

Kommunikation

- i ditt uppdrag för medborgarens skull



ESLÖVS
KOMMUN

Det är kommuninvånarnas behov av service som utgör den grund som Eslövs kommuns verksamhet utgår ifrån. Vi som arbetar i kommunen måste därför vara tillgängliga och göra det enkelt för medborgare att komma i kontakt med oss. Servicekravet på oss som arbetar i offentlig sektor utökades i den nya förvaltningslag som trädde i kraft den 1 juli 2018 till att också omfatta den löpande verksamheten.

Den nya förvaltningslagen slår fast att ”myndigheterna ska vara serviceinriktade och på ett smidigt och enkelt sätt hjälpa enskilda så att de kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet samt utan onödigt dröjsmål.”

Bra bemötande och god service bidrar till att medborgarna och andra som kontaktar oss får förtroende för kommunen. Nöjda medborgare drar till sig nya medborgare, stolta medarbetare drar till sig nya medarbetare, på samma sätt som nöjda företagare drar till sig nya företagare.

INNEHÅLL

Vi mäter vår service och kvalitet	4
Riktlinjer för kommunikation	4
Bemöt andra som du själv vill bli bemött	4
Ansvar för kommunikation	5
Kommunikation med tydlig avsändare	5
E-post, e-tjänster och sociala medier	5
Frånvaromeddelande i e-posten	7
Korrespondens på papper	8
Telefoni	8
Vilka regler gäller för dig som anställd i en kommun?	10

VI MÄTER VÅR SERVICE OCH KVALITET

Eslövs kommun deltar årligen i flera olika mätningar av hur vår service och kvalitet fungerar, både övergripande och på förvaltningsnivå, och i jämförelse med övriga 289 kommuner i Sverige. Bland dessa kan nämnas KKiK (Kommunens Kvalitet i Korthet) där Servicemätningen via telefon och e-post ingår, Kommunkompassen och SCB:s, Statistiska Centralbyråns, medborgarundersökning. På vissa områden ligger Eslövs kommun bra till, på andra sämre.

Ett av våra viktigaste förbättringsområden är vårt bemötande – hur vi kommunicerar. Här måste vi alla, var och en av oss, bidra till att vi blir bättre på att möta medborgare, företagare, besökare, journalister med flera som kommer i kontakt med Eslövs kommun. Hur vi ska uttrycka oss finns reglerat i Språklagen, vars 11 § säger: ”Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.”

Med andra ord är kommunikation en viktig del i vår vardag, i vårt arbete och i relationen till dem vi arbetar tillsammans med och finns till för. Hur vi kommunicerar är ofta avgörande för hur vi blir bedömda av andra.

RIKTLINJER FÖR KOMMUNIKATION

Riktlinjer för kommunikation togs fram och beslutades av kommunstyrelsen 2011. Dokumentet är vår gemensamma syn på informations- och kommunikationsfrågor och innehåller de övergripande riktlinjer som vi ska följa i vårt dagliga arbete. Riktlinjerna uttrycker hur kommunikationen ska fungera, tydliggör vad som ska präglade Eslövs kommuns kommunikation externt och internt samt vilka vi ska kommunicera med, när och hur. Riktlinjerna ska följas av alla anställda.

- ➔ **Läs Riktlinjer för kommunikation** i sin helhet på intranätet <https://intranat.eslov.se/service-support-och-stod-i-arbetet/kommunikation-och-marknadsforing/riktlinjer-for-kommunikation/>

Våra riktlinjer för kommunikation kommer att arbetas om under 2018, men de flesta av de grundläggande principerna kommer att gälla även framöver.

BEMÖT ANDRA SOM DU SJÄLV VILL BLI BEMÖTT

Alla våra möten med kommuninvånare och andra intressenter ska präglas av det som vi själva vill bli bemötta med i olika sammanhang: respekt och värdighet, omtanke och medmänsklighet. I med- och motgång.

Att vi ska ha ett trevligt bemötande är nog självklart för de flesta av oss. Men alla kanske inte är medvetna om att en stor del av vår kommunikation regleras i förvaltningslagen och kommunallagen.

ANSVAR FÖR KOMMUNIKATION

Vi som arbetar i Eslövs kommun ska vara tillgängliga för medborgarna, oavsett om kontakten sker vid ett personligt besök, via post, e-post, sociala medier eller telefon. Medborgarna ska uppleva att de får snabba och korrekta svar på sina frågor.

Alla medarbetare bär ett ansvar för att skapa god kommunikation och dialog. Kommundirektör och förvaltningschefer har det yttersta ansvaret för att informationen och kommunikationen fungerar. Chefer på nästföljande nivå har ansvar för att kommunikationen fungerar inom deras ansvarsområde. Som medarbetare har du också ett ansvar för att söka information och kunskap om hur du på bästa sätt ska utföra ditt arbete.

KOMMUNIKATION MED TYDLIG AVSÄNDARE

Det ska alltid framgå tydligt vem som är avsändare när Eslövs kommun kommunicerar. Det ska också framgå på ett tydligt sätt var invånare och medarbetare kan få ytterligare information, ställa frågor och framföra synpunkter.

Med den nya dataskyddsförordningen, GDPR, måste du tänka på att inte efterfråga fler personuppgifter än du behöver för att kunna utföra ditt uppdrag. Vi skickar inga personuppgifter via e-post och vi begär heller inte in personuppgifter via e-post. Den typen av informationsutbyte får bara ske via krypterad kommunikation, till exempel via en e-tjänst.

E-POST, E-TJÄNSTER OCH SOCIALA MEDIER

E-post, e-tjänster och sociala medier erbjuder ett snabbt sätt att kommunicera och frågor, inlägg/synpunkter ska därför bemötas snabbt. Om en förfrågan inte kan besvaras senast nästa dag, där utgångspunkten är vår arbetsvecka måndag till fredag, skickas en bekräftelse med information om att förfrågan tagits emot, vem som behandlar ärendet och när avsändaren kan förvänta sig ett svar.

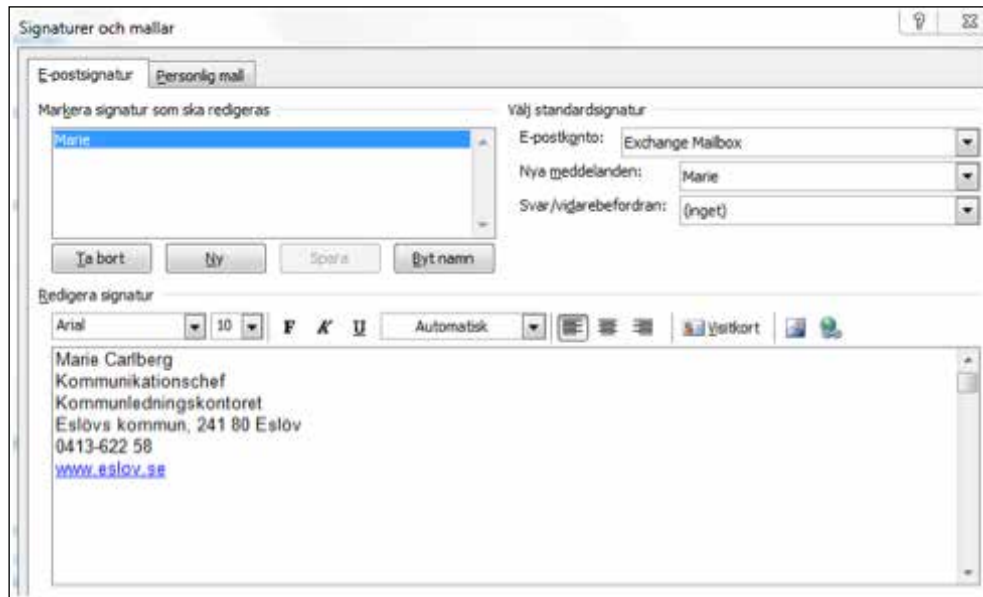
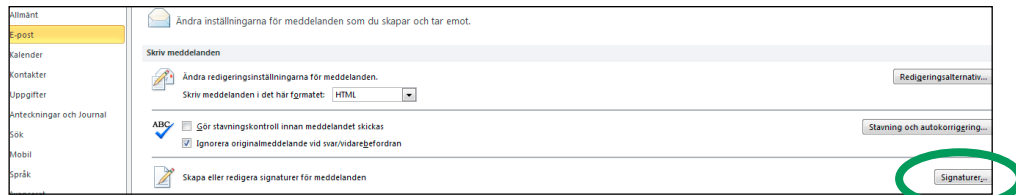
Tydlig e-postsignatur

Alla medarbetare ska ha en tydlig e-postsignatur i sin e-post. E-postsignaturen är viktig för att mottagaren på ett enkelt och tydligt sätt ska få information om dina kontaktuppgifter och din funktion.

E-postsignaturen är också viktig för att skapa ett enhetligt uttryck i vår kommunikation. Den är också en del av vår grafiska profil. Därför finns det en standardmall för hur e-postsignaturen ska se ut och vilka uppgifter som ska vara med. Standardmallen ska följas av alla, men beroende på var du arbetar och din funktion kan du behöva göra vissa justeringar. Kontakta din kommunikatör om du har frågor.

Så här lägger du in din e-postsignatur

Öppna din e-post, Outlook, och klicka på fliken *Arkiv*. Därefter går du till valet *Alternativ* och sedan *E-post*: Därefter klickar du på *Signaturer och mallar*.



Skriv e-postsignaturen i typsnittet Arial, 10 punkter. Lägg inte till logotypen till e-postsignaturen. Vill du ha med din e-postadress, lägger du in den på raden mellan telefonnumret och www.eslov.se.

Standardutförande av e-postsignatur

Förnamn Efternamn
Befattning
Förvaltning/avdelning
Eslövs kommun, 241 80 Eslöv
Telefon
www.eslov.se

Tänk även på att bifoga din e-postsignatur när du skickar e-post via mobil eller surfplatta. I de fallen kan du behöva en förkortad version. Denna ska innehålla:

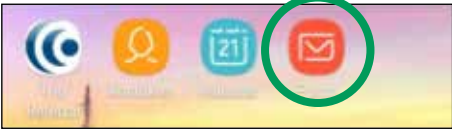
För- och efternamn
Befattning
Eslövs kommun
Telefonnummer

Lägga in e-postsignatur i dina meddelanden från en iPhone eller en iPad

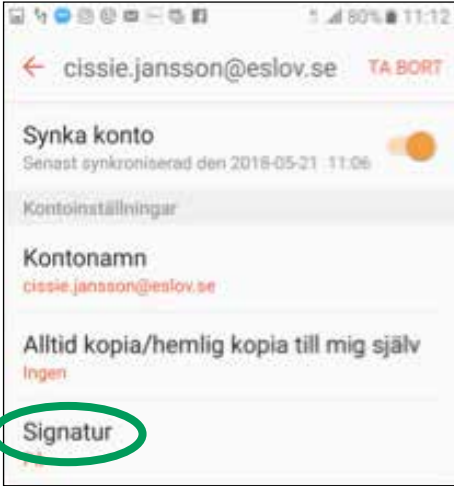
Gå in under *Inställningar*. Tryck på *E-post*. Gå allra längst ner i menyn och tryck på *Signatur*. Här skriver du in dina kontaktuppgifter. Klart!

För att lägga in e-postsignatur i dina meddelanden från en Samsung-telefon eller Samsung-läsplatta:


1. Tryck på *e-post*ikonen:



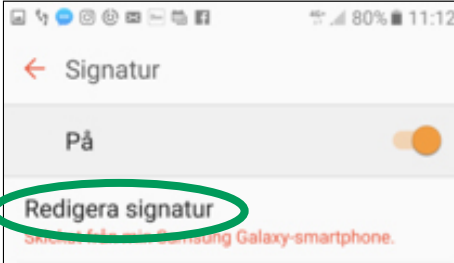
5. Tryck på *Signatur*:



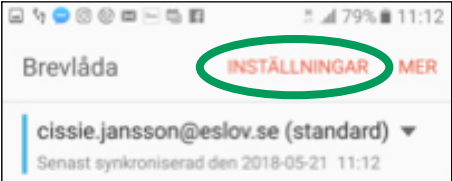
2. Tryck på *Inkorg*:




6. Tryck på *Redigera signatur*:



3. Tryck på *Inställningar*:



4. Tryck på *din e-postadress*:



FRÅNVAROMEDDELANDE I E-POSTEN

Även e-post ska öppnas varje dag. Det är inte tillräckligt att under semester enbart meddela att man inte är i tjänst eller hänvisa till annan tjänsteperson i ett frånvaromeddelande. Det som krävs är att någon bevakar brevlådan under ens semester, dvs. att man gör sin brevlåda tillgänglig för någon annan på avdelningen som är i tjänst.

➔ **På intranätet hittar du allt du behöver veta om hur du hanterar din e-post under frånvaro** <https://intranat.eslov.se/service-support-och-stod-i-arbetet/it-stod/e-post/semestertips-fran-it-avdelningen/>

Exempel på frånvaromeddelande:

Tack för din e-post! Jag har semester och är tillbaka på jobbet den 31 augusti.
Min e-post bevakas av kommunikationsavdelningen.

Med vänliga hälsningar

Marie Carlberg
Kommunikationschef
Kommunledningskontoret
Eslövs kommun, 241 80 Eslöv
0413-622 58
www.eslov.se

KORRESPONDENS PÅ PAPPER

I all korrespondens på papper, brev, visitkort etc. ska det finnas en tydlig avsändare i form av kommunens logotyp, namn, telefonnummer och e-postadress. Mallar nås enklast inifrån respektive program. Läs mer på intranätet <https://intranat.eslov.se/service-support-och-stod-i-arbetet/mallar/>

TELEFONI

Vi anställda ska vara lätta att nå. Det bör gå högst fyra signaler innan vi svarar. Vi presenterar oss alltid med Eslövs kommun och/eller enhet/arbetsplats och namn. Om vi är frånvarande är det viktigt att i förväg knappa in när vi kommer tillbaka eller att använda röstbrevlåda.

Stänga av röstbrevlåda

Vi har ingen skyldighet att ha en röstbrevlåda. Om du inte hinner eller kan hantera den är det bättre att du stänger av den. Under ledighet är det bra om du stänger av röstbrevlådan. Då behöver inte dina kolleger hantera den som inkommen handling under din frånvaro. Så här gör du för att stänga av din röstbrevlåda.

Öppna *Trio Inställningar*.

Logga in med ditt fyrsiffriga anknyningsnummer som också är ditt lösenord.

Klicka på *Stängd* och därefter *Skicka*.

The screenshot shows the 'Personliga inställningar - Marie Carlberg' page. At the top, there are navigation links: Hem, Inställningar, Avancerad sökning, Utforskaren, Visit, and Logga ut. Below these are tabs for 'Lösenord', 'Telefoninst.', 'Snabbknappar', 'Röstbrevlåda', 'Schema', and 'Min Information'. The 'Röstbrevlåda' tab is active. Under 'Röstbrevlåda', there are two sections: 'Direkt till Röstbrevlådan' with radio buttons for 'Säger hänvisningsbeskedet först' (selected) and 'Direkt till röstbrevlådan'; and 'Status Röstbrevlåda' with radio buttons for 'Öppen' (selected) and 'Stängd' (circled in green). Below this is a section for 'Röstmeddelanden via e-post' with a checked radio button for 'Ja, via e-post' and an unchecked checkbox for 'Meddelanden markeras som avlyssnade', and a radio button for 'Nej, inte via e-post'. A 'Förklaring:' box on the right explains the settings. At the bottom right, a 'Skicka' button is circled in green. The footer contains copyright information: '© 2004-2016, Enghouse Interactive AB. All Rights Reserved. Enghouse Interactive on the web.'

Så här gör du för att aktivera din röstbrevlåda

- Fristående mobiltelefoner (du som inte har ett fyrsiffrigt anknyningsnummer som är kopplat till växeln): Ring 133 och tryck 2, tryck därefter 1 för att aktivera ett eget hälsningsmeddelande.
- Mexade telefoner (du som har ett fyrsiffrigt anknyningsnummer kopplat till växeln): Ring 2999 och följ den talade instruktionen för att spela in ett personligt röstmeddelande.

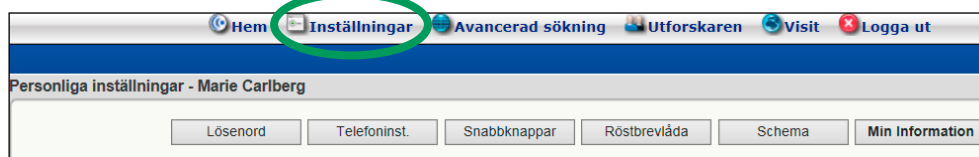
Så gör du med din telefon när du är frånvarande

Även telefon och röstbrevlåda måste vi hantera vid frånvaro. Varje meddelande i röstbrevlådan ska betraktas som en inkommen handling och måste alltså hanteras därefter. Stäng av telefonen då du inte är tillgänglig. Kontaktcenter kan inte stänga röstbrevlådan under semestern, men du har möjlighet att skicka dina meddelanden från röstbrevlådan till din e-postlåda och därifrån kan en kollega få möjlighet att bevaka den dagligen. OBS! Detta gäller bara dig som har ett fyrsiffrigt anknyningsnummer kopplat till växeln.

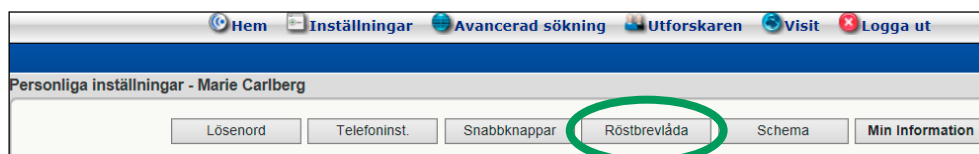
Så här skickar du dina röstmeddelanden till din e-post

➔ **Gå in på intranätet** och välj *Trio Inställningar* under intranat.eslov.se/trio – logga in. Både användarnamnet och inloggningen är de sista fyra siffrorna i ditt anknyningsnummer.

Klicka på *Inställningar*:



Klicka på *Röstbrevlåda* under *Personliga inställningar*:



Välj att få röstmeddelandet *Ja, via e-post*. Klicka därefter på *Skicka*:



Nu kan den som bevakar din e-post under din semester/frånvaro även kontrollera dina inkomna röstmeddelanden.

VILKA REGLER GÄLLER FÖR DIG SOM ANSTÄLLD I EN KOMMUN?

Du som är anställd i kommunen är en offentlig tjänsteperson oavsett var i organisationen du arbetar och oavsett vilka arbetsuppgifter du har. Din anställning regleras i ditt anställningsavtal. Det finns också regler som rör anställningen i lagen om anställningsskydd (LAS), i eventuella uppdragsbeskrivningar, i delegeringsordningar och i vissa fall i en arbetsinstruktion. Grundläggande regler för dig som är tjänsteperson finns dock i en av våra grundlagar, regeringsformen. Där finns det några viktiga principer att ta fasta på.

Grundläggande principer i regeringsformen

Den offentliga makten i Sverige utgår från folket. En kommun är bunden av de lagar, rättsregler och föreskrifter som beslutats av riksdagen, regeringen och förvaltningsmyndigheter. Alla tjänstepersoner i en kommun hör till den offentliga förvaltningen, som är en del av vårt demokratiska samhälle. Tjänstepersonens uppdrag har ett tydligt medborgarperspektiv.

Offentlighetsprincipen berör oss alla

Offentlighetsprincipen medför att kommunen så snart som möjligt ska låta den som så begär ta del av innehållet i allmänna handlingar som är offentliga.

Förvaltningslagen ålägger kommunens nämnder med tillhörande förvaltningar att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör verksamhetsområdet, besvara frågor från enskilda så snart som möjligt och vara tillgänglig för allmänheten i största möjliga utsträckning. Dessutom ska kommunens olika verksamheter sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt och i övrigt underlätta för den enskilde att ha med myndigheten att göra.

Så hanteras en inkommen handling

All post – både vanlig post och e-post – måste öppnas dagligen. Det kan dock vara straffbart att öppna post privatadresserad till tjänsteperson om inte fullmakt finns. Frånvaromeddelande i e-postsystemet räcker inte, utan e-posten måste bevakas vid frånvaro.

Vi anställda i Eslövs kommun har en serviceskyldighet enligt förvaltningslagen. Denna skyldighet skärptes med den nya förvaltningslagen, där kravet omfattar både den löpande verksamheten och att ärenden ska handläggas så enkelt och snabbt som möjligt, men på ett rättssäkert sätt.

Handlingar/brev/e-post som kommer till förvaltningarna blir allmänna handlingar, som allmänheten har rätt att ta del av (om de inte omfattas av sekretess). Vi har en skyldighet att dagligen öppna brev som har anknytning till myndighetens verksamhet och hantera dessa omgående. Brev får inte bli liggande oöppnade t.ex. på grund av sjukdom eller semester.

Vem får öppna vems post?

Det är inte tillåtet att öppna brev eller e-postmeddelanden för privata ändamål ställda till tjänsteperson där man kan misstänka att brevet är mer av privat natur. Att öppna annans post är straffbart i enlighet med brottsbalkens 4 kap. 8 § och 9 §. Detta gäller även på jobbet. Svårigheten ligger i att bedöma om ett brev är av privat natur eller om innehållet är kopplat till verksamheten, då detta kanske inte framgår förrän man öppnat kuvertet.

I enlighet med detta ska du inte använda din e-postadress för privata ändamål.

Att namnet på tjänstepersonen står överst på ett kuvert *kan vara ett tecken på* att brevet är av privat natur, det omvända – att namnet står under ”Eslövs kommun” tyder mer på att brevet har koppling till myndigheten och då får öppnas av någon på förvaltningen, för vidarebefordran till rätt handläggare.

Privat natur

Anna Andersson Eslövs kommun 241 80 Eslöv

Myndighetspost

Eslövs kommun Att: Anna Andersson 241 80 Eslöv
--

Fullmakt

Brev eller e-postmeddelanden som verkar vara privata får inte heller bli liggande oöppnade, eftersom det finns en möjlighet att innehållet hör till verksamheten och handlingen då är allmän. För att tillgodose tillgången till allmänna handlingar, utan att bryta mot reglerna i brottsbalken, har JO rekommenderat att de anställda utfärdar fullmakt för annan på arbetet att öppna post i deras frånvaro. Det är viktigt att poängtera att de anställda inte kan tvingas att lämna fullmakt. Att sitta i ett möte eller att vara borta en dag innebär inte heller att man är ”borta”. Lämnas inte fullmakt ska brev vidarebefordras till den anställde, som då ska se till att de utan dröjsmål öppnas och sedan diarieförs om de innehåller en allmän handling.

 **Här hittar du blankett för fullmakt**

<https://intranat.eslov.se/service-support-och-stod-i-arbetet/post/fullmakt-att-oppna-annans-post/>

Detta dokument är upprättat i oktober 2018 av kommunikationsavdelningen i samarbete med IT-avdelningen och avdelningen för juridik.



**ESLÖVS
KOMMUN**

Adress: Eslövs kommun, 241 80 Eslöv | Telefon: 0413-620 00
E-post: kommunen@eslov.se | Webb: www.eslov.se