



Fellesskriv til bydelene

Til: Byrådsavdelingene, bydelene, Barne- og familieetaten, Helseetaten, Velferdsetaten
Fra: Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester
Saksbeh.: Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester

Fellesskriv nr.: 4/2015
Saksnr.: 201500621-4
Arkivkode: 042
Utsendt dato: 23.11.2015
Gjelder fra: utstedelsesdato
Gjelder til: inntil videre
Erstatter: 1/2013

ARKIVERINGSREGLER FOR TJENESTER MED PERSONRETTEDE TILTAK

INNLEDNING	3
FELLES BESTEMMELSER	4
<i>Overordnet regelverk</i>	<i>4</i>
<i>Ansvarsforhold</i>	<i>4</i>
<i>Registrering av henvendelser og dokumenter</i>	<i>5</i>
<i>Oppretting av saksmapper</i>	<i>6</i>
<i>Vedlikehold av saksmapper</i>	<i>6</i>
<i>Overføring av saksmapper i kommunen</i>	<i>7</i>
<i>Arkivering</i>	<i>8</i>
SOSIALTJENESTEN	10
<i>Registrering av henvendelser og oppretting av sak</i>	<i>10</i>
<i>Innhold i saksmappene</i>	<i>10</i>
<i>Oppbevaring av skannede dokumenter</i>	<i>12</i>
<i>Sammenslåing og splitting av sakene</i>	<i>12</i>
<i>Overføring av saksmapper</i>	<i>13</i>

<i>Arkivering</i>	13
<i>Kassasjon</i>	13
BARNEVERN.....	14
<i>Registrering av henvendelser.....</i>	14
<i>Oppretting av saksmapper.....</i>	14
<i>Arkivbegrensning og kassasjon</i>	16
<i>Avlevering av saksmapper til Byarkivet.....</i>	16
<i>Henvendelser om innsyn i gamle barnevernsaker.....</i>	16
PLEIE- OG OMSORGSTJENESTER.....	17
<i>Registrering av henvendelser og oppretting av sak.....</i>	17
<i>Arkivbegrensning</i>	17
INTRODUKSJONSPROGRAM.....	18
<i>Registrering av henvendelser og oppretting av sak.....</i>	18
<i>Innhold i saksmappen</i>	18
<i>Utbetaling av introduksjonsstønad</i>	18

INNLEDNING

Formålet med fellesskrivet er å sørge for at nødvendig dokumentasjon til saksbehandling og hensiktsmessige dagligarkiver, ivaretas og vedlikeholdes på en forsvarlig og brukervennlig måte innenfor saksområdene personrettede tiltak. Fellesskrivet skal også sikre arkiv som kan ha stor kulturell eller forskningsmessig verdi eller som inneholder rettslig eller viktig forvaltningsmessig dokumentasjon, slik at de blir ivaretatt og gjort tilgjengelige både for samtid og ettertid, jf. lov om arkiv (arkivlova) av 04.12.1992 nr 126, §§ 1 og 6.

Fellesskrivet er en instruks som gjelder interne administrative rutiner i kommunen for registrering, oppretting, vedlikehold og arkivering av saksmapper. Dette gjelder for saker etter:

- lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (lov om sosiale tjenester i NAV) av 18.12.2009 nr 131
- lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven) av 24.06.2011 nr 30
- lov om barnverntjenester (barnevernloven) av 17.07.1992 nr 100
- lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere (introduksjonsloven) av 04.07.2003 nr 80
- boligvirkemidler og øvrige kommunale ordninger.

Fellesskrivet gjelder for saksmapper på papir, samt håndtering og arkivering av elektronisk lagrede personopplysninger der hvor det er tatt i bruk EDB-baserte saksbehandlingssystemer.

Fellesskrivet innleder med felles bestemmelser gjeldende for alle tjenester som er omfattet av fellesskrivet. Deretter følger avsnitt for de ulike tjenestene i henhold til deres respektive lover. Her gis det nærmere presiseringer og eventuelle unntak fra de innledende felles bestemmelsene. Boligvirkemidlene og andre kommunale ordninger er ikke omtalt særskilt. Det samme gjelder barnehagene og aktivitetsskolen, da retningslinjer på dette område forvaltes av Byrådsavdeling for kunnskap og utdanning.

Kulturetaten ved Oslo Byarkiv (Byarkivet) er kommunens utøvende fagorgan innen arkiv og dokumentbehandling. På Oslo kommunes intranett, under *verktøy* ligger retningslinjer, instruksjer og veiledninger gitt av Byarkivet, byrådet og bystyret, samt en oversikt over aktuelle rammeverk.

Når Oslo kommune benytter private virksomheter til utførelse av kommunale oppgaver/tjenester, skal krav til dokumentasjon og arkiv tas med i anbud/tilbudsforespørsel. Se Arkivhåndboken side 111-116, utgitt av Riksarkivaren, Kommuneforlaget år 2009.

FELLES BESTEMMELSER

Overordnet regelverk

Sentrale lover for det offentliges virksomhet er lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) av 10.02.1967 og lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) av 16.05.2006 nr 16.

Fellesskrivet gjelder innenfor rammen av lover og forskrifter samt regelverk innenfor Oslo kommune.

Fellesskrivet gjelder innenfor rammen av blant annet arkivlova med tilhørende forskrifter¹ (forskrift om offentlege arkiv), samt overordnet regelverk for Oslo kommune som omhandler arkivfunksjoner/organisering. Det vises her til Arkivinstruks² for Oslo kommune, gjeldende Noark-standard³ og arkivplan for den enkelte bydel.

For elektronisk journalføring skal det normalt benyttes et arkivsystem basert på Noark-standard, jf. forskrift om offentlege arkiv § 2-9. Andre systemer kan benyttes etter godkjenning av Riksarkivaren.

Behandlingen av personopplysninger reguleres av lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) av 14.04.2000 nr 31 med tilhørende forskrifter⁴.

Ansvarsforhold

Bydelen plikter å ha arkiv. Arkivet skal være ordnet og innrettet slik at dokumentene er sikret som informasjonskilde, også i ettertid, jf. arkivlova § 6. Ved ønske om overgang til elektronisk arkiv skal Byarkivet kontaktes på forhånd for godkjenning.

Bydelsdirektøren har det overordnede ansvar for arkivet og saksmappene, og for at saksmappene til enhver tid er ordnet i henhold til gjeldende regler og retningslinjer, jf. forskrift om offentlege arkiv § 1-1, 2. ledd. Bydelsdirektøren innehar dessuten behandlingsansvaret etter personopplysningsloven.

I henhold til forskrift om offentlege arkiv § 2-1 skal arkivarbeidet i et offentlig organ "som hovudregel utførast av ei eiga eining, ei arkivtjeneste, under dagleg leiging av ein arkivansvarleg".

Hver bydel har egen arkivtjeneste med arkivansvarlig som betjener hele bydelens arkivfunksjon. I tillegg er det arkivtjeneste som tar seg av dokumentbehandlingen på de enkelte tjenestesteder. Arkivansvarlig i bydelen har bl.a. ansvaret for å utarbeide arkivplan for hele bydelen. Dette innebærer bl.a. en kartlegging av alle arkiver, og at disse oppbevares trygt i henhold til gjeldende regler. Det er derfor viktig at personalet på hvert enkelt tjenestested er i kontakt med arkivansvarlig angående sitt lokale arkiv. Det er viktig med informasjon fra personalet om hvor

¹ Se bl.a. Forskrift om offentlege arkiv av 11.12.1998 nr 1193

² Bystyresak 407/99

³ Norsk arkivstandard, forvaltes av Riksarkivaren

⁴ Se bl.a. Forskrift om behandling av personopplysninger (personopplysningsforskriften) av 15.12.2000 nr 1265

stort behovet er for arkivareal, samt informasjon om arkivlokalene, slik at man sikrer at arkivlokalene oppfyller forskrift om offentlege arkivs krav.

Registrering av henvendelser og dokumenter

Byarkivet skal godkjenne løsninger der hvor elektronisk arkivering erstatter papirbasert arkivering, jf. arkivinstruksen pkt. 2.3. På de områder hvor det er tatt i bruk elektronisk fagsystem, skal det så langt det er mulig skje en parallell registrering og oppbygning av saker elektronisk og på papir. Registrering/journalføring av dokumenter skal enten skje elektronisk eller på papir, jf. forskrift om offentlege arkiv § 2-6 annet ledd.

Elektronisk registrering av personopplysninger som er sensitive i henhold til personopplysningsloven § 2 nr. 8 og /eller taushetsbelagte ifølge lov (f.eks. forvaltningsloven § 13, første ledd nr 1) skal være sikret med tiltak som er beskrevet i personopplysningsforskriften § 2-14, jf brev fra byrådsavdelingen til bydelene av 13.12.04. Dette innebærer dokumenterte sikkerhetstiltak som skal hindre uautorisert bruk av systemet, gjennom begrensninger og logging av systemet. Forskrift om offentlege arkiv § 2-9 stiller krav til at fagsystemene normalt skal tilfredsstille kravene til Noark-standard⁵.

Registrering av henvendelser og dokumenter skal skje i henhold til Revidert instruks for bruk av e-post, rundskriv 24/2001 og Revidert instruks for informasjonssikkerhet, rundskriv 18/2002. Instruksene fastlegger Oslo kommunes overordnede krav til beskyttelse av informasjon som samles inn, lagres, bearbeides, overføres og formidles så vel manuelt som elektronisk ved hjelp av IKT-systemer.

Søknad om tjenester eller ytelser registreres elektronisk i fagsystemet eller journalføringssystemet som gjelder for den enkelte tjenesten. Det samme gjelder all inn- og utgående post som er gjenstand for saksbehandling og som har verdi som dokumentasjon, jf. forskrift om offentlege arkiv § 2-6 og arkivinstruksen pkt. 2.1. Det er viktig at dokumenter som er gjenstand for saksbehandling og har verdi som dokumentasjon blir journalført. Journalføring gir sikkerhet med hensyn til riktig arkivering, gjenfinning og bevaring. Det kan også dokumentere mottak av post samt gi en indikasjon på at post ikke er mottatt.

Telefaks og elektronisk post som er gjenstand for saksbehandling skal på samme måte registreres, jf. arkivinstruksen pkt. 3.1.2. Dersom det samme dokumentet som ble sendt per telefaks eller e-post blir ettersendt i original, kan kopien eller utskriften kastes, jf. arkivinstruksen pkt. 3.3. Dersom saksbehandler mottar e-post på sin personlige e-postadresse og det viser seg at det er saksdokumenter som skal journalføres, plikter saksbehandler å bringe dokumentene til journalføring, jf. Revidert instruks for bruk av e-post, rundskriv 24/2001 pkt. 2 A, A-5.

Ved journalføring av post skal dokumentene knyttes sammen med eventuelle tidligere dokumenter i samme sak, jf. arkivinstruksen pkt. 3.1.4. Ved utgående post tas det også kopi til kopibok, jf. forskrift om offentlege arkiv § 3-9.

Dersom det er tvil om en henvendelse eller søknad er fremsatt overfor riktig bydel, avklares tilhørighet etter reglene i gjeldende fellesskriv om ansvarsfordeling mellom bydelene. Den bydelen som mottar henvendelsen har imidlertid rådgivningsplikt i forbindelse med avklaring av brukers tilhørighet.

⁵ De færreste fagsystemer i kommunesektoren støtter NOARK fullt ut i dag. Oslo kommune jobber aktivt for at våre systemer skal utvikles slik at de skal tilfredsstille disse kravene.

Oppretting av saksmapper

Når en søknad tas under behandling opprettes det en sak. Dette skal skje elektronisk for de tjenesteområdene som har systemmessig støtte for dette. En sak omfatter søknader, inn- og utgående post, saksfremlegg (innstillinger og vedtak), registreringer, påskrifter, notater etc. som utarbeides og/eller inngår i behandlingsforløpet.

Dokumentene i saken skal være på papir som er arkivholdbare, dvs. oppfylle internasjonal standard for permanent papir (IOS 9706), jf. forskrift om offentlege arkiv § 2-12. Dersom skriftlige saksdokumenter blir mottatt på papir det er grunn til å tro ikke er arkivholdbare, skal dokumentet straks kopieres eller skrives ut på slikt papir, jf. forskrift om offentlege arkiv § 3-3.

Sakens dokumenter samles i mapper. Personnummer brukes som identifikasjon på mappen. Saksmappen skal inneholde en dokumentliste over dokumentene i saken. Dokumentlisten skal som hovedregel nummerere dokumentene i saken fortløpende, samt angi "navnet" på dokumentet, for eksempel vedtak, søknad, familie eller økonomi. Det nummer et dokument har i dokumentlisten, påføres også selve dokumentet i saken, slik at det er lett å finne frem til dokumentet. Dersom et dokument har flere sider, for eksempel et vedtak, bør alle sidene av vedtaket merkes med det samme dokumentnummeret, eller stiftes sammen.

Vedlegg til vesentlige dokumenter som for eksempel søknad eller vedtak, stiftes sammen med det aktuelle dokumentet og gis normalt ikke eget dokumentnummer.

Interne notater og kopier kan være bevaringsverdige hvis de er grunnlagsmateriale og har betydning for saken og skal i så fall dokumentføres i saksmappen. Arkivbegrensning skal skje i henhold til forskrift om offentlege arkiv § 3-19. Hvis de ikke er bevaringsverdige skal de ikke dokumentføres. Det er hensiktsmessig at slike papirer legges i eget hvitt omslag i saksmappen merket interne notater og kopier. Slike papirer skal fjernes fra saksmappen når saken overføres bortsettingsarkiv.

Individuell plan, hjemlet i lov om sosiale tjenester i NAV § 28, pasientrettighetsloven § 2-5⁶ og NAV loven § 15⁷, legges i egen folder som følger aktiv mappe til enhver tid.

Vedlikehold av saksmapper

Oppbevaring

Saker som er under behandling eller som er i bruk i tilknytning til saksbehandlingen skal oppbevares i et "aktivt arkiv" (daglig arkiv). Disse sakene bør være atskilt fra saker som er avsluttet og inngår i "passivt arkiv" (bortsettingsarkiv).

Arkivene skal oppbevares i låsbare skap eller låsbare arkivrom. Lokalene skal oppfylle kravene i forskrift om offentlege arkiv kap. IV. Arkivlokaler skal være sikret mot skader fra vann, fukt og brann, skadelig varme eller påvirkning fra klima og miljø, hærverk, innbrudd og ulovlig tilgang, jf. forskrift om offentlege arkiv § 4-1, og være klassifisert etter de tekniske forskriftene til plan- og bygningsloven. Alle arkivlokaler skal ha fast tilsyn og renhold, jf. forskrift om offentlege arkiv § 4-5.

⁶ Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasientrettighetsloven) av 02.07.1999 nr 63

⁷ Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV loven) av 16.06.2006 nr 20

Utlån

Generelt

Enhver (ansatt og andre) som utfører tjeneste eller arbeid i Oslo kommune har taushetsplikt etter forvaltningsloven. I tillegg kan enkelte yrkesgrupper være pålagt taushetsplikt etter andre lover, for eksempel barnevernloven og lov om sosiale tjenester i NAV. Dette kan være særlig aktuelt ved utlån av dokumenter.

Virksomhetene i Oslo kommune skal som hovedregel påse at:

- ansatte bare har tilgang til personopplysninger og taushetsbelagte opplysninger som de har saklig behov for i sitt arbeid
- arkivinformasjon bare utleveres når det er lovlig grunnlag til det og personvern hensyn eller taushetsplikt ikke er til hinder for det.

Når det gjelder tilgangsbegrensning til opplysninger må dette ivaretas både systemteknisk og fysisk. I tillegg må det være organisasjonsmessige rutiner for å sikre at tilgang bare gis til rette vedkommende. Se bl.a. rundskriv 18/2002 Instruks for informasjonssikkerhet i Oslo kommune for nærmere informasjon om dette området.

Internt

Saksmapper kan lånes ut internt på det enkelte kontor eller virksomhet dersom dette ikke er strid med regler om taushetsplikt. Saksmapper må imidlertid ikke fjernes fra sin plass i arkivet uten at utlånet registreres, jf. forskrift om offentlege arkiv § 3-10. Det skal i slike tilfeller fylles ut utlånskort forsynt med mappens nummer og klientens navn. I tillegg registreres låntakers navn og dato for utlån. Utlånskortet settes på sakens plass i arkivet til informasjon om hvem som har saken, og tas ut når mappen leveres tilbake.

Eksternt

Ved begjæring om innsyn i arkivmateriale må begjæringen vurderes etter gjeldende regler i forvaltningsloven og offentleglova hvis det skulle være aktuelt. Når det gis helt eller delvis innsyn i arkivmateriale skal det normalt gis vederlagsfri kopi av dokumenter som ønskes fra klientens side. Arkivmateriale skal ikke lånes ut til ekstern bruk, jf. forskrift om offentlege arkiv § 3-11.

Overføring av saksmapper i kommunen

Vi viser til gjeldende fellesskriv som regulerer ansvarsfordeling mellom bydelene.

Det er selve papirdokumentene som skal overføres. Ved overføringen skal navn og personnummer på den saken gjelder, mottakerbydel og utsendelsesdato noteres i egen loggbok for utsendelse av saker. Saken skal sendes på forsvarlig måte i lukket emballasje, og merkes tydelig med mottakers navn og adresse.

Dersom det er opprettet en funksjon i fagsystemet for overføring av saker, skal avsender og mottakerbydelen omgående kvittere for overføringen i fagsystemet.

Mapper skal ikke overføres tjenestesteder utenfor kommunen.

Arkivering

Oppbevaring

Avsluttede saker arkiveres i et "passivt arkiv" (bortsettingsarkiv). En sak anses avsluttet når det ikke forventes at det vil komme til ytterligere dokumenter i saken. Bortsetting av en sak betyr ikke at saken ikke kan hentes ut igjen dersom det skulle tilkomme dokumenter som ikke var påregnet.

I saker med løpende ytelser anses ikke saken for avsluttet så lenge ytelsen løper. I saker hvor det treffes foreløpige vedtak er ikke saken avsluttet før endelig vedtak er truffet. Saksmapper til klienter som sitter i fengsel eller hvor det gis andre oppfølgingstjenester, skal ikke passiviseres.

Eldre og avslutta arkiver skal plasseres i spesialrom for arkiv, jf. forskrift om offentlege arkiv § 4-2. Særlig små organer kan plassere bortsettingsarkiv i brannsikkert skap i stedet for spesialrom, se forskrift om offentlege arkiv § 4-3. Dersom spesialrom brukes skal det ha selvlukkende dører samt ha automatisk brannalarm, og de skal normalt ikke ha vindu. Øvrige krav til spesialrom er angitt i forskrift om offentlege arkiv kap. IV.

Arkivbegrensning foretas normalt ved journalføring, men senest ved bortsetting. Med arkivbegrensning menes rutinemessig sletting eller makulering av dokumenter som ikke har vært gjenstand for saksbehandlingen eller har hatt noen verdi som dokumentasjon. Se forskrift om offentlege arkiv § 3-19.

Eksempel på dokumenter som skal fjernes fra saken er offentlig tilgjengelige materialer, for eks. rundskrivkopier, utkast og annet materiale som verken er gjenstand for saksbehandling eller har verdi som dokumentasjon.

Bevaring og kassasjon

Utgangspunktet er at alt arkivmateriale skal bevares. Med bevaring menes at dokumenter og data bevares for fremtiden og avleveres arkivdepot. I forskrift om offentlege arkiv § 3-20 fremgår det flere bevaringspåbud.

Kassasjon av arkivmateriale kan imidlertid skje dersom det er hjemmel for dette i lov eller retningslinjer gitt i medhold av lov, jf. arkivloven § 9 og forskrift om offentlege arkiv § 3-21. Med kassasjon menes sletting eller destruering av dokumenter som har hatt betydning for saken eller har hatt verdi som dokumentasjon.

Fagsystemer/IT-systemer som benyttes i saksbehandlingen er i arkivloven definert som arkiv og skal underlegges bevarings- og kassasjonsvurdering på lik linje med saksmappene. Se Riksarkivarens forskrift, Retningslinjer for arkivbegrensning og kassasjon i kommunale arkiv⁸. Kassasjonsreglene innenfor de ulike tjenesteområdene, og også innenfor et enkelt tjenesteområde, er forskjellige, både med hensyn til hvilket materiale som kan kasseres og med hensyn til tidspunktet for kassasjon. Kassasjonsreglene er dessuten gjenstand for endringer. Det er derfor **svært** viktig at den enkelte bydel tar kontakt med Byarkivet når kassasjon planlegges.

Der det er aktuelt å gjennomføre kassasjon av personopplysninger, enten dette gjelder papirmapper eller opplysninger oppbevart i personregistre, skal kassasjon skje ved forbrenning ved et avfallsdeponi. Forbrenning skal skje under oppsyn av operativ behandlingsansvarlig på det

⁸ Forskrift om utfyllende tekniske og arkivfaglige bestemmelser om behandling av offentlige arkiver av 01.12.1999 nr 1566, kap. V

enkelte fagområde eller en person oppnevnt av behandlingsansvarlig. Dersom materialet som skal kasseres er av lite omfang, kan også makuleringsmaskin benyttes, men under oppsyn av behandlingsansvarlig eller oppnevnt representant.

Alle kommunens virksomheter skal føre protokoll over kassasjoner (ikke arkivbegrensning). Protokollene skal inneholde følgende opplysninger, jf. arkivinstruks for Oslo kommune pkt. 3.3:

- hva som er kassert, dvs. oversikt over de arkivserier, saker, registre og/eller data som er kassert
- referanse til de bestemmelser, retningslinjer m.m. som ligger til grunn for kassasjon (her er det ikke tilstrekkelig å vise til dette fellesskrivet)
- tidspunkt for kassasjon
- hvordan kassasjonen ble gjennomført (hvor forbrenning fant sted)
- hvem som besluttet og gjennomførte kassasjonen, med signatur

Protokollene skal bevares i saksarkivet. De fungerer først og fremst som dokumentasjon på egen behandling av arkivene/oversikt over kassasjon.

Avlevering av saksmapper og personopplysninger til Byarkivet

Avlevering skal foretas i henhold til Byarkivets veiledning "Ordning av arkiv for avlevering". Byarkivet varsles gjennom skriftlig forhåndsmelding etter veilederens punkt 4.1.

Materialet må være ordnet i henhold til veiledningens punkt 4.4. Saksmapper som skal avleveres skal være ryddet før avlevering. Støv, binders, eventuelle plastomslag og annet overflødig materiale skal være fjernet fra dokumentene før de pakkes eller legges i arkivbokser, jf. punkt 4.6. For avlevering av edb-materiale⁹ gjelder arkivinstruksen pkt. 5.5 og ovennevnte veiledning kap.5. Det anbefales at det tas kontakt med Byarkivet før arbeidet med avleveringsmaterialet starter.

Når arkivet er ferdig ordnet, gir virksomheten en melding til Byarkivet om at arkivet er klart for avlevering. Sammen med meldingen sendes avleveringsliste.

Ved omorganisering eller nedleggelse av virksomhet skal det gis melding til Byarkivet, jf. arkivinstruksen pkt. 2.1.2.

⁹ Se Forskrift om utfyllende tekniske og arkivfaglige bestemmelser om behandling av offentlige arkiver av 01.12.1999 nr 1566, kap. VIII

Sosialtjenesten

Det vises til lov om sosiale tjenester i NAV.

Registrering av henvendelser og oppretting av sak

Det skal opprettes sak, elektronisk eller manuelt på papir, på den som henvender seg med søknad om tjenester eller ytelser fra sosialtjenesten.

For de som lever i ekteskap eller partnerskap opprettes det felles sak. Partene velger selv hvem saken skal registreres på. Denne personen vil figurere som hovedperson i fagsystemet og ektefelle/partner vil figurere som biperson. Samboere skal ha separate saker. Samboeres felles barn registreres på den som mottar barnetrygd.

I de tilfeller hvor biperson i saksak eller begge ektefeller/partnere søker om/får tilbud om kvalifiseringsprogram vil det være nødvendig å opprette egen sak i fagsystemet på biperson. Det skal ikke opprettes egen saksaksmappe for denne. Se ellers punktet Innhold i saksmappene for håndtering av disse sakene.

Søknad med dokumentasjon, brev, dokumenter, post fra og til klienter, samt post fra og til andre som omhandler enkeltklienter og all annen inn- og utgående post registreres elektronisk i fagsystemet. Administrativ post og annen post som ikke omhandler enkeltklienter, skal ikke registreres i fagsystemet, men i journalen for administrativ post.

Personer som henvender seg på nytt og har status Passiv i systemet, skal endres til status Aktiv.

Innhold i saksmappene

Det skal opprettes en papirbasert saksmappe på personer som er aktive på bydeler som bruker Oskar som saksbehandlingssystem. For bydeler som bruker Fasit, skal det ikke opprettes en papirbasert mappe. Ved bruk av flere mapper skal det benyttes romertallsnummerering. Eldste mappe får romertall I.

Saksmappene skal ha følgende innhold:

- **Hovedomslag for økonomisk sosialhjelp (grønt omslag) med dokumentliste**

Dokumentene skal nummereres fortløpende. Numrene 1 – 5 er likevel reservert for:

1. R-kort
2. Aktuelle lånesaker (kopi av gjeldsbrev og kopi av garanti for depositum)
3. Legitimasjon, pass, oppholdstillatelse og refusjonspapirer for flyktninger
4. Aktuelle husleiekontrakter/ fravikelser o.l.
5. Aktuelle fullmakter, samværsavtaler, velferdskontrakter og Individuell Plan

Med aktuelle lånesaker, fullmakter og kontrakter menes gjeldende/løpende kontrakter. Originalt gjeldsbrev og garanti for depositum skal hele tiden oppbevares i brannsikkert skap.

Ved behov for opprettelse av (nytt) mappeomslag (II), flyttes aktuelle dokumenter i omslagene 1 – 5 over i ny mappe. Innsideskjema må flyttes over til ny mappe, og ved endringer oppdateres eller skiftes skjema ut. Kontrakter som har utløpt flyttes ikke over til aktiv saksmappe, men stiftes, påføres dokumentnummer og oppbevares i gammel mappe.

Alle søknader med dokumentasjon av inntekter, utgifter og lignende, vedtak, annen korrespondanse i forbindelse med saken, samt dokumenter som omhandler klientens generelle livssituasjon (eks. likningsutskrifter, selvangivelser, fødsels- og vigselsattester, legeerklæringer mv.) er saksdokumenter som skal registreres og dokumentføres fortløpende i saken etter dato.

Søknad og vedtak skal ikke ha samme dokumentnummer.

Dokumentlisten skal fylles ut fortløpende. Dersom dokumentlisten ikke er fullskrevet ved opprettelse av ny mappe, må resterende ledig dokumentliste krysses ut. Deretter opprettes ny mappe med ny dokumentliste.

- **Kopiomslag (hvitt omslag)**

Kopier som ikke er dokumenter eller vedlegg til søknad.

- **Omslag for kommunale tilleggssytelser (rosa omslag)**

Alle søknader om kommunalt barnetillegg og kommunalt frikort registreres i sosialtjenestens fagsystem. Dersom det ikke finnes sosialhjelpssak opprettes ny mappe. Finnes det ikke en aktiv sosialhjelpssak, kan saken arkiveres i bortsettingsarkivet tre uker etter at klienten har mottatt opphørs- eller avslagsvedtak, dvs. etter klagefristens utløp.

- **Journalomslag (hvitt omslag)**

Overføringsrapport skrevet i fagsystemet tas ut på papir og legges helt foran i siste aktuelle mappe ved overføring til bortsettingsarkiv eller til annen bydel.

Når det er aktuelt opprettes:

- **Omslag for forvaltning av trygd (rødt omslag)**

Det vises til gjeldende fellesskriv vedrørende forvaltning av klientmidler i sosialtjenesten.

- **Omslag for økonomisk rådgivning**

Korrespondanse i forbindelse med økonomirådgivning dokumentføres og legges i omslaget.

- **Omslag for rustiltak**

Det opprettes en egen dokumentliste for dokumenter som gjelder rustiltak. Rustiltakene kan deles inn i tre områder: Kommunale rustiltak, tverrfaglig spesialisert rusbehandling og legemiddelassistert rehabilitering.

Følgende dokumentasjon legges i omslaget når det gjelder:

Kommunale rustiltak

- Søknad til Rusmiddeletaten (RME) om botilbud, vedtak om inntak, avtale om kjøp av plass, rapporter og referat fra ansvarsgrupper. Kommunikasjon med omsorgs- og rehabiliteringssentrene og andre samarbeidspartnere i kommunen.

Tverrfaglig spesialisert rusbehandling:

Henvisning til ruspoliklinikk, svar på henvisning, tilbud om døgntilrettelagt behandling, poliklinisk behandling, referat fra ansvarsgrupper, epikriser og rapporter. Kommunikasjon med spesialisthelsetjenesten og behandlingssteder.

Legemiddelassistert rehabilitering(LAR):

Søknad til LAR, svar på søknad, kontrakt ved oppstart, referat fra ansvarsgrupper, rapporter og epikriser, kommunikasjon med samarbeidspartnere.

- **Omslag for kvalifiseringsprogram (oransje omslag)**

Det opprettes en egen dokumentliste for dokumenter som omfattes av kvalifiseringsprogrammet. I saker hvor biperson i sossalsak eller begge ektefeller/partnere er med i kvalifiseringsprogram, må det opprettes et eget omslag for hver av ektefellene.

Kvalifiseringsprogramsmappen skal inneholde følgende dokumenter:

- Søknad og vedtak
- Arbeidsevnevurdering inkludert egenvurdering
- Avtaler om arbeidsforhold, AMO-kurs, praksisplass og lignende Tiltaksplan og eventuelt individuell plan i henhold til § 33
- Timeplan, tiltredelseskjema, frammøtelister og fraværskdokumentasjon
- Skattekort del 1, legitimasjon eventuelt arbeidstillatelse

Kvalifiseringsprogramsmappen kan inneholde følgende dokumenter:

- Søknad og vedtak om individstønning
- Egenmeldinger og sykmeldinger
- Samtykkeskjema
- Andre dokumenter som rapporter fra kursdeltakelse og praksisarbeid, CV, m.m.

Oppbevaring av skannede dokumenter

Bydeler som har tatt i bruk Fasit trenger ikke å dokumentføre papirdokumenter på de personer som har papirmapper. Alle dokumenter bunklegges og oppbevares i låst arkiv. Alle dokumenter må oppbevares inntil Riksarkivet har godkjent arkivet i Fasit. Etter at Riksarkivet har godkjent arkivet i Fasit, kan dokumentene makuleres. Nye papirdokumenter skal deretter bunklegges og oppbevares i en uke før de kan makuleres.

Sammenslåing og splitting av sakene

Sammenslåing

Dersom to klienter inngår ekteskap skal klientene vurderes under ett, og sakene slås sammen elektronisk. Det skal videre opprettes ny felles saksmappe, merket FELLESMAPPE I. På omslaget av den nye fellesmappen henvises det til de opprinnelige klientmappene, som også skal inneholde en henvisning til den nye fellesmappen. Som henvisning benyttes personnummer. Dersom klienten(e) har flere enn én mappe fra tidligere, merkes fellesmappen med antall tidligere mapper.

Sammenslåing foretas av det kontoret som har parets felles bostedsadresse. Partene kan velge hvem saken skal registreres på.

Fellesmappen skal inneholde omslag 1 - 5. Etterfølgende dokumenter nummereres løpende fra 6 og utover. Relevante dokumenter fra omslag 1 – 5 i de gamle mappene overføres ny fellesmappe med henvisning i de gamle mappene.

Ved overføring av sammenslått sak til annen bydel, se nedenfor.

Splitting

Ved faktisk samlivsbrudd eller separasjon opprettes ny mappe for den eller de av partene som fortsetter et aktivt bruker-/klientforhold. Ved dødsfall videreføres saken på eventuell gjenlevende parts personnummer. Tidligere FELLESMAPPE følger den personen som saken er registrert på. Dersom den andre parten fortsatt har aktiv sak, tas kopi av minst siste års dokumenter fra FELLESMAPPEN samt eventuelle andre dokumenter som er relevant for den videre saksbehandlingen, og legges samlet i eget omslag i ny individuell mappe. Det påføres henvisning til tidligere fellesmappe på ny individuell mappe.

Dokumentnummereringen starter med dokument/omslag 1 – 5 i den nye mappen og nummereres løpende. Omslag med siste års kopier er dok.6.

Overføring av saksmapper.

Det vises til gjeldende fellesskriv som regulerer ansvarsfordeling mellom bydelene.

Når klienter med sak i Oskar flytter til en annen Oskar-bydel, skal mappen sendes direkte til den nye sosialtjenesten i tilflyttingsbydelen. Avgivende sosialtjeneste overfører saken elektronisk i Fasit, og mottagende sosialtjeneste godtar saken inn elektronisk i Fasit *samme dag som klientmappen ankommer kontoret* dersom det er en person med papirmappe. Dersom personen er i en Fasit-bydel og ikke har papirmappe, skal mottagende bydel godta saken inn elektronisk i systemet *uten unødvendig opphold*.

Ved overføring brukes *overføringsdokument* som legges foran i saksmappen dersom personen har papirmappe. Saken skal være ryddig og i samsvar med dette fellesskrivet. Arbeidsnotater, ekstra kopier og annet overflødig materiell skal fjernes fra papirmappen.

Ved overføring av sammenslått sak til annen bydel, skal tidligere individuelle mapper følge med. Ved overføring av en splittet sak; dersom overføringen gjelder den personen som den tidligere fellesmappen var registrert på, skal denne fellesmappen følge med.

Arkivering

Klientmapper arkiveres i et eget bortsettingsarkiv i den sosialtjeneste der saken sist var aktiv, tidligst tre måneder etter at siste gyldig vedtak er gått ut eller etter siste avslag. For klienter som har LAR-behandling kan mappen arkiveres i bortsettingsarkivet tidligst ett år etter siste kontakt med bydelen. Mappen kan ikke passiviseres hvis det er grunn til å tro at klienten skal ha oppfølging av bydelen framover.

Overføringsdokument fra fagsystemet tas ut og legges i mappen. Saksmappen skal ikke inneholde aktive kommunale tilleggssytelser, lån, depositumsgaranti, ubesvart klage eller andre løpende tjenester eller ytelser ved overføring til bortsettingsarkiv. Saken settes i status *passiv* i fagsystemet. Dersom klienten flytter etter at en sak er overført bortsettingsarkiv, skal han ved senere behov for bistand fra sosialtjenesten henvende seg etter ny adressetilhørighet. Dette kontoret rekvirerer saken fra tidligere sosialkontors bortsettingsarkiv.

Kassasjon

Kassasjon innebærer at arkivmateriale som ikke lenger har verdi som dokumentasjon skilles ut av arkivet og destrueres. I papirmapper innebærer det å fjerne overflødig materiell fra mappen når personen skal passiveres. Det vil si arbeidsnotater, vedlegg og ekstra kopier.

Regnskapsdokumentasjon oppbevares elektronisk i ti år.

Barnevern

Det vises til barnevernloven.

Registrering av henvendelser

Generelt

Barneverntjenesten skal i henhold til barnevernloven § 4-2 snarest og innen en uke gjennomgå innkomne meldinger og vurdere om meldingen skal følges opp med undersøkelse etter barnvernloven § 4-3, eller henlegges.

Både skriftlige og muntlige meldinger til barneverntjenesten registreres elektronisk i fagsystemet. Dersom meldingen gjelder søsken, skal det registreres én melding per barn.

Det kontrolleres om det tidligere er opprettet barnevernsak på barnet i Oslo kommune, og om saken er aktiv eller avsluttet. Dersom det er opprettet barnevernsak tidligere, må barneverntjenesten fortsette registreringer i den allerede eksisterende saksmappen.

Sak i egen bydel

Dersom det allerede er opprettet sak på barnet, skal meldingen arkiveres i saken, selv om meldingen ikke blir fulgt opp med undersøkelse etter barnvernloven § 4-3, jf. skriv av 06.11.2000 fra Fylkesmannen i Oslo og Akershus.

Dersom det ikke er opprettet sak på barnet og meldingen henlegges uten at det igangsettes undersøkelse etter barnvernloven § 4-3, oppbevares meldingen i fem år. Deretter sendes saken til Byarkivet for langtidsarkivering.

Dersom meldingen henlegges etter at saken er undersøkt etter barnvernloven § 4-3 skal dette gjøres skriftlig og oppbevares sammen med meldingen, jf. forskrift om offentlige arkiv § 2-6 og Riksarkivarens vedtak av 2005/18107. Der meldingen gjelder søsken gjøres vurderingen skriftlig for hvert enkelt barn.

Oppretting av saksmapper

Elektronisk

Når en melding er gjennomgått og det er konkludert med undersøkelse, skal det opprettes barnevernsak elektronisk i fagsystemet. Dersom det konkluderes med undersøkelse på søsken, opprettes én barnevernsak per barn.

Tidligere henlagte meldinger mottatt for mindre enn fem år tilbake skal dokumentføres kronologisk før meldingen som fører til undersøkelse dokumentføres.

Manuelt

Det opprettes også barnevernsak manuelt.

Saksmappen skal ha følgende innhold:

- Omslag med barnevernjournal/utskrift av løpende journalnotater
- Omslag for sakens dokumenter

Dokumentene registreres elektronisk og gis fortløpende dokumentnummer. Opplysninger innhentet for å vurdere oppfostringsbidrag eller egenbetaling skal også dokumentføres. Dokumentliste skrives ut fra fagsystemet og skal ligge foran i omslaget.

- **Omslag for utskrift av rapporten ”Klientdetaljer”**

Det skal ligge en oppdatert utskrift av rapporten ”Klientdetaljer” fra fagsystemet i mappen, da rapporten inneholder viktig informasjon i tilfelle ”nedetid” og ved overføring av saksmapper til annen bydel. Ved oppdatering av opplysninger her tas ut ny rapport som legges i saksmappen. Oppdatert rapport skal også ligge i mappen i forbindelse med avlevering av klientmapper til Byarkivet.

- **Omslag med dokumenter som er unntatt fra partsinnsyn**

Dersom barnet er plassert på sperret adresse skal ingen dokumenter i saken inneholde barnets adresse. Dersom noen dokumenter inneholder barnets hemmelige adresse, legges dokumentet i dette omslaget. En kopi av dokumentet som sladder adressen legges i omslaget med sakens dokumenter.

Lovhjemmel for å unnta et dokument helt eller delvis bør påføres det enkelte dokument. Der en part ber om innsyn, skal spørsmålet om partsinnsyn foretas etter en konkret vurdering på innsynstidspunktet.

Dersom deler av et dokument er unntatt partsinnsyn skal originaldokumentet gis dokumentnummer og legges i dette omslaget. En kopi av dokumentet som sladder det som er unntatt partsinnsyn legges i omslaget med sakens dokumenter.

Dersom hele dokumentet er unntatt partsinnsyn, legges dokumentet med dokumentnummer i dette omslaget. Kopi av dokumentet legges ikke i omslaget med sakens dokumenter, men i stedet legges det der et hvitt ark der hvor dokumentnummer samt ”unntatt partsinnsyn” står.

Uttalelser og vurderinger fra Kommuneadvokaten¹⁰ og/eller jurist i Barne- og familieetaten der saken er avsluttet, legges også i dette omslaget.

- **Omslag med økonomiske opplysninger og andre personopplysninger**

Her legges utskrift av elektronisk R-kort, engasjementsavtaler samt opplysninger innhentet fra offentlige registre.

- **Omslag for interne dokumenter**

Arbeidsdokumenter, kopier, diverse notater og lignende.

¹⁰ Uttalelse fra Kommuneadvokaten til kommunens virksomheter er undergitt taushetsplikt. Oppdragsgiver kan likevel beslutte offentliggjørelse etter å ha innhentet uttalelse fra Kommuneadvokaten, jfr. rettsinstruksen pkt. 10.

Arkivbegrensning og kassasjon

Henlagte meldinger til barneverntjenesten

Henlagte bekymringsmeldinger skal oppbevares i barnevernstjenestens fagsystem.

Barnevernsaker

Det er ikke tillatt å kassere klientmapper i barnevernet. Det samme gjelder deler av klientmapper.

Det er heller ikke tillatt å endre /slette bevaringsverdige opplysninger i fagsystemet.

Overflødige kopier skal makuleres enten ved bruk av makuleringsmaskin eller ved brenning senest når barnevernsaken avsluttes (arkivbegrensning).

Lydopptak kan kasseres, forutsatt at transkripsjon bevares.

Avlevering av saksmapper til Byarkivet

Tidspunkt

Klientmapper i barnevernet avleveres Byarkivet etter 30 år regnet fra barnets fødselsår.

Barneverninstitusjoner/private og kommunale

Kommunale barneverninstitusjoner skal føre egen journal for oppholdet til barnet. Institusjonen har selv ansvaret for å bevare journalene, og for avlevering til Byarkivet.

Henvendelser om innsyn i gamle barnevernsaker

Når noen ber om innsyn i barnevernsaker etter offentleglova¹¹ skal bydelen på et selvstendig grunnlag vurdere dette uavhengig av tidligere vedtak. Alternative hjemmelsgrunnlag som kan gi rett til innsyn er bl.a. forvaltningsloven og personopplysningsloven.

Det barnevernkontoret som mottar henvendelsen om innsyn, gjør et oppslag mot klientregisteret for å sjekke hvem som har avlevert saken til Byarkivet. Dersom et annet kontor avleverte saken, henvises klienten til dette kontoret. Vi viser til gjeldende fellesskriv som regulerer ansvarsfordeling mellom bydelene.

Dersom saken ikke er registrert elektronisk i klientregisteret, tas det kontakt med Byarkivet som sjekker om det finnes barnevernsak på vedkommende i Oslo kommune.

Bydelen som henvender seg til Byarkivet, ber om midlertidig utlån av saksmappen, og er ansvarlig for å bistå klienten, og levere mappen tilbake til Byarkivet.

¹¹ Se Forskrift til offentleglova (offentlegforskrifta) av 17.10.2008 nr 1119

Pleie- og omsorgstjenester

Det vises til pasient og brukerrettighetslovens § 2-1a og helse- og omsorgstjenestelovens § 3-2 første ledd nr. 6 bokstav a-d.

Registrering av henvendelser og oppretting av sak

Når forvaltningen får kunnskap om at det finnes noen som kanskje har et hjelpebehov, skal saken undersøkes. Henvendelse kan være skriftlig eller muntlig, komme fra den som selv mener å ha et hjelpebehov eller fra andre som mener at vedkommende kan ha et hjelpebehov. Slike henvendelser skal journalføres.

Henvendelser som mottas ved et tjenestested, sendes uten opphold videre til bestillerenheten i bydelen for oppfølging.

Det skal opprettes en sak både på papir og elektronisk når en person henvender seg med skriftlig søknad om tjenester. På samme måte opprettes det en saksmappe manuelt hvor det foreligger henvendelser (og eventuelle dokumenter), men hvor henvendelsen ikke fører til en søknad. Det er bestillerenheten som oppretter saken både i fagsystemet og på papir, og fatter vedtak i saken.

Utførere får tilgang til nødvendige dokumenter gjennom fagsystemet, samt kopier av dokumenter som ikke er tilgjengelige i fagsystemet. Originaldokumentene skal ikke oversendes utfører, men arkiveres ved bestillerenheten. Dersom utførere mottar originaldokumenter, videresendes dette til bestillerenheten. Hvis mappe hos utførere inneholder bevaringsverdig dokumentasjon bør denne ved bortsetting og avlevering til Byarkivet oppbevares sammen med bestillermappen, samlet i én mappe. Dokumentene fra bestiller og utførere skal holdes atskilt internt i mappen, f.eks. ved hjelp av omslagsark.

I papiersaken sorteres dokumentene ved at det lages et omslag for hver enkelt tjeneste, hvor søknader, vedtak, innstillinger og dokumentasjon etc. for den enkelte tjeneste legges i det aktuelle omslaget. Omslag for den nyeste tjenesten ligger øverst. Det skal ligge en dokumentliste først i saken.

Betaling av vederlag for den aktuelle tjeneste er ikke en del av denne saksmappen. Journalen for en bruker som utfører fører, er heller ikke en del av saksmappen.

Arkivbegrensning

Av hensyn til personvernet må alle kopier av sakens dokumenter som befinner seg hos utførere i kommunen, slettes eller makuleres, når utfører ikke lenger har behov for å oppbevare disse i egne aktive arkiver. En utfører vil vanligvis ikke ha behov for å oppbevare kopier av saken, når saken er avsluttet og saksmappen hos bestillerenheten overføres bortsettingsarkiv.

Når det gjelder bevaring og kassasjon av saksdokumenter vises til det som står under felles bestemmelser.

For private leverandører av pleie- og omsorgstjenester vises det til inngåtte avtaler.

Introduksjonsprogram

Det vises til introduksjonsloven.

Registrering av henvendelser og oppretting av sak

Alle muntlige og skriftlige søknader om deltagelse i introduksjonsprogram registreres i fagsystemet.

For personer som har rett og plikt til å delta i introduksjonsprogram etter introduksjonsloven § 2, opprettes det sak, uavhengig av om det er innlevert søknad om deltagelse. Søknader fra andre personer, for eksempel de som *kan* tilbys program etter introduksjonslovens § 3, 3.ledd, behandles også. Både innvilgelse og avslag av tiltak i henhold til introduksjonsloven er enkeltvedtak.

Innhold i saksmappen

Hovedomslag med følgende dokumenter:

- Søknad om deltagelse dersom det er fremsatt søknad
- Bydelens vedtak om deltagelse i programmet
- Samtykkeerklæring
- Kartlegging
- Kopi av vedtak om ytelser etter folketrygdloven.
- Kopi av registrerte data i Nasjonalt Introduksjonsregister (NIR).
- Individuell plan i henhold til introduksjonsloven og endringer i denne. Dersom planen endres må dokumentasjonen som medførte endringen legges i dette omslaget.
- Bekreftelse fra skole o.a. på oppnådde resultater

Omslag for opphold

- Dokumentasjon på gyldig oppholdstillatelse
- Kopi av bosettingsdokument for bosetting i kommunen. Eventuelt bostedsattest for gjeldende adresse dersom denne er en annen enn førstegangsbosettingen.
- Kopi av pass eller annet ID kort

Omslag for fremmøteliste med dokumentasjon

- For eksempel egenmelding, sykemelding og permisjonssøknad.

Omslag for div. kopier

- For eksempel skattekort, husleiekontrakt samt notater.

Utbetaling av introduksjonsstønad

Introduksjonsstønad utbetales via lønningssystemet i den enkelte bydel. Det skrives ut "lønns- og trekkrapport" fra fagsystemet som angir det som skal utbetales per deltager. Frammøtelister skal ikke sendes i original til lønningskontoret.

Skattekort sendes i original til lønningskontoret. Det kan tas kopi av skattekort som legges i saksmappen i omslag for kopier.

Endre Sandvik
kommunaldirektør

Godkjent og ekspedert elektronisk