



## Tillgänglighetsstandard för e-post och telefoni

<b>Dokumenttyp</b> Regler	<b>Dokumentnamn</b> Tillgänglighetsstandard för e-post och telefoni	<b>Fastställd/Upprättad</b> 2007-03-20	<b>Version</b> 1.0
<b>Dokumentägare</b> Stadsledningskontoret	<b>Dokumentansvarig</b> Stadsledningskontoret PIA Adm	<b>Reviderad</b>	<b>Giltighetstid</b> tillvidare
<b>Dokumentinformation</b>			

## **E-post**

- E-post som inkommer från externa adresser ska besvaras skyndsamt dock senast inom tre arbetsdagar.<sup>1</sup> Med besvaras menas att avsändaren ska få en återkoppling i form av svar, hänvisning eller mottagningserkännande.
- All e-post ska som ministandard innehålla avsändare med namn, arbetsplats, adress och telefonnummer samt [www.umea.se](http://www.umea.se).
- I övrigt gäller kommuns riktlinjer för e-post.

## **Telefon ( fast telefoni eller mobiltelefon)**

- I Umeå kommun ska i normalfallet inga särskilda telefontider gälla.
- Om speciella telefontider måste finnas ska detta tydligt framgå till medborgarna.
- Alla verksamheter ska kunna nås med telefon (fast eller mobil) under kontorstid.
- Alla svar på telefonen ska inledas med en upplysning om var man har kommit i Umeå kommun och namnet på den som svarar
- Automatsvar i tjänstemobil eller röstbrevlåda ska som minimum innehålla följande upplysning - ” Du har kommit till XX, titel, förvaltning eller arbetsplats, lämna ett meddelande.”
- Alla anställdas direktnummer och ev. mobilnummer ska finnas på kommunens Internetsidor ( Se under avvikelser för undantag)
- Den som tar emot ett samtal är ”ägare” av samtalet och hanterar samtalet på bästa sätt. Samtal som inte berör det egna verksamhetsområdet får inte kopplas vidare till annan befattningshavare eller åter till växeln utan att man gjort sig medveten om att man inte kan svara på medborgarens fråga.
- Telefonsstödssystemet Netwise ska användas för att växeln ska kunna ge god service till medborgarna vid frånvaro. Varje telefoninnehavare ansvarar för att

---

<sup>1</sup> **Utan dröjsmål**

Förvaltningslagen, som bl a styr myndigheternas serviceskyldighet säger att vi ska "utan dröjsmål" (vilket inte är det samma som omgående), läsa och besvara ett brev. Samma princip gäller för e-postbrev som kommer till kommunen eftersom allmänheten har rätta att välja e-post för att kommunicera med kommunen.

korrekt användarinformation finns under Mina inställningar och Mina aktiviteter används vid frånvaro

### **Röstbrevlåda**

- Alla som ringer och blir hänvisade till en röstbrevlåda ska erbjudas ett alternativ till brevlådan genom att kunna välja att prata med en person som kan ta meddelande ( ex. Upplysningscentralen i växeln)
- Alla samtal till röstbrevlådan ska besvaras inom tre arbetsdagar

### **Anpassningar**

Lokala Anpassningar till dessa riktlinjer kan behöva göras på respektive förvaltning utifrån speciella förutsättningarna.<sup>2</sup>

### **Uppföljning**

Uppföljning av denna standard ska ske regelbundet genom externa undersökningar av besvarande av e-post samt genom telefonstatistik som årligen tas fram via kommunens telefondatabas. E-postundersökningen genomförs av stadsledningskontoret. Telefonstatistik beställs av resp. förvaltning hos IT & Telefoni. Förvaltningens kvalitetsansvariga ansvarar för att resultat beaktas i samband med verksamhetsplanering.

---

<sup>2</sup> Serviceskyldigheten i förvaltningslagen är inte oinskränkt. Hjälptill en enskild ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Myndigheten kan anpassa servicenivån till sina arbetsförhållanden och resurser. Myndigheten får göra allmänna lämplighetsbedömningar. Inskränkningar måste naturligtvis kunna motiveras.