



Kontaktlöfte - Strategi, policy och riktlinjer för telefoni och e-post (KS/2016:805)

Beslut

Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige:

1. Kommunfullmäktige antar strategi, policy och riktlinjer för telefoni och e-post. Dokumenten ersätter nuvarande telefonpolicy, riktlinjer och anvisningar för telefoni, samt policy för bemötande.
2. Kommunfullmäktige betraktar uppdrag 2016-06-21 §§ 148, 149 som genomfört.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige gav kommunstyrelsen i uppdrag 2016-06-21, §§ 148, 149 att ta fram ett generellt kontakt- och servicelöfte där det tydligt anges vad medborgaren kan förvänta sig när det gäller återkoppling på frågor, synpunkter och kontakten med den kommunala verksamheten. Kontaktlöftet består av en strategi, policy och två riktlinjer för telefon respektive e-post.

Riktlinjer för telefoni föreslås ersätta Telefonpolicy KS/2014:53 samt Riktlinjer och anvisningar för telefoni. Kontaktpolicy föreslås ersätta policy för bemötande KS/2005:69.

Kommunledningsförvaltningen redogör för ärendet i en tjänsteskrivelse 2016-12-05.



2016-12-05

Dnr KS/2016:805

Referens
Marica Nordwall

Mottagare
Kommunstyrelsen

Kontaktlöfte – Strategi, policy och riktlinjer för telefoni och e-post

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige:

1. Kommunfullmäktige antar strategi, policy och riktlinjer för telefoni och e-post. Dokumenten ersätter nuvarande telefonpolicy, riktlinjer och anvisningar för telefoni, samt policy för bemötande.
2. Kommunfullmäktige betraktar uppdrag 2016-06-21 §§ 148, 149 som genomfört.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige gav kommunstyrelsen i uppdrag 2016-06-21, §§ 148, 149 att ta fram ett generellt kontakt- och servicelöfte där det tydligt anges vad medborgaren kan förvänta sig när det gäller återkoppling på frågor, synpunkter och kontakten med den kommunala verksamheten. Kontaktlöftet består av en strategi, policy och två riktlinjer för telefon respektive e-post.

Riktlinjer för telefoni föreslås ersätta Telefonpolicy KS/2014:53 samt Riktlinjer och anvisningar för telefoni. Kontaktpolicy föreslås ersätta policy för bemötande KS/2005:69.

Ärendet

Framtagandet av kontaktlöftet grundar sig dels på två medborgarförslag som kom in till kommunen i april 2016, dels på årliga servicemätningar av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Kommunfullmäktige gav kommunstyrelsen i uppdrag 2016-06-21, §§ 148, 149 att ta fram ett generellt kontakt- och servicelöfte där det tydligt anges vad medborgaren kan förvänta sig när det gäller återkoppling på frågor, synpunkter och kontakten med den kommunala verksamheten.

2016-12-05

Dnr KS/2016:805

Riktlinje för telefon föreslås ersätta Telefonpolicy KS/2014:53 samt Riktlinjer och anvisningar för telefoni. Kontaktpolicy föreslås ersätta policy för bemötande KS/2005:69.

Bakgrund

Den senaste årliga servicemätning Kommuners kvalitet i korthet (Kkik) visar att Botkyrka kommuns hantering i helhet av telefoni- och e-post ligger på medelnivå och i nivå med andra kommuner (Plats 69 av 144). Även om mätningen för e-post separat visar att e-posthanteringen ligger över medel behöver kommunen bli bättre på att lämna kontaktuppgifter i e-posten.

När det gäller telefoni uppstår problem när kontaktcenter inte kan svara på frågor från medborgare och kopplar samtalen vidare in i organisationen. Anledningen är att kontaktcenter inte alltid har uppgifter till vem de ska koppla samtal, samt att kommunens medarbetare inte alltid svarar i telefonen eller återkopplar till medborgarna tillräckligt snabbt. Kommunen ger med andra ord inte alltid den service som medborgarna har rätt att förvänta sig enligt serviceskyldigheten som finns reglerat i Förvaltningslagen. Under våren har medborgarförslag uppmärksammat ovanstående brister.

Mattias Jansson
Kommundirektör

Marica Nordvall
Kommunikationschef

Bilagor

Kontaktlöfte

Kontaktpolicy

Riktlinjer för telefon

Riktlinjer för e-post

Medborgarförslag – Förslag om mottagningsbevis vid e-post

Medborgarförslag – Förslag om svarstid på mejl

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Kontaktlöfte



Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler

Diarienummer: KS/2016:805
Dokumentet är beslutat av: Kommunfullmäktige
Dokumentet beslutades den: 2017-01-26
Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder
Dokumentet gäller till den: januari 2022

**BOTKYRKA
KOMMUN**

Dokumentet ersätter: Policy för bemötande KS/2005:69

Dokumentansvarig är: Kommunstyrelsen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunikationsavdelningen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Kommunikationsavdelningen

Relaterade dokument: Kontaktpolicy, Riktlinjer för telefoni, Riktlinjer för e-post

Botkyrka kommuns kontaktlöfte

Det här dokumentet beskriver det löfte vi som kommun vill ge till dig som medborgare i dina kontakter med oss. Till det här löftet finns också en policy och riktlinjer som reglerar hur vi som kommunala tjänstemän ska agera i kontakten med dig.

Kontaktlöftet

Vi som är anställda i Botkyrka kommun finns till för dig. Du har rätt att få svar på dina frågor, framföra synpunkter, ha bra möten och få bra service oavsett kön, funktionsnedsättning, etnisk eller religiös bakgrund, sexuell läggning, könsöverskridande identitet eller uttryck, ålder eller var du bor.

När du kontaktar oss som arbetar i Botkyrka kommun genom besök, e-post, brev, telefon eller något annat gäller följande:

- Du ska kunna komma i kontakt med oss under de tider vi lovat.
- Du ska få svar på frågor, respons på synpunkter och få en bekräftelse på att din felanmälan inkommit inom två arbetsdagar. Om din fråga är komplicerad och vi behöver undersöka den närmare för att kunna ge ett korrekt svar så lovar vi att bekräfta till dig att vi tagit emot din fråga, ge dig ett besked om när vi återkommer med ett svar och se till att du får en kontaktperson.
- Du ska ha möjlighet att förstå det vi skriver och säger.

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Kontaktpolicy

Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler



Diarienummer: KS/2016:805

Dokumentet är beslutat av: Kommunfullmäktige

Dokumentet beslutades den: 2017-01-26

Dokumentet gäller för: Samtliga förvaltningar

Dokumentet gäller till den: januari 2022

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Dokumentet ersätter: Policy för bemötande KS/2005:69

Dokumentansvarig är: Kommunikationsavdelningen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunikationsavdelningen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Kommunikationsavdelningen

Relaterade dokument: Kontaktlöfte, Riktlinjer för telefoni, Riktlinjer för e-post

Kontaktpolicy

Botkyrka kommun är till för sina medborgare, företagare och besökare. Det innebär alla vi som arbetar i Botkyrka kommun direkt eller indirekt har till uppgift att ge service till invånare och företagare. I kontaktpolicyn uttrycker vi det förhållningssätt vi som medarbetare ska ha i mötet med dem vi är till för.

Vi ska se till att det är lätt att komma i kontakt med Botkyrka kommun oavsett ärende. Alla som vänder sig till Botkyrka kommun ska bli engagerat, vänligt och professionellt bemötta.

Kommunen omfattas av den så kallade serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Det innebär att kommunen är skyldig att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor om kommunens verksamhet. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och kommunens verksamhet. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, hjälper vi personen till rätta.

Medborgare ska i sin kontakt med oss alltid få en god service, få svar på sina frågor och ha möjlighet att lämna synpunkter eller klagomål oavsett vilken kontaktingång till kommunen de valt. De ska enkelt kunna få en samordnad service, oberoende av vilken kanal de väljer eller vilken del av organisationen de kontaktar. De ska inte behöva bry sig om förvaltningsgränser eller en svår-överblickbar organisation. Många av de svar och den service och tjänster som kommunen erbjuder medborgarna är återkommande och rutinmässiga. Vi ska därför sträva efter att hantera dessa enklare ärenden digitalt, via vårt kontakt-center eller direkt på något av våra medborgarkontor.

Kommunen ska enligt lag besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Vårt kontaktlöfte innebär att medborgaren ska få svar eller återkoppling på sin fråga senast inom två arbetsdagar. Allmänna handlingar som får lämnas ut ska enligt lag lämnas ut genast eller så snart det är möjligt. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om en sådan fördröjning är nödvändig för att ta ställning till om den efterfrågade handlingen är allmän eller omfattas av sekretess. Ett visst dröjsmål kan ibland vara ofrånkomligt om framställningen avser eller kräver genomgång av ett omfattande material.

Du som anställd i Botkyrka kommun ansvarar för följande:

- Jag har medborgarens fokus i allt jag gör och utgår från den enskilda människan, den aktuella situationen och det behov av svar, information, hjälp eller stöd som behövs.
- Jag svarar på en fråga eller ger respons på synpunkter senast inom två arbetsdagar. Är det ett komplext ärende som kräver tid att undersöka,

så bekräftar jag att jag tagit emot frågan eller synpunkten och ser till att medborgaren får en kontaktperson för sitt ärende.

- Jag ser till att jag är nåbar, så att jag kan svara på frågor från medborgarna senast inom två arbetsdagar.
- Mina svar är tydliga och jag använder ett enkelt språk så att den som får svaret lätt kan förstå.
- Jag bemöter människor på ett engagerat, vänligt och professionellt sätt, och ser till att ingen blir diskriminerad eller särbehandlad.

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Riktlinjer för telefon

Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler



Diarienummer: KS/2016:805

Dokumentet är beslutat av: Kommunstyrelsen

Dokumentet beslutades den: 2017-01-09

Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder

Dokumentet gäller till den: januari 2022

BOTKYRKA
KOMMUN



Dokumentet ersätter: Telefonpolicy KS/2014:53, Riktlinjer och anvisningar för telefoni

Dokumentansvarig är: Kommunstyrelsen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunikationsavdelningen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Kommunikationsavdelningen

Relaterade dokument: Kontaktlöfte, Kontaktpolicy, Riktlinjer för e-post, Riktlinjer för e-postsignatur, Riktlinjer för frånvaromeddelande.

Inledning

De här riktlinjerna gäller för dig som ringer, sms:ar eller på annat sätt använder dig av Botkyrka kommuns tjänstetelefoner med tillhörande abonnemang. Du kan vara anställd, förtroendevald eller ha någon annan uppgift i kommunen.

Telefonen – ett arbetsverktyg och en kommunikationskanal

Telefonen är ett verktyg som underlättar för dig att genomföra dina arbetsuppgifter. Att ringa är också ett sätt för dig att kommunicera med dina kollegor och med omvärldskontakter.

Använd ett telefonsamtal för att få personer att känna engagemang och ägarskap i en fråga, när du vill skapa en överenskommelse, få någon att göra något eller när du vill få svar på en fråga direkt. Det kan vara svårt att helt få fram nyanser i ett telefonsamtal, eftersom du inte har stöd av ditt eller din samtalspartners kroppsspråk. Tänk därför igenom vad du vill uppnå med din kommunikation och vilken kanal som passar bäst för den du vill kommunicera med och det budskap du vill förmedla. Ibland ger ett personligt möte mer utrymme för nyanserade diskussioner.

Så här använder du telefonsamtalet:

- Telefonsamtal är bra när du vill prata med en eller få personer. Det fungerar sämre om du vill diskutera något med många samtidigt.
- Telefonsamtal passar bra om du snabbt vill få svar på en fråga eller behöver diskutera en komplicerad fråga. Om du har ett stort material som du vill diskutera – be att få skicka över materialet i förväg. Ring sedan upp eller bjud in till ett personligt möte.
- Om du har känslig eller sekretessbelagd information som du vill diskutera så kan ett telefonsamtal passa. Tänk bara på att ha samtalet på en plats där ingen annan kan höra dig prata. Skicka aldrig mejl, sms eller mms med känslig eller sekretessbelagd information.

Du får använda din telefon privat i liten omfattning om det inte stör dina ordinarie arbetsuppgifter eller din verksamhet.

Kontaktcenter

Kontaktcenter svarar på alla samtal som kommer in till kommunens officiella nummer 08-530 610 00. Kontaktcenter är medborgarnas första kontakt med Botkyrka kommun och ska svara på så många samtal som möjligt direkt, utan att koppla vidare in till gruppnummer eller enskilda tjänstemän i organisationen. En stor del av de samtal som kommer till Botkyrka kommun är återkommande och rutinmässiga, och med goda kunskaper om kommunens verksamheter kan Kontaktcenter svara på dem direkt utan att koppla vidare. På så sätt kan medborgarna få en bättre service och snabbare svar på sina frågor.

Gruppnummer

De funktioner som har en externt riktad verksamhet ska använda sig av ett gruppnummer för att erbjuda så hög tillgänglighet och så god telefonservice som möjligt till kommunens medborgare. Genom ett gruppnummer kan en grupp medarbetare hjälpas åt att svara på frågor. Se till att någon är tillgänglig på gruppnumret under kommunens telefontider.

Serviceskyldighet enligt lag

Kommunen omfattas av serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Den innebär att vi är skyldiga att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor om kommunens verksamhet. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildas behov av hjälp och kommunens verksamhet. Vi ska enligt lag besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, hjälper vi personen till rätta.

Som enskild tjänsteman kan du själv välja om du vill att ditt mobilnummer är publikt eller om du sköter telefonservicen för din funktion via ett gruppnummer.

Om du väljer att ha ett publikt mobilnummer så tar du själv ansvar för att svara och bevaka ditt mobilsvar. Du ska ha ett intalat röstmeddelande på ditt mobilsvar som tydligt anger till vem den uppringande har kommit till (dvs. Botkyrka kommun och ditt namn) samt vart de ska vända sig när de inte kan få tag på dig och numret dit (dvs. Kontaktcenter och 08-530 610 00). Du är skyldigt att lyssna av och ringa tillbaka till den som har lämnat meddelande till din funktion senast inom 2 arbetsdagar. Om någon lämnat ett meddelande om att ta del av allmän handling som får lämnas ut, ska du lämna ut den så fort som möjligt. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om det är nödvändig för att du ska kunna ta ställning till om den efterfrågade handlingen omfattas av sekretess. Ett visst dröjsmål är ofrånkomligt om du behöver gå igenom ett stort material. Läs mer under rubriken Sekretess.

Om kommunens telefonservice

I Botkyrka kommun ska vi alltid erbjuda en god service och ett bra bemötande i telefon. Det gäller oavsett om det är ett internt eller externt samtal. Vi ska också ha en hög tillgänglighet via telefonen och så fort som möjligt svara på de samtal som kommer in till kommunen. Vi ska också använda våra telefoner på ett säkert, ansvarsfullt och ekonomiskt sätt, och skydda den information som finns i telefonerna.

Så ger du god service och har hög tillgänglighet:

- I största möjliga mån ska det finnas någon som är tillgänglig på telefon på din funktions eller verksamhets gruppnummer under kommunens telefontider.

- Säg *Botkyrka kommun, förnamn och efternamn* när du svarar i din telefon.
- Ta dig tid att lyssna och sätt dig in i frågeställarens situation.
- Svara på ett engagerat, vänligt och professionellt sätt, oavsett vem det är som ringer.
- Se till att den som ringer får ett korrekt svar. Är du osäker kan du be att få återkomma, allra senast inom 2 arbetsdagar.
- Återkom alltid enligt överenskommelsen, även om du inte är helt klar med ditt svar.
- Uttryck dig tydligt och undvik onödiga fackuttryck.
- Se till att felringda samtal kommer fram till rätt funktion eller person.
- Se till att du har ett intalat röstmeddelande på ditt mobilsvar som du lyssnar av varje dag.
- Ring tillbaka till den som har lämnat meddelande senast inom 2 arbetsdagar.

Så använder du telefonen på ett säkert och ansvarsfullt sätt:

- Använd lösenord (pinkod) så att obehöriga inte kan komma åt information eller data som finns i din telefon.
- Hantera din telefon varsamt och utsätt den inte för vatten, extrema temperaturer, slag eller annan fysisk åverkan.
- Använd inte ditt abonnemang i din privata mobiltelefon eller i någon annan mobil utrustning.
- Säkerställ att ditt samtal inte kan höras av någon utomstående om det berör sekretess, identifierbara personer eller andra känsliga uppgifter.
- Anpassa ringsignal och tonläge med hänsyn till omgivningen på arbetsplatsen.
- Öppna bara mejl, länkar och bilagor från avsändare som du har förtroende för.
- Uppdatera telefonens operativsystem när du uppmanas göra det.
- Installera bara appar som du vet är ofarliga.
- Polisanmäl stöld av din tjänstetelefon och underrätta Telias kundtjänst som spärrar abonnemang och telefon. Detta kan du göra dygnet runt.
- Kontakta it-supporten om du misstänker att du förlorat innehåll i telefonen eller uppgifter om din identitet.
- Tänk på att du alltid lämnar spår när du surfar via din telefon. Alla webbplatser du besöker med Botkyrka kommuns utrustning kommer ha spår från Botkyrka kommun. Tänk även på att din webbhistorik kan vara en allmän handling.

Offentlighet, sekretess och arkivering

Din tjänstetelefon omfattas av offentlighetsprincipen. För sms, mms, samtalslogg, kalender, röstbrevlåda, chatt och mejl i telefonen gäller samma regler för offentlighet, sekretess och arkivering som för pappershandlingar. Det innebär att dessa ska lämnas ut till den som begär att ta del av den (om de inte omfattas av sekretess). Undantaget är sms, mms eller motsvarande som är privata.

Läs mer om allmänna handlingar och offentlighet och sekretess i Ärendehandboken

Hantering av sms och röstbrevlådan vid frånvaro och ledighet

Vid ledighet eller frånvaro ska du eller någon du ger tillgång till telefonen kunna bevaka om det kommer in ett meddelande, sms eller mms till din funktion. Avgör om det ska registreras eller tas om hand på annat sätt.

Läs mer om registrering av allmänna handlingar i Ärendehandboken

Sekretess

När någon begär att ta del av en allmän handling via telefon, sms eller mms ska i första hand den medarbetare som har handlingen pröva om handlingen ska lämnas ut. Om du är tveksam ska du låta registrator eller jurist i kommunen göra prövningen, om det kan ske utan onödigt dröjsmål. En enskild har alltid rätt att kräva att Botkyrka kommun prövar om handlingen ska lämnas ut om en anställd vägrar att lämna ut handlingen eller lämnar ut den med förbehåll som inskränker den enskildas rätt att röja innehållet eller annars förfoga över handlingen, och om den enskilda begär att kommunen ska göra detta.

Om du bedömer att delar av eller hela handlingen omfattas av sekretess ska du meddela detta så fort som möjligt till den som begärt ut handlingen, och samtidigt redogöra för vad som ligger till grund för sekretessen. Du måste också berätta för den som begärt handlingen att hon eller han kan begära att Botkyrka kommun prövar om handlingen ska lämnas ut, och att kommunen måste redovisa sitt beslut skriftligt för att beslutet ska kunna överklagas.

Om delar av handlingen omfattas av sekretess ska du maskera de sekretessbelagda delarna när du lämnar ut handlingen. Om hela handlingen omfattas av sekretess ska du inte lämna ut handlingen alls.

Om du arbetar i en verksamhet där *utgångspunkten* är att handlingar omfattas av sekretess (till exempel socialtjänsten och vård- och omsorgsförvaltningen) gäller följande. Om sekretessen riskerar att brytas även om de sekretessbelagda delarna av handlingen är maskerade, bör du inte lämna ut handlingen. Det gäller om någon kan lista ut vem handlingen rör trots maskeringarna i texten.

Du får inte användas sms, mms eller mejl för att skicka sekretessbelagd eller integritetskänslig information.

Tillgång och kostnader

För att du ska kunna utföra dina arbetsuppgifter är det viktigt att du kan använda telefonen utanför arbetsplatsen.

Betaltjänster och utlandssamtal

Om du använder tjänstetelefonen till betaltjänster och utlandssamtal, ska du redovisa och debitera dem separat efter att ha kommit överens om det med din närmaste chef. Du som användare är själv ansvarig för att kontrollera kostnader för samtal och data vid utlandsresor. För att inte riskera exempelvis höga datakostnader om du tar med mobilen utomlands, kan du avbeställa möjligheten till utlandssamtal, roaming, betaltjänster etc. mot en månatlig spärravgift.

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Riktlinjer för e-post

Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler



Diarienummer: KS/2016:805
Dokumentet är beslutat av: Kommunstyrelsen
Dokumentet beslutades den: 2017-01-09
Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder
Dokumentet gäller till den: januari 2022

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Dokumentet ersätter:

Dokumentansvarig är: Kommunstyrelsen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunikationsavdelningen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Kommunikationsavdelningen

Relaterade dokument: Kontaktlöftet, Kontaktpolicy, Riktlinjer för telefoni

Inledning

De här riktlinjerna gäller för dig som har behörighet att använda kommunens mejlkonton. Du kan vara anställd, förtroendevald eller ha någon annan uppgift i kommunen.

E-post – ett arbetsverktyg och en kommunikationskanal

E-post är ett verktyg som underlättar för dig att genomföra dina arbetsuppgifter. Att skicka e-post passar bra när du vill kommunicera med en eller några få specifika kollegor eller med omvärldskontakter.

E-posten är bra för kort och enkel information inte kräver långa förklaringar och för mötesinbjudningar. E-posten är sämre för mer komplex information som kräver förklaringar eller information med besked om till exempel förändringar, där mottagaren kan behöva ställa frågor eller där du själv behöver läsa av hur din information tas emot. Då fungerar ofta ett personligt möte eller ett telefonsamtal bättre.

E-posten ska du använda när du i första hand vill förmedla kunskap. Använd inte mejl som din enda kommunikationskanal. Den ersätter inte ett telefonsamtal eller ett personligt möte. Det är svårt att få fram nyanser i ett mejl och du har inget stöd av ditt kroppsspråk. Tänk därför alltid igenom vad du vill uppnå med din kommunikation och vilken kanal som passar bäst för den du vill kommunicera med och det budskap du vill förmedla.

Kommunicera effektivt med e-post

- Använd e-post för kort och enkel information som inte kräver långa förklaringar. Om du vill ha svar på en fråga med en gång, om du behöver diskutera något eller ge nyanserad bakgrundsinformation – ring eller boka ett personligt möte istället.
- Skriv kort, strukturerat och ange i ämnesraden vad du förväntar dig att mottagaren ska göra.
- Mottagaren behöver tid på sig att läsa och eventuellt reagera på ditt mejl. Förvänta dig inte svar omedelbart. Skriv vilket datum du senast vill ha ett svar med åååå-mm-dd och eventuellt klockslag om det är aktuellt. Behöver du ett svar snabbare så är det bättre att du ringer eller söker upp personen.
- Skicka bara mejl direkt till de som verkligen berörs. Undvik ”svara alla” och undvik att skicka kopia (cc) om det inte är helt nödvändigt. En kopia är enbart för kännedom, och innebär aldrig att den du anger där ska agera.
- Skicka inte massmejl till större grupper. Behöver du nå en större grupp är det bättre att du använder dig av intranätet som kommunikationskanal.

- Undvik att skicka långa mejl. Allt som är längre än en skärmsida är för långt. Undvik också att skicka vidare långa konversationer. När du svarar på ett mejl ska du svara med historik för att göra det tydligt vad det är du svarar på.
- Använd klarspråk och en bra ton. Anpassa språket till mottagaren och sammanhanget. Undvik skämt som kan skapa förvirring. Skicka inte iväg ett mejl när du är arg – sov på saken först.
- Om du känner dig stressad av mycket mejl: ta bort ljud eller dialogrutor när du får ett nytt mejl eller undvik att ha mejlen öppna hela dagen. Bestäm dig istället för regelbundna tider då du kollar mejlen.
- Begär inte läskvitto – det stressar mottagaren.
- Undvika att bifoga filer, använd istället samarbetsrum eller spara ner materialet på ett överenskommet ställe.
- Använd kommunens gemensamma mejlsignatur, utan egna tillägg.

Svara så snabbt som möjligt på de e-postmeddelanden du får, senast inom 2 arbetsdagar. Är det ett komplext ärende som tar längre tid att sätta samman ett svar på, så bekräftar du att du tagit emot frågan eller synpunkten och ser till att medborgaren får en kontaktperson för sitt ärende.

Kontaktcenter

Kontaktcenter svarar på alla samtal som kommer till kommunens officiella e-postadresser info@botkyrka.se och kontaktcenter@botkyrka.se. Kontaktcenter är medborgarnas första kontakt med Botkyrka kommun och ska svara på så många samtal som möjligt. En stor del av de frågor som kommer till kommunen via e-post är återkommande och rutinmässiga, och med goda kunskaper om kommunens verksamheter kan Kontaktcenter svara på dem direkt utan att koppla vidare. På så sätt kan medborgarna få en bättre service och snabbare svar på sina frågor.

Funktionsbrevlådor

De funktioner som har en externt riktad verksamhet bör använda sig av en funktionsbrevlåda för att erbjuda så hög tillgänglighet och så god service via e-post som möjligt till kommunens medborgare. Genom att använda en funktionsbrevlåda kan en grupp medarbetare hjälpas åt att svara på frågor för funktionens räkning. Se till att någon läser och besvarar de frågor som kommer in under kommunens telefontider. Genom att använda en funktionsbrevlåda för externt riktade funktioner blir det lättare för medborgarna att komma i kontakt med funktionen utan att en enskild person behöver vara tillgänglig hela tiden.

Serviceskyldighet enligt lag

Kommunen omfattas av serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Den innebär att vi är skyldiga att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor om kommunens verksamhetsområden. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den en-

skildas behov av hjälp och kommunens verksamhet. Vi ska enligt lag besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, hjälper vi personen till rätta.

Offentlighet, sekretess och registrering

För e-post gäller samma regler för offentlighet, sekretess och registrering som för pappershandlingar. E-postmeddelanden som kommer in till och skickas från din e-postbrevlåda är normalt allmänna handlingar. Om kommunen får en begäran om att ta del av en allmän handling ska vi alltid hantera begäran så fort som möjligt.

Därför är det viktigt att du som har en egen e-postadress läser din e-post varje dag. Avgör vad som är allmänna handlingar och se till att allmänna handlingar registreras. Om ditt e-postmeddelande betraktas som en allmän handling som inte omfattas av sekretess ska den lämnas ut till den som begär att ta del av den. E-postmeddelandet ska då enligt lag lämnas ut senast inom 2 arbetsdagar. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om fördröjningen är nödvändig för att du ska kunna ta ställning till om den efterfrågade handlingen omfattas av sekretess. Ett visst dröjsmål kan också vara ofrånkomligt om du behöver gå igenom ett omfattande material. Läs mer om e-post och sekretess under rubriken Sekretess.

Tänk även på att din webbhistorik kan vara en allmän handling i sig.

Det här är inte en allmän handling:

- e-post som bara handlar om privata saker.
- e-post som har samband med medlemskap i en politisk eller facklig organisation eller ett politiskt eller fackligt förtroendemannauppdrag eller något annat uppdrag som inte har anknytning till nämnden, förvaltningen eller det kommunala bolaget.
- Utkast, koncept till beslut, minnesanteckningar och annat arbetsmaterial som skickas under beredningen av ärendet (så länge de inte har expedierats och inte arkiverats), interna meddelanden (som inte tillför ett ärende någon sakuppgift).

Registrera alltid E-post som är allmänna handlingar i ärendehanteringssystemet Lex. Följ samma regler som för vanlig post. Det gäller både in- och utgående e-post. Det finns vissa undantag från kravet på registrering, till exempel om mejlet har liten eller tillfällig betydelse. Fråga förvaltningens registrator om du är osäker. Du ska aldrig använda Outlook eller motsvarande som ett arkiv för e-post.

Läs mer om allmänna handlingar och hur du registrerar dem i Ärendehandboken.

Så hanterar du e-post vid när du är ledig

Kommunen ska vara organiserad så att enskilda medarbetares frånvaro inte påverkar verksamheten. Det betyder att din närmaste chef måste ha rutiner för din brevlåda som säkerställer att innehållet bevakas när du inte är på plats. Det räcker inte bara med ett frånvaromeddelande. Dina medarbetare måste kunna få tillgång till e-postmeddelanden som kommer in till dig när du är frånvarande.

När du är ledig ska du alltid lägga in ett frånvaromeddelande. Då får den som mejlat till dig automatiskt ett mejl som berättar att du är borta och inte läser din post under tiden. Det fungerar under förutsättning mottagaren har ett mejlsystem som kan ta emot sådana meddelanden.

Läs mer om hur du hanterar mejl när du är frånvarande i Ärendehandboken.

Sekretess

När någon begär att ta del av en allmän handling ska i första hand den medarbetare som har handlingen pröva om handlingen ska lämnas ut. Är du tveksam så ska du låta Botkyrka registrator eller jurist kommun göra prövningen, om det kan ske utan onödigt dröjsmål. En enskild har alltid rätt att kräva att Botkyrka kommun prövar om handlingen ska lämnas ut om en anställd vägrar att lämna ut handlingen eller lämnar ut den med förbehåll som inskränker den enskildas rätt att röja innehållet eller annars förfoga över handlingen, och om den enskilda begär att kommunen ska göra detta.

Om du bedömer att delar av eller hela handlingen omfattas av sekretess ska du meddela detta så fort som möjligt till den som begärt ut handlingen, och samtidigt redogöra för vad som ligger till grund för sekretessen. Du måste också berätta för den som begärt handlingen att hon eller han kan begära att Botkyrka kommun prövar om handlingen ska lämnas ut, och att kommunen måste redovisa sitt beslut skriftligt för att beslutet ska kunna överklagas.

Om delar av handlingen omfattas av sekretess ska du maskera de sekretessbelagda delarna när du lämnar ut handlingen. Om hela handlingen omfattas av sekretess ska du inte lämna ut handlingen alls.

Om du arbetar i en verksamhet där *utgångspunkten* är att handlingar omfattas av sekretess (till exempel socialtjänsten och vård- och omsorgsförvaltningen) gäller följande. Om sekretessen riskerar att brytas även om de sekretessbelagda delarna av handlingen är maskerade, bör du inte lämna ut handlingen. Det gäller om någon kan lista ut vem handlingen rör trots maskeringarna i texten, till exempel för att den känner de personer som mejlet handlar om.

Av säkerhetsskäl ska du inte använda e-post för att skicka sekretessbelagd information. Om du tar emot ett e-postmeddelande som innehåller uppgifter som kan omfattas av sekretess, ska du så fort som möjligt skriva ut det på papper, registrera det och gallra det ur systemet.

E-postlogg är en allmän handling

En förteckning över inkomna och sända mejl är en allmän handling. Därför måste du se till att mejlloggen är tillgänglig för allmänheten när du inte är närvarande. It-enheten sköter det. Även om mejlen inte är allmänna handlingar är alltid mejlloggen det. I mejlloggen finns uppgifter om avsändare, mottagare, ärenderubrik, klockslag och datum när mejlen skickades. Loggen kan alltså innehålla uppgifter om privata mejl och andra meddelanden som inte är allmänna handlingar. Skriv därför aldrig integritetskänslig eller sekretessbelagd information i ärenderubriken.

Lämna ut logg

När någon begär ut en mejllogg ska du be registratören och it-enheten att göra det. Vid behov stämmer de av med registratör. Lämna ut mejlloggen så fort som möjligt. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om det är nödvändigt för att du ska kunna ta ställning till om delar av loggen omfattas av sekretess. Ett visst dröjsmål är ofrånkomligt om du behöver gå igenom ett stort material.

Gallring

Allmänna handlingar av tillfällig eller liten betydelse kan du gallra bort ur din brevlåda. Exempel på sådana handlingar är dubbletter, handlingar som inte berör kommunens verksamhetsområde eller som är meningslösa om de inte kräver att du skickar dem vidare till någon annan, samt handlingar som kommit in i form av röstbrevlåda eller social medier och som inte tillför ett ärende någon sakuppgift.



Datum

2016-04-04

Från

Namn Christer Jentzen		
Adress	Postnummer Ort	
Telefon, bostad	Telefon, arbete	Telefon mobil
E-post	Telefax	

Förslaget (Presentera här kort ditt medborgarförslag)

Mottagningsbevis.

Vid e-post får den som har en fråga eller en synpunkt ett automatiskt mottagningsbevis med:

- 1: En tidsangivelse när ett svar kan förväntas beronde frågan eller synpunktens art.
- 2: Att alla kontaktuppgifter finns med i mottagningsbeviset.
- 3: Att handläggarna i kommunens organisation aktiveras med det automatiska mottagningsbeviset på sitt mejlkonto där ett ärende är diariefört.
- 4: Där ansvaret är upp till var och en i kommunens organisation att ändra mottagningsbevisets svar beronde på semester, sjukdom eller annan orsak.

Motivering (Här kan du lämna en mer utförlig beskrivning av ditt medborgarförslag. Motivera gärna varför du anser att förslaget ska genomföras och hur det i så fall skulle kunna ske.)

Förslaget efterlever Förvaltningslagen, SKLs riktlinjer och kommunens tidigare gällande och beslutade e-post policy för gott bemötande.

Förtydligande:

Med en tidsangivelse när ett svar kan förväntas och med tjänstemannens eller den förtroendevaldas kontaktuppgifter blir informationen enkel för oss medborgare och uppdragsgivare att förhålla sig till.

Det visar också på den vederbörliga respekt för oss som medborgare och att alla i kommunens organisation efterlever Förvaltningslagen, SKLs riktlinjer och kommunens beslutade e-post policy i bemötandet av sina uppdragsgivare.

Bifogar ett förslag hur ett mottagningsbevis kan se ut.

Vi publicerar kallelser och protokoll på kommunens webbplats. När du lämnar in ditt medborgarförslag godkänner du att ditt namn och förslaget publiceras på webbplatsen.

Namnteckning

Datum	Namnteckning	Namnförtydligande
-------	--------------	-------------------

Skickas till

Kommunledningsförvaltningen

147 85 Tumba

Besöksadress
Munkhättevägen 45Telefon, växel
08-530 610 00Telefax
08-530 614 30Internet
www.botkyrka.se



Datum

2016-04-04

Från

Namn	Christer Jentzen		
Adress			
		Telefax	

Förslaget (Presentera här kort ditt medborgarförslag)

Att svarstiden för synpunkter och frågor av inkommande mejl från oss uppdragsgivare och medborgare och för enklare frågor gällande ex. beslutade boendeprojekt, förlängs till maximalt 5 arbetsdagar för kommunens hela organisation. Frågor och synpunkter som kräver längre svarstid är som tidigare beslut 14 dagar.

Motivering (Här kan du lämna en mer utförlig beskrivning av ditt medborgarförslag. Motivera gärna varför du anser att förslaget ska genomföras och hur det i så fall skulle kunna ske.)

Den ansvariga för frågan eller synpunkten får gott om tid att komma med väl underbyggda svar, och som innebär en mer rimlig tid för den tjänsteman eller förtroendevalda som skall svara på mejlet. Förslaget skapar en god förutsättning för att minimera den frustration som finns idag hos medborgarna med gällande svarstid på 48 timmar ev enklare frågor som tyvärr inte alltid återkopplas.

Det visar också på den vederbörliga respekt för oss medborgare och uppdragsgivare oavsätt den politiska majoriteten och att alla i den kommunens organisation efterlever Förvaltningslagen, SKLs riktlinjer och kommunens egen beslutade policy i bemötandet av sina uppdragsgivare.

Bifogar ett förslag på hur texten kan formuleras på kommunens hemsida.

Vi publicerar kallelser och protokoll på kommunens webbplats. När du lämnar in ditt medborgarförslag godkänner du att ditt namn och förslaget publiceras på webbplatsen.

Namnteckning

Datum

2016-04-04

Skickas till

Kommunledningsförvaltningen

147 85 Tumba

Besöksadress
Munkhättevägen 45Telefon, växel
08-530 610 00Telefax
08-530 614 30Internet
www.botkyrka.se