningsarbete". Handlingar rörande miljöarbete i förhållande till nybyggnation redovisas under 2.9.3 "Genomföra byggprojekt".
P	2.13	Tillhandahålla tjänstefordon	Processen omfattar att hantera verksamheternas behov av tjänste-/pool-/servicebilar. Processen omfattar även att tillgodose önskemål inom verksamheterna, samt kontakter med leverantörerna av dessa fordon. <i>Exempel på handlingar: leasingavtal, biljournaler, körjournaler, ansvarsförbindelser, parkeringstillstånd, fordonsskadeblankett, fordonslistor, meddelande om fordonskada .</i>	

VO	3.	HANTERA FÖRMEDELING OCH KUNDTJÄNST		
PG	3.1	Hantera bostadssökande		
P	3.1.1	Hantera bostadssökandes data	Processen omfattar den data som skapas när en person registrerar sig på boplats.se. Processen inleds med att en bostadssökande skapar ett konto på boplats.se. Den bostadssökande kan sedan använda sitt konto för att samla kötid, och betala sin årsavgift. Processen avslutas när en bostadssökande avslutar sitt konto eller blir avregistrerad på grund av inaktivitet. <i>Exempel på handlingar: profiluppgifter som namn, personnummer och kontaktuppgifter; avi för betalning av avgift, kvitto på betalning av avgift, kötid.</i>	Data hanteras digitalt i Boplats förmedlingssystem. Se även: boplats.se/om/avtal för detaljer om vad avtalet innebär.
P	3.1.2	Hantera kundärenden från bostadssökande	Processen omfattar förfrågningar från registrerade bostadssökande och allmänheten. Processen påbörjas med ett inkommande ärende via boplats.se, via telefon eller vid personliga besök. Kundärenden som kan leda till åtgärder från Boplats sida registreras i Boplats ärendehanteringssystem. Processen avslutas när den bostadssökande har fått svar och eventuellt beslut om ändringar från Boplats. <i>Exempel på handlingar: intyg som styrker bostadssökande oförmåga att betala avgift; intyg som styrker ändring av personnummer; Boplats beslut om bostadssökandes kötid.</i>	
P	3.1.3	Hantera kommunikationsinsatser riktade mot särskilda grupper	Processen kan initieras av aktörer i Göteborgs Stad, kommungemensamma planer eller av Boplats ledning. Genomförandet bedrivs ofta i projektförhållanden mot målgrupper med särskilda behov och består till största delen av kommunikationsaktiviteter som till exempel mässdeltagande, enkäter, utskick av informationsmaterial, inlägg i sociala media, och medborgardialog. Processen avslutas när projektet, eller årligt återkommande verksamhet, rapporteras till de som initierat projektet. <i>Exempel på handlingar: planer och beskrivningar för projekt, mötesprotokoll, informationsmaterial, enkäter, rapporter.</i>	
PG	3.2	3.2 Hantera förmedling		
P	3.2.1	Förmedla lägenheter (Förmedlingsprocessen)	Processen omfattar hantering av data och handlingar som ingår i förmedlingsprocessen. Processen initieras av att en annons för en ledig lägenhet publiceras på boplats.se. Processen inbegriper bland annat visningkallelse, bostadssökandes svar om fortsatt intresse efter visning, kontroll av bostadssökandes uppgifter. Den avslutas när hyresvärden har godkänt en bostadssökande som hyresgäst och förklarat lägenheten uthyrd. <i>Exempel på handlingar: lägenhetsannons publicerad av hyresvärd; ansökning från bostadssökande; intyg från bostadssökande som styrker uppgifter; kallelser till visning; förslag på kontraktsskrivning till hyresvärden; meddelanden mellan bostadssökande och förmedlare.</i>	Data hanteras digitalt i Boplats förmedlingssystem.
P	3.2.2	Hantera kundärenden från fastighetsbolag	Processen omfattar ärenden från hyresvärdar som använder förmedlingstjänsten. Processen initieras av en hyresvärd som förslag på förbättringsarbete, Processen avslutas med utvecklingsärende gällande Boplats Förmedlingssystem, ett förslag på en processändring i förmedlingsarbetet, eller med en utbildningsinsats till hyresvärden. <i>Exempel på handlingar: krav på förändring av process; krav på förändring av integration: krav på förändring av Boplats Förmedlingssystem; protokoll från referensgruppsmöten.</i>	
P	3.2.3	Hantera hyresvärdars förmedlingsuppdrag	Processen initieras av att en hyresvärd meddelar att de vill använda Boplats förmedlingstjänster. Processen omfattar de avtal som skrivs med hyresvärdar som förmedlar bostäder hos Boplats samt användaruppgifter och andra handlingar som behövs för att fullfölja förmedlingsuppdraget. Processen avslutas då hyresvärden säger upp avtalet. <i>Exempel på handlingar: intresseanmälan från hyresvärd, avtal med hyresvärd, riktlinje för hyresvärds förmedling</i>	

P	3.2.4	Utreda juridiska frågor som berör förmedlingen.	Processen inleds med att bostadssökande, hyresvärdar eller Boplats personal uppmärksammar en juridiskt frågeställning i förhållande till en händelse i förmedlingen. En utredning kring aktuell lagstiftning och styrande dokument görs av en handläggare. Processen avslutas vanligtvis med en rapport till Boplats ledning och svar till de som initierat frågan och andra berörda parter. <i>Exempel på handlingar: frågor från bostadssökande och hyresvärdar, utredningar som berör juridiska frågor i förmedlingsprocessen, svar till berörda parter.</i>	
P	3.2.5	Hantera annonser från privatpersoner	Upphörd: 2020-05-01. Processen omfattar hantering av data som skapas när privatpersoner annonserar på boplats.se. <i>Exempel på handlingar; annons för uthyrning av rum; annons för andrahandsuthyrning</i>	
P	3.3	Göra marknadsanalyser	Processen initieras av Boplats ledning eller av en extern part, hyresvärdar, media, eller andra bostadspolitiskt intresserade institutioner. Data från Boplats statistikdatabas analyseras och presenteras i rapporter som sedan publiceras eller skickas till aktuella intressenter. <i>Exempel på handlingar: rapporter och analyser av hyresmarknaden baserade på statistik från Boplats förmedlingsverksamhet.</i>	