



Dokumenttyp	Ansvarig förvaltning	Fastställare	Gäller för	Gäller from	Gäller tom
Bestämmelser	KS förvaltning	Kommundirektören	Samtliga förvaltningar	2006-05-15	Tills vidare

Rätt sätt för telefoni och e-post

- bestämmelser för Ale kommuns förvaltningar

Varför har vi bestämmelser?

Syftet är att förbättra kontakten mellan kommunen, dess brukare och medborgare. Frågan om vår tillgänglighet och vårt bemötande är en ledningsfråga som speglar organisationens attityder och värderingar.

Vår tillgänglighet och vårt bemötande vid externa telefonkontakter och vid extern e-post-kommunikation är en viktig kvalitetsfaktor för hur våra medborgare upplever kontakten med oss. Att vi är tillgängliga och har ett gott bemötande är en viktig kvalitetsfråga för kommunen som helhet och ska, för att hållas levande, diskuteras kontinuerligt.

Bestämmelserna lägger fast en grundläggande nivå som vid behov ska kompletteras och förtydligas inom förvaltningarna.

Så hanterar vi telefoni och röstbrevlådor

- Alla verksamheter ska kunna nås på telefon under kontorstid/tillgänglighetstid.
- Telefonnummer som är viktiga för vår tillgänglighet ska publiceras på kommunens hemsida.
- Som huvudprincip gäller att inga speciella telefontider ska finnas i kommunen. Inom vissa verksamheter kan det var lämpligt med särskilda telefontider och varje förvaltningsledning beslutar om omfattningen av dessa.
- Tillämpas särskilda telefontider måste aktuella telefoner alltid vara bemannade eller omkopplade till annan anställd under telefontiderna.
- Alla svar på telefonsamtal, även röstbrevlådorna för såväl fast som mobiltelefon, ska inledas med en upplysning om vart och till vem man kommit. Varje verksamhet lägger fast sina gemensamma riktlinjer för hur man besvarar telefonsamtal.
- Alla samtal till röstbrevlådan ska besvaras regelbundet.

Tänk på.....

- Att när Du tar emot ett samtal ansvarar Du för att den som ringer kommer till rätt förvaltning, verksamhet eller person. En vidarekoppling ska ske först efter det att Du har kontrollerat att rätt person finns att ta emot samtalet. Du ska inte be den som ringer att ringa upp växeln igen.
- Att alltid programmera din telefon när Du inte är anträffbar, under semesterperioder Men även vid kortare frånvaro och när Du inte är tillgänglig under arbetstid. Har en kollega glömt att programmera sin telefon, låt inte telefonen stå och ringa utan svara i den samt programmera telefonen för en kortare frånvaro.
- Att växelpersonalen ska ha besked även vid oplanerad frånvaro, t ex sjukdom.
- Att Du som är chef ansvarar för att samtliga personalförändringar bland dina medarbetare meddelas till växeln.

Så hanterar vi extern e-post

Allmänna regler

E-postsystemet ska jämföras med den ordinarie posthanteringen. För all information som inkommer via eller sänds med e-post eller som är lagrad i olika e-postbrevlådor gäller samma offentlighets- och sekretessregler samt gallrings- och arkiveringsregler som för traditionell post.

Huvudregeln är att handlingar som kommer in är allmänna. Externa e-postmeddelanden som har betydelse för ett sakärende måste därför diarieföras och tillföras akten eller annan ärendedokumentation. Huvudprincipen för övrig e-post är att den ska hanteras på sådant sätt att den kan lämnas ut vid begäran.

I de flesta fall handlar dock inkommande e-post förmodligen om allmänna handlingar som är av ringa betydelse, exempelvis ett meddelande som ersätter ett telefonmeddelande, eller tillfälliga meddelanden som inte tillför något i ett sakärende (t ex pressmeddelande, cirkulär, reklam, kursinbjudningar etc). Sådana meddelanden behöver varken diarieföras, registreras eller arkiveras, d v s det är fritt fram att kasta dem.

Även e-posten är en del av vårt ansikte utåt. Därför ska alla anställda i Ale kommun, när man kommunicerar via e-post, skriva en hälsningsfras enligt nedanstående anvisningar (använd mailprogrammets typsnitt - Standard utan seriffer)

Med vänlig hälsning

Förnamn, Efternamn, Titel

Ev enhet/avdelning, Förvaltning, Ale kommun

Telefon: 0303-xx xx xx, Mobil: 07x-xxx xx xx

Fax: 0303- 33 xx xx

www.ale.se

Våra rutiner för extern e-post till förvaltningsbrevlådan

- Förvaltningsbrevlådan ska öppnas varje arbetsdag. Om ordinarie befattningshavare med ansvar för förvaltningsbrevlådan är borta ska någon annan ha ansvar för att öppna den.
- E-postmeddelanden som inkommer till kommunen från medborgare/annan via förvaltningsbrevlådan och som inte bedöms ha ringa betydelse enligt de allmänna reglerna ska diarieföras eller registreras på annat sätt och sparas.
- Den som ansvarar för förvaltningsbrevlådan bedömer tillsammans med ansvarig chef vem som ska svara på det inkomna e-postmeddelandet och vidarebefordrar meddelandet till rätt person.
- Den som fått i uppdrag att svara sparar e-postmeddelandet tillsammans med svaret i lämplig mapp i den egna e-postbrevlådan. Besvaras meddelandet från förvaltningsbrevlådan sparas e-postmeddelandet tillsammans med svaret i lämplig mapp i denna.
- Tillhör e-posten ett sakärende ska e-postmeddelandet och svaret skrivas ut på papper och tillföras ärendeakten.
- Inkomna e-postmeddelande och svar på dessa ska gallras enligt samma regler som gäller för övrig dokumenthantering i förvaltningen.

Våra rutiner för extern e-post till din egen e-postbrevlåda

- Din egen e-postbrevlåda ska, om den används för extern kommunikation, öppnas och besvaras regelbundet, helst varje arbetsdag.
- Extern e-post som inkommer till eller har vidarebefordrats till din personliga brevlåda ska Du själv bedöma. Först bedöms om meddelandet är en allmän handling eller inte. Därefter bedöms om handlingen är offentlig eller belagd med sekretess.
- Är Du osäker på om e-posten är allmän handling eller inte ska Du prata med eller skicka handlingen till din registrator för bedömning.
- E-post till den egna e-postbrevlådan där medborgaren framför åsikter eller ställer frågor eller krav och som Du inte själv kan eller bör besvara skickas till förvaltningsbrevlådan för besvarande och arkivering.
- Enklare externa förfrågningar som kommer direkt till den egna e-postbrevlådan ska besvaras utan onödigt dröjsmål (självklara svar) av den som fått frågan och det inkomna e-postmeddelandet sparas tillsammans med svaret i separat mapp i den egna e-postbrevlådan.
- Inkomna e-postmeddelande och svar på dessa ska gallras enligt samma regler som gäller för övrig dokumenthantering i förvaltningen.
- Om din e-postbrevlåda används för extern kommunikation och Du inte kan öppna den inom tre dagar på grund av frånvaro, ska e-postbrevlådan delegeras till annan person som kan öppna, läsa och besvara din e-post.

Säkerhet och sekretess

Sekretesskyddade uppgifter bör inte hanteras i e-postsystemet då säkerheten inte kan garanteras. Allmänheten bör därför uppmanas att inte använda e-post för känsliga eller sekretessbelagda uppgifter. Skulle så ändå ske ska uppgifterna raderas ur systemet efter att de skrivits ut på papper och diarieförts.

Privat e-post

Kommunens e-postsystem är till för tjänstebruk och bör inte användas för privat kommunikation. Man ska vara medveten om att all post öppnas i posthanteringen och det gäller även e-post.

Kommunens officiella e-postadress är:
kommun@ale.se
Adressen till kommunstyrelsens myndighets/förvaltningsbrevlåda:
kommunstyrelsen@ale.se
Varje förvaltning har också en egen myndighetsbrevlåda
som i normalfallet öppnas av registratören.

Kommunstyrelsens förvaltning
2006-05-11

Stig Fredriksson
Kommundirektör