

Mjölby kommun, Arbetsutskott 2024-09-09

§ 110

Diarienummer: KS/2024:73, KS/2017:145

Riktlinjer för service och tillgänglighet

Bakgrund

Ett gemensamt uppdrag för alla som arbetar i Mjölby kommun är att leverera service och tjänster av god kvalitet till medborgare och kunder. Det beskrivs i vision 2045 som uttrycker att "Mjölby kommun är välkänd för den goda kvalitén på sin service och sina tjänster. Vi vet att vi får den service vi behöver - när vi behöver den." Nu gällande riktlinjer fokuserar främst på telefoni, mobila enheter och e-post varför det finns ett behov av att ta fram en ny riktlinje som säkerställer ett gemensamt agerande i frågor om service och tillgänglighet.

Sammanfattning

Syftet med riktlinjen är att tydliggöra vilka krav och förväntningar som ställs på medarbetare och förtroendevalda i Mjölby kommun gällande service, tillgänglighet och bemötande till medborgare och kunder. Den beskriver även vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och självservice.

Mjölby kommuns vision, värdegrund, kommunikationspolicy, servicepolicy och digitaliseringsstrategi har varit vägledande i framtagandet av riktlinjen. Den kompletteras även med rutiner för området.

Riktlinje för service och tillgänglighet i Mjölby kommun har varit ute på remissrunda till alla förvaltningar som har fått ge synpunkter och förslag. Efter revidering, ställer alla förvaltningar sig bakom riktlinjen.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse 2024-08-29

Ny riktlinje för service och tillgänglighet i Mjölby kommun 2024-08-29

Riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post beslutad av kommunstyrelsen 2017-06-14

Bitr. kommundirektör redogör för ärendet.

Arbetsutskottets förslag till kommunstyrelsen

1. Kommunstyrelsen upphäver Riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post,
2. Kommunstyrelsen fastställer Riktlinje för service och tillgänglighet i Mjölby kommun.

Beslutet skickas till
Kommunstyrelsen
Samtliga nämnder
Akten

Kommunstyrelsens förvaltning

Datum 2024-08-29
Diarienummer KS/2024:73Handläggare
Carina Brofeldt
Telefon 010-234 51 56

Kommunstyrelsen

Ny riktlinje för service och tillgänglighet i Mjölby kommun

Bakgrund

Ett gemensamt uppdrag för alla som arbetar i Mjölby kommun är att leverera service och tjänster av god kvalitet till medborgare och kunder. Det beskrivs i vision 2045 som uttrycker att "Mjölby kommun är välkänd för den goda kvalitén på sin service och sina tjänster. Vi vet att vi får den service vi behöver - när vi behöver den." Nu gällande riktlinjer fokuserar främst på telefoni, mobila enheter och e-post varför det finns ett behov av att ta fram en ny riktlinje som säkerställer ett gemensamt agerande i frågor om service och tillgänglighet.

Sammanfattning

Syftet med riktlinjen är att tydliggöra vilka krav och förväntningar som ställs på medarbetare och förtroendevalda i Mjölby kommun gällande service, tillgänglighet och bemötande till medborgare och kunder. Den beskriver även vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och självservice.

Mjölby kommuns vision, värdegrund, kommunikationspolicy, servicepolicy och digitaliseringsstrategi har varit vägledande i framtagandet av riktlinjen. Den kompletteras även med rutiner för området.

Riktlinje för service och tillgänglighet i Mjölby kommun har varit ute på remissrunda till alla förvaltningar som har fått ge synpunkter och förslag. Efter revidering, ställer alla förvaltningar sig bakom riktlinjen.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse 2024-08-29

Ny riktlinje för service och tillgänglighet i Mjölby kommun 2024-08-29

Riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post beslutad av kommunstyrelsen 2017-06-14

Kommunstyrelsens förvaltnings förslag till beslut

1. Kommunstyrelsen upphäver Riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post,
2. Kommunstyrelsen fastställer Riktlinje för service och tillgänglighet i Mjölby kommun.

Tjänsteskrivelse

Datum 2024-08-29
Diarienummer KS/2024:73

Beslutet skickas till
Kommunstyrelsen
Samtliga nämnder
Akten

Beskrivning av ärendet

Ett gemensamt uppdrag för alla som arbetar i Mjölby kommun är att leverera service och tjänster av god kvalitet till medborgare och kunder. Det beskrivs i vision 2045 som uttrycker att "Mjölby kommun är välkänd för den goda kvalitén på sin service och sina tjänster. Vi vet att vi får den service vi behöver - när vi behöver den." Nu gällande riktlinjer fokuserar främst på telefoni, mobila enheter och e-post varför det finns ett behov av att ta fram nya riktlinjer.

Syfte

Syftet med riktlinjen är att tydliggöra vilka krav och förväntningar som ställs på medarbetare och förtroendevalda i Mjölby kommun gällande service, tillgänglighet och bemötande till medborgare och kunder. Riktlinjerna beskriver även vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och självservice.

Lagrum

Enligt förvaltningslagen 6 § (2017:900) ska myndigheter vara tillgängliga för kontakter med enskilda och se till att de blir smidiga och enkla. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Om någon av misstag har vänt sig fel ska vi hänvisa till rätt person eller funktion.

Det är i övrigt samma lagar och regler som gäller för e-post som för pappershandlingar vad gäller allmän handling, registrering, diarieföring och arkivering.

Avstämning mot planer och policys

Vägledande för framtagandet av riktlinjen har främst varit Mjölby kommuns vision, värdegrund, kommunikationspolicy, servicepolicy.

När denna riktlinje beslutas föreslås "Riktlinjer för telefoni, mobila enheter och e-post" att upphävas.

Samråd

Riktlinje för service och tillgänglighet i Mjölby kommun har varit ute på remissrunda till alla förvaltningar som har fått ge synpunkter och förslag. Efter revidering, ställer sig alla förvaltningar sig bakom riktlinjen.

Beaktande av barnkonventionen

Barnkonventionen har beaktats. Vid kontakt med barn är det viktigt att ge utrymme för barnets rätt att uttrycka sin mening. Den information som ges ska vara lättillgänglig med hänsyn till barnets ålder och mognad.

Tjänsteskrivelse

Datum 2024-08-29
Diarienummer KS/2024:73

Kommunikation av styrdokumentet

Riktlinjen kommer att spridas till nämnder, förvaltningar, chefer och medarbetare. En kommunikationsplan kommer tas fram för att implementera riktlinjens intentioner i kommunens organisation.

Kommunstyrelsens förvaltning

Andreas Capilla
Kommundirektör

Carina Brofeldt
Biträdande kommundirektör



Mjölby kommun

Riktlinje för service och tillgänglighet i Mjölby kommun

Beslutad av kommunstyrelsen: 2024-09-18/§ xx

Diarienummer: KS/2024:73

Dokumentansvarig nämnd: Kommunstyrelsen

Dokumentansvarig tjänsteperson: Biträdande kommundirektör

Vision

Policy

Strategi

Plan

Riktlinje

Världsvan
& Hemkär

1. Sammanfattning

Syftet med riktlinjen är att tydliggöra vilka krav och förväntningar som ställs på medarbetare och förtroendevalda i Mjölby kommun gällande service, tillgänglighet och bemötande till medborgare och kunder. Riktlinjerna beskriver även vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och självservice.

2. Inledning

Ett gemensamt uppdrag för alla som arbetar i Mjölby kommun är att leverera service och tjänster av god kvalitet till medborgare och kunder. Mjölby kommuns vision, värdegrund, kommunikationspolicy, servicepolicy och digitaliseringsstrategi vägleder i det dagliga arbetet. Riktlinjen kompletteras även med rutiner för området.

Begreppet tillgänglighet handlar i denna riktlinje om medborgare och kunders tillgång till kommunens service och tjänster, kontaktvägar samt besöksytor.

Enligt förvaltningslagen 6 § (2017:900) ska myndigheter vara tillgängliga för kontakter med enskilda och se till att de blir smidiga och enkla. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Om någon av misstag har vänt sig fel ska vi hänvisa till rätt person eller funktion.

Det är samma lagar och regler som gäller för e-post som för pappershandlingar vad gäller allmän handling, registrering, diarieföring och arkivering.

3. Riktlinjens innehåll

3.1 Service och bemötande

Alla medarbetare ansvarar för att ge ett gott och respektfullt bemötande till alla, och finnas tillgängliga för kontakt i den mån verksamheten kräver.

Det ska vara tydligt för medborgare och kunder när de kan förvänta sig svar på sitt ärende och det ska ges utan onödig väntan. Svaret ska utgå från det som efterfrågas och med hänsyn till den enskildes behov av stöd. Det ska innehålla korrekt information, ge vägledning och vara lösningsorienterat.

Medborgare och kunder ska informeras om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål på kommunens verksamheter och få återkoppling på dem.

3.2 Kontaktvägar

Alla verksamheter behöver säkerställa att det är lätt att kontakta dem, genom att erbjuda kontaktvägar anpassade efter medborgares och kunders behov. Det kan ske genom personliga möten, telefon, e-post, brev och/eller självservice.

Oavsett kontaktväg ska kommunens tjänster vara smidiga. Hänsyn ska tas till medborgare och kunders förutsättningar och att resultatet av kommunens service och tjänster är av god kvalitet.

Självservice ska användas som förstahandsval för medborgare och kunder när det är möjligt och relevant. De ska uppmuntras att använda självservice, med respekt för deras kunskap och förutsättningar.

Verksamheterna har det grundläggande ansvaret för att tillhandahålla relevanta kontaktvägar och med stödet av Medborgarservice, för att klara kraven i enlighet med dessa riktlinjer.

3.3 Medborgarservice

En stor del av de frågor som kommer till kommunen är av återkommande och rutinmässig karaktär. Med goda kunskaper om kommunens verksamheter kan Medborgarservice svara på dem direkt utan att skicka vidare. På så sätt kan medborgare och kunder få en bättre service och snabbare svar på sina frågor.

Medborgarservice har i uppdrag att hjälpa medborgare och kunder med information, upplysning, vägledning och rådgivning samt administration som berör kontakt- och ärendehantering kopplat till uppdrag, service och tjänster.

För att säkerställa att kommunen erbjuder en tillgänglig, enhetlig och en likvärdig service ansvarar Medborgarservice för inkommande kontakter via telefon och skrift, via kommunens officiella kanaler. Det innebär att Medborgarservice besvarar och hanterar alla inkommande telefonsamtal på huvudnumret 010-234 50 00 samt all e-post som kommer till kommunens officiella e-postadress mjolbykommun@mjolby.se. Medborgare och kunders ärenden ska, så långt som det går, besvaras och lösas i den första kontakten.

Medborgarservice ska i de fall medborgare och kunder inte vet vilken funktion som ska hantera ärendet, oavsett kanal, vara ingången för inkommande kontakter och ärenden till kommunen. Det innebär att Medborgarservice besvarar och hanterar inkommande kontakter och ärenden enligt överenskommelse med förvaltningarna. Medborgarservice tillhandahåller data och information utifrån kontakt- och ärendehantering som underlag till utveckling av kommunens service och tjänster.

Avvikande kontaktuppgifter, telefonnummer och e-postadresser ska beslutas av verksamhetschef eller motsvarande och Medborgarservice för att säkerställa att Medborgarservice kan utföra uppdraget och att servicepolicy och riktlinjer efterlevs.

3.4 Telefoner

Medborgarservice ska ge en god och personlig telefonservice till alla som ringer till kommunen. Medborgarservice ansvarar för att kommunens centrala röstmeddelande är i drift under den tid som Medborgarservice är stängt.

Medarbetare har ett ansvar för att besvara och ta omhand inkommande telefonsamtal.

Kommunens inköpta och ägda telefoner ska anslutas till växeln. Kalendern i Outlook ska användas och synkroniseras med telefonen där så är möjligt.

Varje förvaltningschef är ytterst ansvarig för hur telefoni hanteras inom respektive förvaltning samt att information sprids om förändringar i verksamheten.

Kommunen ska endast undantagsvis upprätta telefontider. Utgångspunkten är att Medborgarservice ska vara kommunens ingång för telefoni. Rutiner för hantering av kontakter- och ärenden upprättas i överenskommelse med Medborgarservice.

Beslut om telefontider fattas av verksamhetschef eller motsvarande i samråd med Medborgarservice. Om sådana finns för till exempel myndighetshandläggare behöver det finnas god tillgänglighet under tiderna. Det ska alltid gå att komma fram under telefontiderna alternativt finnas möjlighet att stå i telefonkö. Har inringaren ställt sig i telefonkö innan telefontiden upphör ska hen få komma fram även om telefontiden upphört.

Vid frånvaro ska hänvisning av telefonen ske. Vid längre frånvaro ska det finnas information om till vem som samtalen kan hänvisas.

Telefoner och andra mobila enheter får endast användas i tjänsten och inte för privat bruk. De är Mjölby kommuns egendom och ska hanteras och förvaras på ett betryggande sätt och inte lämnas obevakade. Hantering av information och material som är pornografiskt, diskriminerande eller har anknytning till kriminell verksamhet är inte tillåtet.

Molntjänster för mobila tjänster rekommenderas inte. De supportas inte av it- och digitaliseringsavdelningen. Inga program eller appar får, utan särskilt tillstånd, laddas ner från internet/store (till exempel spel, skärmläckare, gratisprogram, strömningstjänster eller andra program). Appar som behövs i tjänsten beställs via servicedesk på it- och digitaliseringsavdelningen och kopplas till roll/tjänst.

När det gäller delade telefoner och surfplattor är det inte tillåtet att lägga in Apple-ID/Google-konto.

3.5 Besöksytor

Besöksytor avser alla de lokaler i kommunen som tar emot besök från medborgare och kunder och svarar på deras frågor, till exempel Medborgarservice, receptioner, mottagningar, mötesplatser och bibliotek. Det ska vara lätt att ta sig till och från kommunens besöksytor. Lokalerna ska vara välkomnande och anpassade för personer som använder rullstol, rullator eller andra hjälpmedel. Alla ska så långt som möjligt på egen hand kunna besöka kommunens lokaler som är öppna för allmänheten.

Öppettider för besöksytor ska finnas att hitta på mjolby.se. Öppettider ska så långt som möjligt vara anpassade efter medborgare och kunders behov.

Medborgare och kunder ska uppleva att det är välkomnande, tillgängligt, tryggt och säkert att besöka kommunens besöksytor. Hänsyn ska tas till den enskildes rätt till personlig integritet.

3.6 E-post

Handlingar som kommer in till kommunen i form av e-post adresserad till en tjänsteperson eller en funktionsbrevlåda kan vara att betrakta som en allmän handling. Innehållet i, inte adresseringen, avgör vilken instans som ska handlägga ärendet.

Det är kommunens, och därmed alla medarbetares, ansvar att varje arbetsdag ta emot och hantera allmänna handlingar. Varje verksamhetschef ansvarar för att ta fram rutiner för den hanteringen. Det kan exempelvis handla om hur e-postlådor ska hanteras vid frånvaro.

För att kunna diarieföra allmänna handlingar, hantera en begäran om allmän handling eller ta hand om andra akuta ärenden behöver verksamheterna ha rutiner för att kontrollera e-post som kommer in till kommunen, åtminstone en gång per arbetsdag. Detta gäller även den individuella e-posten under en medarbetares både planerade och oplanerade frånvaro.

Kravet kan uppfyllas på olika vis utifrån den specifika verksamhetens förutsättningar. Avgörande är till exempel om en verksamhet tar emot stora mängder extern e-post eller inte gör det, samt om den externa e-posten normalt kommer in till funktionsbrevlådor eller till de individuella e-postlådorna. Varje verksamhet behöver därför utifrån sina behov och förutsättningar ta ställning till hur e-posten ska hanteras samtidigt som en god arbetsmiljö upprätthålls.

Medarbetare har ansvar för att den egna e-posten hanteras korrekt, verksamhetschef eller motsvarande ansvarar för att ta fram rutiner som är

anpassade för verksamheten. Förvaltningschef är ytterst ansvarig för hur e-post hanteras inom respektive förvaltning.

E-post får inte användas för att skicka sekretessbelagd information. Undvik att skicka personuppgifter till exempel personnummer. Med hjälp av verktyget SEFOS, som är en webbaserad lösning för säker digital kommunikation, kan meddelanden med känslig information skickas på ett säkert och lagenligt sätt.

3.6.1 Funktionsbrevlådor

En funktionsbrevlåda kan användas för att det ska bli det lättare att komma i kontakt med funktionen. Då kan en grupp medarbetare hjälpas åt att svara på frågor för funktionens räkning utan att en enskild person behöver vara tillgänglig hela tiden. Meddelanden i funktionsbrevlådor ska hanteras samma eller nästföljande arbetsdag som meddelandet anländer. Hantera betyder här att man ska ta ställning till och eventuellt åtgärda något. Den kan vara att diarieföra eller vidarebefordra ett mejl. Det innebär inte att själva ärendet måste avslutas eller besvaras samma dag. Oklara ärenden vidareförmedlas till medborgarservice för vidare hantering.

Varje nämnd ska ha en officiell e-postadress, en myndighetsbrevlåda. Allmänna handlingar ska i första hand styras till myndighetsbrevlådan. Det är myndighetsbrevlådan som ska anges på mjolby.se eller annan plats där e-postadresser förekommer. Den som är ansvarig för funktionsbrevlådorna ska ha en ersättare som bevakar brevlådorna under kommunens öppettider när ordinarie ansvarig inte är på plats.

3.6.2 Individuella brevlådor

Varje medarbetare och förtroendevald som är e-postanvändare i Mjölby kommun får en personlig e-postadress. E-post ska besvaras så snart som möjligt.

Använd kommunens gemensamma e-postsignatur. Undantag kan göras när det finns avtal för samverkan med andra kommuner. Personliga e-postadresser ska endast i undantagsfall publiceras på kommunens webbplatser. Vid frånvaro från arbetet ska ett så kallat autosvar läggas in. Varje e-postanvändare ansvarar för att e-postbrevlådan bevakas.

Den individuella e-postbrevlådan är ett arbetsredskap endast avsedd att användas i tjänsten. E-postmeddelanden av privat karaktär ska raderas snarast möjligt.

3.7 Självservice

Medborgare och kunder ska uppleva kommunens självservice som enkel, användbar och säker. Självservice innebär att kommunen tillhandahåller information och digitala tjänster för att svara på frågor och hantera ärenden från medborgare och kunder utan en personlig kontakt.

Plattformarna ska följa lagstiftning och rådande regelverk avseende behandling av personuppgifter, sekretess, tillgänglighet, språklag, informationssäkerhet och GDPR.

3.7.1 Mjolby.se

På den officiella hemsidan mjolby.se ska användare enkelt kunna lösa sina uppgifter och få svar på sina frågor. Det ska bidra till färre kontakter med Medborgarservice och verksamhet.

3.7.2 E-tjänster

Kommunen ska, baserat på medborgare och kunders behov och för en god hantering av kommunens resurser, tillhandahålla enkla och säkra e-tjänster. Alla kommunens e-tjänster ska gå att hitta via e-tjänstportalen på mjolby.se. E-tjänsterna ska uppfylla lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.

3.8 Barnperspektivet

Vid kontakt med barn är det viktigt att ge utrymme för barnets rätt att uttrycka sin mening. Den information som ges ska vara lättillgänglig med hänsyn till barnets ålder och mognad.

3.9 Övergripande ansvarsfördelning

Medborgarservice har det övergripande ansvaret för telefonväxeln. It- och digitaliseringsavdelningen har det övergripande ansvaret för surfplattor, datorer och mobiltelefoner. Kommunledningskontoret ansvarar för att ge stöd i utvecklingen av e-tjänster. Handhavande av e-tjänsterna ansvarar förvaltningarna för. Förvaltningschef har det yttersta ansvaret för att riktlinjen följs i förvaltningen.

4. Ansvar och uppföljning

Kommunstyrelsen beslutar om denna riktlinje och ansvarar för att förvalta riktlinjen vilket innebär att säkerställa tillämpning, uppföljning och revidering vid behov. Nämnder ansvarar för att implementera riktlinjen i den egna verksamheten. Kommunstyrelsen ansvarar för att sprida, informera och utbilda i riktlinjen. Inom kommunstyrelsens förvaltning ansvarar biträdande kommundirektör för riktlinjen.



Kommunstyrelsens förvaltning
Kommunstyrelsens Förvaltning
Telefon: 0142-850 00
E-post: mjolbykommun@mjolby.se
Burensköldsvägen 11-13, 595 80 Mjölby





Riktlinje för telefoni, mobila enheter och e- post i Mjölby kommun

Beslutad av Kommunstyrelsen: 2017-06-14/§ 151

Diarienummer: KS/2017:145

Dokumentansvarig nämnd: Kommunstyrelsen

Dokumentansvarig tjänsteperson: Bitr. kommundirektör

Vision

Policy

Strategi

Plan

Riktlinje

1. Sammanfattning

Riktlinjerna förtydligar vilket ansvar som åvilar olika roller i kommunen avseende telefoni och mobila enheter, vad som gäller för de medarbetare som tillhandahåller mobiltelefon, surfplatta och dator i sin tjänsteutövning till exempel ur säkerhetssynpunkt, hur e-post ska hanteras samt vilka krav som ställs på området utifrån lagar och bestämmelser.

2. Inledning

Kommunens uppgift är att erbjuda tjänster av god kvalitet till medborgarna. Värdegrunden är vägledande i bemötandet av medborgare och kunder. För att möta allmänhetens behov ska kommunens verksamheter ge en god service via telefon och e-post. Med regelbundenhet genomförs uppföljningar av servicen där tillgänglighet, telefonkultur och hantering av e-post mäts.

Medborgarservice tillhörande kommunstyrelsens förvaltning har det övergripande ansvaret för telefonväxeln, telefonprodukter och tjänster. Val av mobiltelefoner utgår från det utbud som bestämts för Mjölby kommun. Det övergripande ansvaret för läsplattor och bärbara datorer har IT-avdelningen som hör till kommunstyrelsens förvaltning.

3. Riktlinjens innehåll

Regler för mobiltelefon, surfplatta och bärbar dator

- Enligt gällande lagstiftning så får bilförare endast använda mobiltelefon och annan kommunikationsutrustning "om det inte inverkar menligt på körningen". I Mjölby kommun får endast samtal i mobiltelefon ske med handsfree.
- Kalendern i outlook ska användas och den ska synkroniseras med telefonen.
- Den mobila enheten får inte lånas ut.
- Den mobila enheten är Mjölby kommuns egendom och ska hanteras och förvaras på ett betryggande sätt och inte lämnas obevakad på exempelvis allmän plats, hotellrum eller synlig i bil.
- Den mobila enheten får inte användas för privat näringsverksamhet.
- Molntjänster för mobila tjänster rekommenderas inte. De supportas varken av växeln eller IT-avdelningen.
- Applikationer från Appstore alternativt Google play får hämtas.
- Surfning på Internet ska ske med gott omdöme och i enlighet med kommunens värdegrund. Det som förmedlas på nätet får inte skada kommunen. Det är inte tillåtet att för privata syften besöka webbplatser med extrempolitiskt, pornografiskt eller liknande innehåll. Många webbplatser har s k cookies. De visar vilka platser på Internet som besökts.

- Inga program får utan särskilt tillstånd laddas ner från Internet (t.ex. spel, skärmläckare, gratisprogram eller andra program).
- I samband med registrering på konferenser eller publika hemsidor ska inte det vanliga lösenordet användas. Sociala medier, till exempel facebook, används när verksamheten så behöver.

Regler för E-post

Vid all frånvaro ska ett frånvaromeddelande skapas. Inkommen e-post ska öppnas vid minst ett tillfälle varje arbetsdag.

Medarbetaren måste vid frånvaro från arbetet se till att arbetsgivaren har möjlighet att ta del av de handlingar som inkommer under tiden. Här gäller samma regler för e-post som för vanliga pappersförsändelser. Hantering av e-post vid frånvaro kan ske på följande sätt:

- Ge behörighet åt en kollega eller chef, som går in och läser e-posten och kan besvara den, eller skicka vidare posten.
- Medarbetare som har tillgång till dator med internet eller mobiltelefon under frånvaro kan läsa sin e-post.
- Vidarebefordra e-posten till en kollega/chef eller förvaltningens/enhetens e-postlåda.

Förvaltningsbrevlådor och personliga brevlådor

Varje förvaltning ska ha minst en förvaltningsbrevlåda. Exempel:

miljo@mjolby.se . Varje medarbetare som använder en dator i tjänsten ska ha en personlig brevlåda.

Lagar och bestämmelser

Hur e-posten ska hanteras styrs främst genom tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, förvaltningslagen, arkivlagen, personuppgiftslagen samt genom kommunens dokumenthanteringsplaner.

Vid användning av e-post gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar när det gäller vad som är allmän handling samt registrering, diarieföring och arkivering.

Enligt förvaltningslagen ska myndigheten se till att det är möjligt för enskilda att kontakta myndigheten med hjälp av elektronisk post, att svar kan lämnas på samma sätt och att frågor från enskilda besvaras så snart som möjligt. Allmänhetens rätt till insyn enligt offentlighetsprincipen får inte försämrats när e-post används.

Enligt Tryckfrihetsförordningen är en handling allmän om den är *inkommen* till eller *upprättad* hos kommunen. Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas också som allmän handling.

Extern och intern e-post som kräver svar ska besvaras snarast.

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska registreras eller skickas till registrator för diarieföring och arkivering.

E-post får *inte* användas för att skicka sekretessbelagd information. Undvik att skicka personuppgifter t ex personnummer via e-post.

E-post får *inte* användas för att skicka kedjebrev eller för annat ovidkommande material.

Tänk på upphovsrätten när filer bifogas. Informationsinnehåll får inte kränka en eventuell upphovsmans eller annans lagliga rättigheter.

Öppna endast bifogade filer från avsändare som är kända eller filer som är relevanta för arbetet. Om det finns en osäkerhet kring innehållet, kontrollera avsändaren.

Töm brevlådan regelbundet, minst en gång per år.

Var selektiv med att använda stora gruppadresser (massutskick) och med att skicka eller vidarebefordra meddelanden som innehåller stora filer.

Vid misstanke om att det kommit in virus via e-posten kontakta omedelbart IT-avdelningen, kommunstyrelsens förvaltning.

4. Ansvar och uppföljning

Växelfunktionens ansvar

Växelfunktionen ska ge god, snabb och personlig telefonservice till alla som ringer till kommunen.

Förvaltningschefens ansvar

Varje förvaltningschef är ytterst ansvarig för hur telefoni, mobila enheter och e-post hanteras inom sin förvaltning.

Enhetschefens ansvar

Varje enhetschef är ansvarig för telefoni, mobila enheter och e-post inom sitt verksamhetsområde. Telefontider ska göras kända för allmänheten.

Medarbetarens ansvar för fast och mobil telefoni

Varje enskild medarbetare har ett personligt ansvar att bemöta medborgare och kunder på ett kompetent och respektfullt sätt.

Det är varje medarbetares ansvar att använda sin telefon på ett ansvarsfullt sätt både ekonomiskt och för att skydda den information som finns i telefonerna.

Röstbrevlåda

Röstbrevlådan är till för att den som söker kontakt med en medarbetare i kommunen ska kunna lämna ett meddelande och få återkoppling.

Mobiltelefon och mobila enheter

Kommunen tillhandahåller mobiltelefon, surfplatta och dator till medarbetare som behöver den i sin tjänsteutövning.



Kommunstyrelsens förvaltning
Kommunstyrelsens Förvaltning
Telefon: 0142-850 00
E-post: mjolbykommun@mjolby.se
Burensköldsvägen 11-13, 595 80 Mjölby

