

Serviceerklæring mellom Byarkivet og bydelene i Oslo kommune

Byrådsavdeling for eldre, helse og arbeid (EHA) ga 6. februar 2020 byrådsavdeling for kultur, idrett og frivillighet (KIF) i oppdrag å gjennomføre et prosjekt for etablering av felles dokumentasjonsforvaltning for bydelene i Byarkivet, og samtidig å gjennomføre et koordinert innføringsløp for Acos WebSak i bydelene. I brev fra 18. mars 2020 ga KIF oppdraget videre til Kulturetaten ved Byarkivet.

Gjennom en felles dokumentasjonsforvaltning ønsker man å oppnå følgende mål:

- bedre etterlevelse av lovpålagte krav
- mer kostnadseffektiv dokumentasjonsforvaltning gjennom synergier av fagmiljøer
- sikre bedre kvalitet på dokumentasjonsforvaltningen og mindre sårbarhet for arkivtjenesten
- bedre oppfølging av fagdokumentasjon
- gevinstrealisering gjennom en mer kostnadseffektiv implementering i bydelene
- mer effektiv drift og forvaltning av systemet

Med WebSak har bydelene i Oslo kommune en felles sak- og arkivløsning som driftes, forvaltes og utvikles som en tjeneste med felles grunnoppsett og felles integrasjoner.

De overordnede føringene som ligger til grunn for utviklingsoppgaver etter innføringen av WebSak, er nærmere beskrevet i *Målbilde for håndtering, digitalisering og langtidslagring av dokumentasjon i bydelene (se vedlegg 1)*.

Beskrivelse av tjenestene som skal leveres fra Byarkivet

Byarkivet er utøvende fagorgan for dokumentasjonsforvaltning og arkiv i Oslo kommune. Dette innebærer blant annet at Byarkivet er hele kommunens arkivdepot, forvalter av kommunens klassifikasjonssystem, og ansvarlig for kommunens bevarings- og kassasjonsbestemmelser. Byarkivet har myndighet til å kontrollere og veilede øvrige virksomheters arkivhold.

Byarkivet som tjenesteleverandør av arkivtjenester

Bydelene i Oslo kommune benytter tjenester for daglig arkiv- og systemdrift, systemforvaltning og arkivfaglig utvikling fra Byarkivet.

Leveransen fra Byarkivet inneholder:

- forvaltning, drift og vedlikehold av systemet WebSak, herunder avtale med Utvikling- og kompetanseetaten (UKE), systemadministrasjon og test av nye versjoner

- daglig arkivdrift som mottak og registrering av dokumentasjon, kvalitetssikring av innregistrerte data, journalføring, produksjon av offentlig journal, uttak av restanselister.
- rutineutvikling og brukerstøtte for WebSak.
- utforming og rutinemessig vedlikehold av arkivplan/internkontrollsystem for arkiv i samarbeid med bydelene.
- koordinere den årlige rapportering til Arkivverket
- gi arkivfaglige råd, veiledning og opplæring, arrangere møteplasser og brukerforum, kvalitetssikre rutiner.
- utviklingsarbeid iht. *Målbilde for håndtering, digitalisering og langtidslagring av dokumentasjon i bydelene (se vedlegg 1).*
- fagarkiver: Gi arkivfaglige råd for håndtering av fagarkiver, fagsystem og papirarkiv, samt kvalitetssikre rutiner for fagarkiv og fagsystem.

Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester (HEI), og Byarkivet har i samarbeid utformet en detaljert beskrivelse av ansvarsfordelingen mellom Byarkivet og bydelene. Denne ansvarsmatrisen er revidert av Byarkivet i mars 2023. Dette for bedre å ivareta informasjon om fagarkiver og fagsystem (se vedlegg 2).

Byarkivet har i tillegg fakturerbare tjenester som spesialutviklede kurs, ordning av arkiv, bistand i digitaliseringsarbeid, bistand ved avslutning og anskaffelse av nye systemer og identifisering av dokumentasjonskrav i arbeidsprosesser.

Tjenestenivå på daglige oppgaver

Under beskrives tjenestenivået Byarkivet skal levere.

- innkommende henvendelser på e-postmottak, SvarInn, skjemaer og papir registreres, journalføres og fordeles samme arbeidsdag dersom de mottas før kl. 12.
- offentlig journal kvalitetssikres og publiseres av byarkivet daglig slik at virksomheten overholder sine forpliktelser i henhold til offentleglova. Dette forutsetter at virksomheten selv tar ansvar for offentlighetsvurdering innen fristen iht. til rutine for offentlig journal.
- registrering av innsyns krav innenfor kjernetid iht. til arkivrutinen.
- som hovedregel, besvares førstelinje brukerstøttehenvendelser mellom kl. 09:00 og kl. 15:00.

Mer om nivået for brukerstøtte, se *Tjenestenivået på brukerstøtte (vedlegg 3).*

Kurs og opplæring i WebSak

Opplæring i grunnleggende funksjonalitet i WebSak er inkludert. Spesialkurs kan bestilles og faktureres iht. egen avtale. Dette innebærer spesialtilpassede kurs for bestemte områder bestilt av én bydel.

Oppfølging

Byarkivet er ansvarlig for å legge til rette for god samhandling og kommunikasjon med bydelene. Dette innebærer blant annet utarbeidelse av et årshjul. Årshjulet skal inneholde tidspunkter for faste aktiviteter som f.eks. rapportering og arkivplan.

Møter

Byarkivet skal gjennomføre jevnlige møter med bydelene, både felles og individuelle. Møtefrekvens blir fastlagt i dialog med bydelene og etter behov. Tema for møtene kan være:

- endringer og oppdateringer
- informasjon om prosjekter
- tilbakemeldinger på servicenivå
- gjennomgang av utkast til rutiner/retningslinjer
- informasjon om status på endringsønsker
- målbilde

Kommunikasjon

Byarkivet skal sørge for å informere bydelene om relevante endringer, oppdateringer og lignende så tidlig som mulig. Kommunikasjon mellom bydelene og Byarkivet skjer i henhold til en *kanalstrategi*. *Denne er under arbeid.*

Utvikling og tilpasning av sak/arkivløsningen

WebSak hos bydelene er en flerselskapsløsning. Det vil ikke være rom for individuell tilpasning per bydel da verken flerselskapsløsningen eller målene med felles dokumentsender for bydelene legger til rette for dette. Byarkivet er ansvarlig for å tilrettelegge for arenaer for samarbeid hvor bydelene kan samhandle om løsninger for utvikling og bruk.

Byarkivet er ansvarlig for at arkivtjenesten oppfyller kravene i arkivloven, og er ansvarlig for å ivareta helheten for strategi og utvikling av dokumentasjonsforvaltningen i bydelene. Byarkivet har også oversikt over hvor mye og hvilke arkivressurser som er tilgjengelig. Ved uenighet mellom bydelene kan derfor Byarkivet ta endelige beslutninger.

Bydelenes forpliktelser

Bydelene er selv ansvarlig for arkivplikten, og har det overordnede arkivansvaret i sin bydel. Les mer om dette i *Arkivinstruksen for Oslo kommune (vedlegg 4)*. I tillegg har bydelene selv ansvar for egen dokumentfangst og etterlevelse av rutiner.

Bydelen har ansvar for at egne ansatte kjenner til:

- interne rutiner
- hvordan henvendelser og feilmeldinger til Byarkivet skal skje.

Bydelene må tilgjengeliggjøre et verktøy for skjermdeling for brukerstøtte i WebSak som Byarkivet bestemmer.

Bydelene må ha en plan/strategi for hvordan de kommuniserer beskjeder fra Byarkivet til resten av bydelen slik at beskjeder når ut til de riktige personene internt i bydelen.

For en mer detaljert beskrivelse av ansvarsfordelingen mellom Byarkivet og bydelene se ansvarsmatrise (vedlegg 2). Hvordan oppgavene som listes opp her er organisert må beskrives i lokale rutiner i bydelene.