



Beslutad av: Kommunfullmäktige
Framtagen av: Registrator
kommunstyrelseförvaltningen
Uppdaterad: <Uppdaterad>

Beslutsdatum: 2024-06-03, §11
Dokumentansvarig: Administrativ chef
Diarienummer: KS 2023-43
Giltighetstid: Tills vidare

Innehåll

1	Inledning	3
2	Övergripande om service, bemötande och tillgänglighet	3
2.1	Serviceskyldighet och e-post som inte behöver vidarebefordras.....	3
2.1.1	Återkoppling.....	4
2.1.2	Begäran om fördelning av e-post.....	4
2.1.3	Reklam och annat av rutinmässig karaktär.....	4
2.2	Särskilt vid telefonsamtal.....	4
2.3	Särskilt vid e-post.....	5
3	Funktionsbrevlådor	5
3.1	Övergripande regler och rutiner	5
3.2	Uppföljning av ärenden via e-post.....	5
3.3	Administration av funktionsbrevlådor	6
3.4	Officiell e-post, kommun@osby.se.....	6
3.5	Funktionsbrevlådor och respektive ansvarsområde	6
4	Individuell e-post	7
5	Digitala kanaler	7
5.1	E-tjänster	7
5.2	Inkorg i Ciceron	8
5.3	Sociala medier.....	8
5.4	SEFOS	8
6	Dokumentets efterlevnad och revidering	9
7	Bilagor	9

1 Inledning

All kontakt med Osby kommun ska uppfattas som professionell, serviceinriktad och effektiv. Oavsett om mottagaren är en invånare, ett företag eller en medarbetare ska man se till att den som kontaktar kommunen får rätt hjälp i rätt tid.

Syftet med riktlinjen är att förtydliga hur digital kommunikation över e-post, telefon och andra digitala kanaler ska hanteras för bättre service, korrekt hantering och diarieföring. Det finns ytterligare rutiner till hjälp för informationshanteringen. Dessa finns tillgängliga i Dokumentbiblioteket via kommunens intranät.

Osby kommuns ”Guide för service, bemötande och tillgänglighet” ansvarar varje tjänsteperson tillsammans med närmaste chef för att själv läsa igenom, och i introduktionen för ny medarbetare ska guiden tillsammans med denna riktlinje gås igenom. Här förtydligas hur kommunikation med omvärlden ska gå till.

Det är viktigt att varje medarbetare i kontakt med externa aktörer ser till att hjälpa denne, även i de fall då kontaktvägarna blivit fel. Om kommunikation når till fel tjänsteperson ska denne göra sitt yttersta för att hjälpa den externa aktören till rätt tjänsteperson eller instans.

2 Övergripande om service, bemötande och tillgänglighet

Den som arbetar inom Osby kommun...

- Bidrar till gemenskap och ett gott samarbete genom ett respektfullt bemötande internt och externt.
- Lyssnar, är engagerad och utgår från individens behov.
- Säkerställer att vi ger korrekta och tydliga svar.
- Använder ett enkelt språk och undviker svåra fackuttryck.
- Återkommer alltid som överenskommet även om vi inte har hela svaret klart.
- Svarar den som kontaktat oss inom en arbetsdag.
- Håller kalendern och telefonboken uppdaterade så att mottagaren vet när vi är tillgängliga.
- Använder sig av autosvar och förinställda meddelanden vid frånvaro.
- Ser till att kontaktvägarna bevakas av en ersättare vid frånvaro.

2.1 Serviceskyldighet

Det som inkommer till kommunen via e-post, funktionsbrevlådor och andra digitala kanaler räknas oftast som allmänna handlingar. Det finns däremot vissa undantag från kommunens skyldigheter i egenskap av offentlig förvaltning som gör att det som inkommer inte behöver diarieföras, bevaras eller fördelas vidare. Det är mycket viktigt att man som medarbetare är väl införstådd med vad som räknas under serviceskyldigheten och vad som inte gör det, för att inkommen information inte ska bli felhanterad.

2.1.1 Återkoppling

Kommunen innehar myndighetsansvar att hantera frågor och förfrågningar skyndsamt. I Osby kommun gäller svar inom en arbetsdag. Det viktigaste är att den som kontaktar kommunen får en mottagningsbekräftelse och intyg om att ärendet tas emot och hanteras av rätt person/instans. Det kan i första hand räcka som skyndsamt hantering. Detsamma gäller när man inte kan lämna precis besked om när ärendet beräknas vara sluthanterat.

Om den som ansvarar för funktionsbrevlådan behöver ska denne efterfråga kompletterande uppgifter för att kunna fördela ärendet rätt till den tjänsteperson som kan ange när ärendet beräknas vara sluthanterat. Relevant svar ska alltid ges så fort som möjligt.

2.1.2 Begäran om fördelning av e-post

Om en person i kontakt med kommunen begär att ett ärende sprids till specifika personer eller till hela förvaltningen så är detta endast ett önskemål från personen, då personen inte äger rätten att besluta om detta. Det är förvaltningen i egenskap av mottagande instans via registrator, och eventuellt med stöd av chef, som är bäst lämpad att besluta om hur ärendet ska fördelas även om andra önskemål finns.

OBS! Ovan gäller inte om det i e-posten står ”Vidarebefordras till XX-presidium/förvaltningschef” etc. Då skickas e-posten till den det berör med kopia till kanslienheten.

2.1.3 Reklam och annat av rutinmässig karaktär

Det finns ingen skyldighet att vidarebefordra e-post som handlar om erbjudanden till olika utbildningar, köp och liknande. Där implementeras inte serviceskyldigheten. Varje instans är ansvarig för att själv uppsöka relevant utbildning. Registrator/administratör avgör om vissa erbjudanden kan vara lämpliga att vidarebefordra. I övriga fall kan e-posten markeras som läst eller tas bort utan vidarebefordran (se reglemente ”Gallringsplan för handlingar av liten och kortvarig betydelse”).

2.2 Särskilt vid telefonsamtal

- Besvara alla externa telefonsamtal med Osby kommun, förnamn och efternamn.
- Förklarar tydligt hur ärendet handläggs och när personen kan vänta sig besked.
- Ger korrekta svar. Om vi är osäkra ber vi att få återkomma med besked och talar om när vi kan göra det.
- Ger ett nej/avslag på ett respektfullt sätt och försäkrar oss om att mottagaren har förstått beskedet.
- Ringer upp den som har lämnat meddelande så fort som möjligt, senast nästa arbetsdag.
- Använder telefonkatalogen CMG för att vidarekoppla telefonen.
- Har ett personligt meddelande intalat på röstbrevlådan så att den som ringer vet att meddelandet lämnas till rätt person (från detta undantas socialtjänsten).
- Lyssnar av röstbrevlådan varje dag.

- Kontrollerar att våra uppgifter och sökord i CMG är korrekta så att samtal kan kopplas rätt i växeln.
- Undviker telefontider så långt det är möjligt.

2.3 Särskilt vid e-post

- Använder e-postsignatur med information om namn, befattning, förvaltning, kommun och telefonnummer enligt kommunens mall i Outlook.
- Avslutar e-postmeddelanden med en hälsningsfras av typen ”Vänliga hälsningar” och undviker förkortningar som ”mvh”.
- Kontrollerar alla e-postlådor minst en gång varje arbetsdag.

3 Funktionsbrevlådor

Endast centrala funktionsbrevlådor omfattas av denna rutin, och fördelning till övriga enhetsfunktionsbrevlådor ansvarar respektive förvaltningsregistrator/administratör för.

3.1 Övergripande regler och rutiner

Det är alltid den initialt mottagande instansens ansvar att se till att ärendet hamnar rätt innan man släpper ifrån sig ansvaret. Om det råder osäkerhet konsulteras kanslienheten eller den/de förvaltningar dit man tror ärendet hör. Begär alltid återkoppling vid vidarebefordran!

Den som mottar ett vidarebefordrat e-post från kommunbrevlådan eller förvaltningarnas funktionsbrevlådor ska alltid bekräfta ifall de hanterar det. Undantagsfall är när det gäller reklamutskick och annat som gäller under ”Gallringsplan för handlingar av liten och kortvarig betydelse”.

Den instans som ansvarar för det e-posten berör ansvarar också för vidarehantering från och med mottagandet, så som diarieföring. Registrator som ansvarar för den mottagande instansens funktionsbrevlåda ska se till att berörda tjänstepersoner får den e-post som gäller deras specifika ansvarsområde.

Sändningshistorik behålls alltid vid vidarebefordran av e-post, för att undvika att samma e-post sänds flera gånger till samma mottagare. Exempel: person A vidarebefordrar ett e-post till person B, som i sin tur skickar det vidare till person C. Det ska hela vägen fram till person C synas att person A är **den ursprungliga avsändaren**.

Den som hanterar funktionsbrevlådan ansvarar för att dubbelkolla vart e-posten skickats, för att undvika att samma person får ett e-post flera gånger.

3.2 Uppföljning av ärenden via e-post

För ärenden via e-post som kräver uppföljning eller berör flera instanser ska en eller flera handläggare utses internt, vilka ansvarar för att ärendet hanteras eller att gemensamt svar lämnas.

Det är handläggaren som ansvarar för att informera förvaltningens registrator via funktionsbrevlåda om att uppföljning, svar och liknande ska diarieföras.

Underrättelse om utsedd handläggare sker antingen via fördelad e-post eller via tilldelat ärende i det centrala dokument- och ärendehanteringssystemet.

3.3 Administration av funktionsbrevlådor

Respektive registrator/administratör ansvarar för förvaltningarnas funktionsbrevlådor, men om denne har semester, är sjuk, har slutat eller annat så är det respektive förvaltning/enhet som ansvarar för att det finns ersättare samt att e-posten som kommer till funktionsbrevlådan läses, fördelas och diarieförs vid behov.

Vid händelse av att en ny funktionsbrevlåda behöver skapas (ej i externa verksamheter) så ska detta göras i samråd med huvudregistrator på kommunstyrelseförvaltningen eller kanslienheten i övrigt. Det är viktigt med detta samråd då det kan upplevas vara en bra lösning men behöver inte alltid vara lämpligt utifrån ärendehanteringssynpunkt.

Om en funktionsbrevlåda inaktiveras ska dess e-post kopplas till annan instans under en övergångsperiod. Detta för att hänvisning till den ursprungliga funktionsbrevlådan kan finnas kvar på hemsidan eller i dokument. Vidarekopplingen görs via Unikom. Om det råder osäkerhet kring vart e-posten ska vidarebefordras ska kanslienheten konsulteras, främst via huvudregistrator.

3.4 Officiell e-post, kommun@osby.se

Kontaktcenter hanterar kommunens officiella e-post (kommun@osby.se) och ansvarar för vidarefördelning från denna. Om medborgare, myndigheter, domstolar med flera önskar kontakta kommunen så är detta deras första och enda väg in, för att säkerställa hög service.

Inom ansvarsområdena för kommunens officiella e-post ligger:

- Att vara första kontakten.
- Fördela e-post till övriga funktionsbrevlådor.
- Fördela e-post till tjänstepersoner om funktionsbrevlåda inte finns.
- Bistå med svar vid enklare frågor.
- Vägleda externa aktörer till rätt tjänsteperson, via direktkontakt eller utlämnande av kontaktuppgifter

Om kontakt mellan den utomstående parten och kommunen skett vid ett tidigare tillfälle, kan e-post komma direkt till berörd funktionsbrevlåda och det går även bra i kommunikation med utomstående parter hänvisa till funktionsbrevlådor om det föreligger behov för akut hantering. Dock ska samtliga i första hand hänvisas till kommunbrevlådan.

Kontaktcenter ansvarar även för funktionsbrevlådan kontaktcenter@osby.se, vilken är intern och endast avser:

- Anmälan om sjukdom.
- Telefonhänvisningar.

3.5 Funktionsbrevlådor och respektive ansvarsområde

I Bilaga 1 anges de förvaltnings- och enhetsfunktionsbrevlådor som är gällande vid denna riktlinjes beslutandedatum. Endast centrala funktionsbrevlådor omfattas av rutinen, och fördelning till övriga

enhetsfunktionsbrevlådor ansvarar respektive förvaltningsregistrator/administratör för.

Om nya funktionsbrevlådor ska skapas eller befintliga avslutas, se avsnitt 3.3 *Administration av funktionsbrevlådor*.

Alla ansvarsområden anges inte i bilagan, utan det har begränsats till övergripande uppgifter. Om ett ärende tillhör flera förvaltningar/enheter, eller om det råder osäkerhet kring vem ärendet tillhör, konsulteras kanslienheten eller den förvaltning/enhet dit man tror ärendet hör. Det är den initialt mottagande instansens ansvar att se till att ärendet hamnar rätt innan man släpper ifrån sig ansvaret. Det räcker med andra ord inte att vidarebefordra e-posten till flera instanser i hopp om att någon ska hantera det.

4 Individuell e-post

Varje medarbetare i Osby kommun ska kontrollera sin e-post dagligen. Samma regler gäller för hantering av individuell e-post för medarbetare som för funktionsbrevlådorna.

Detta innebär att vid kommunikation med utomstående ska alltid skyndsamt svar anges. I de fall då den insända frågan eller begäran inte kan besvaras slutgiltigt inom ett dygn är det medarbetarens skyldighet att ändå göra en återkoppling med information om att e-posten är mottagen, ärendet inlett och att man återkommer inom en satt tidsram med slutgiltigt besked. Om slutgiltigt besked inte kan ges inom den satta tidsramen ska ett svar ändå skickas till insändaren med återkoppling om hur det går i frågan.

Det är varje medarbetares ansvar att delge förvaltningens registrator den kommunikation som behöver diarieföras i ett ärende, alternativt diarieföra det själv. Om e-postkommunikation tillhör ett ärende och därav behöver diarieföras ska registratorn informeras om detta på ett tydligt sätt. Referens till diarienummer ska alltid anges i kontakt med registratorn i sådan fråga, i de fall då medarbetaren själv är handläggare för ärendet.

5 Digitala kanaler

Osby kommun använder sig av en rad olika digitala kanaler utanför e-post och telefoni, som till exempel e-tjänster publicerade på den externa webbsidan, inkorg i Ciceron och olika sociala medier. Reglerna för service, bemötande och tillgänglighet i denna riktlinje gäller alla digitala kanaler.

Avsändaren ställer där ofta betydligt högre krav på snabba svarstider än till exempel vid traditionell posthantering.

5.1 E-tjänster

Det finns ett antal e-tjänster till förfogande på Osby kommuns externa webbsida och alla dessa är kopplade till antingen funktionsbrevlådor eller ärendehanteringssystem. Samma regler som för övrig kommunikation gäller e-tjänsterna, bland annat att svar ska ges inom en arbetsdag och att inkorgen ska läsas dagligen.

E-tjänsterna ska vara uppsatta på ett sådant sätt att den som använder e-tjänsten får ett automatiserat meddelande om att ärendet mottagits av kommunen. Den funktionsbrevlåda som tar emot information från e-tjänsten ska bevakas dagligen enligt denna rutin, och krav på vidare hantering (exempelvis diarieföring) enligt kommunens beslutade informationshanteringsplaner gäller.

5.2 Inkorg i Ciceron

Förvaltningens registrator/administratör ansvarar för att kontrollera inkorgen i det allmänna dokument- och ärendehanteringssystemet Ciceron dagligen. Till Inkorgen kommer främst internt expedierade ärenden för registrering.

Respektive registrator/administratör ansvarar för förvaltningen diarium, och ansvarar därav för att kontrollera att alla inkomna handlingar diarieförs – både inkomna via funktionsbrevlåda, inkomna till enskild e-post samt inkomna till inkorgen i Ciceron.

5.3 Sociala medier

Användningen av sociala medier följer främst Osby kommuns kommunikationspolicy, riktlinjer för bild, film och ljud samt riktlinjer för sociala medier. När det gäller krav på service, bemötande och tillgänglighet är det denna riktlinje som styr. Kommunikationsenheten ska alltid kontaktas om frågor uppstår kring hantering av kommentarer och meddelanden i sociala medier, och även innan skapandet av konton på sociala medier.

Tänk på att:

- Alla frågor via både meddelande och kommentarer ska besvaras inom en arbetsdag.
- Vid synpunkter och kritik ska svar ges först efter samråd med chef och att man flyttat dialogen till en annan kanal. Till exempel ”Hej och tack för din synpunkt. Du får gärna kontakta oss via telefon XXX eller e-post XXX för att diskutera frågan”. Synpunkter ska alltid diarieföras.
- Om kommentarer strider mot lagen, till exempel förtal eller hets mot folkgrupp, ska den tas bort i samråd med chef. Innan du tar bort kommentarer behöver du spara ner informationen, då borttagna kommentarer ska diarieföras.

Vid osäkerhet kontakta kommunikationsenheten.

5.4 SEFOS

SEFOS är ett stöd för säkra meddelanden och säkra videomöten som alla anställda i Osby kommun har tillgång till. Stödet möjliggör olika stark identifiering av mottagare, och appliceras beroende på grad av sekretess/skydd. SEFOS ska användas om informationsvärdet är 2–3 på en fyrgradig skala angiven i ”Rutin för användning av SEFOS” (Unikoms styrdokument).

Informationen i SEFOS gallras automatiskt 35 dagar efter senaste aktivitet i aktuell meddelandekonversation. Det betyder att information som skapas eller tas emot där måste flyttas till en annan plats, till exempel diarieföras eller registreras i andra verksamhetssystem. För att veta hur informationen

ska hanteras vidare kan du vända dig till beslutad informationshanteringsplan och/eller ”Gallringsplan för handlingar av liten och tillfällig betydelse”.

Inkommande meddelanden i SEFOS ska, liksom annan inkommande kommunikering, hanteras så snart som möjligt och senast inom en arbetsdag. Det går även att delegera tillgång till chef eller kollega samt ställa in autosvar, vilket ska göras vid frånvaro enligt övergripande regler i denna riktlinje.

6 Dokumentets efterlevnad och revidering

Dokumentansvarig ser till att dokumentet efterföljs av tjänstepersoner, samt att den revideras vid behov.

Kommunens huvudregistrator tillsammans med respektive förvaltningsregistrator ansvarar för att rutinen efterlevs och uppdateras vid behov. Uppföljning kring detta bör ske årligen.

7 Bilagor

Bilaga 1 - Osby kommuns guide i service, bemötande och tillgänglighet

Bilaga 2 - Funktionsbrevlådornas övergripande ansvarsområden