

Krondahl Michael
Kontaktcenterchef
Tel. 0470-414 35

Lindbom Wiktor
arkivarie
Tel. 0470-413 70

Verksamhetsbaserad dokumenthanteringsplan

Verksamhetsområde:	Strukturenhet/kod:	
Invånar- och kundservice	3.2.	
Arkivbildare:	Version:	Ersätter:
Växjö kommun	2.0.	1.0.
Fastställt av:	Datum:	
Växjö kommun, kommunarkivet och kontaktcenter	2020-07-09	
Strukturenhet/kod	Huvudprocess	
3.2.1. Hantera frågor och synpunkter		
3.2.2. Rådgivning och service		

3.2. Invånar- och kundservice								
3.2.1. Hantera frågor och synpunkter								
Beskrivning av huvudprocess								
<p>Hantera frågor och synpunkter avser den kontakt vars syfte är att få och ge vägledning samt återkoppla ev. upplevelser. Denna informationshantering styrs främst av förvaltningslag (1986:223) som reglerar serviceskyldigheten gentemot invånare/kunderna och tryckfrihetsförordning (1949:105) som reglerar allas rätt till åsiktsfrihet, yttrandefrihet och informationsfrihet. Även lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service, språklag (2009:600) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU 2016/679), dataskyddsförordningen GDPR m.fl. har en stor påverkan. Det finns även interna riktlinjer antagna i kommunikationspolicyn ("Kommunikationspolicy för Växjö kommunkoncert" Dnr KS 2018-00259) och service- och bemötandepolicyn ("Växjö kommuns service- och bemötandepolicy" Dnr KS 2015-00359). Observera att kommunala bolag och förbund har egna visuella identiteter.</p>								
Informationshantering								
Verksamhetsområde och huvudprocess	Närarkiv, system för kontaktstöd och ärende- och dokumenthanteringssystem (ÄDHS).							
Strukturenhet/kod	Aktivitet (Handlingsslag)	Handlingstyp	Sortering	Arkivförvaring	Bevara eller gallringsfrist	Leverans till kommunarkivet	Arkivformat/ format	Anmärkning
3.2.1.1.	Hantera frågor	Fält för rubriker och frågor	K	System för kontaktstöd	6 månader			Inkomna frågor registreras i system för kontaktstöd.
3.2.1.1.a.		Fält för personuppgifter i inkommen fråga	K	System för kontaktstöd/ ÄDHS, se anm.	6 månader			Sekretess knyts till ärendedetaljer (till exempel typ av fråga). För uppföljning av att ärenden registreras/diarieförs i verksamhetssystem och för service till invånare/kunder som ställt frågor.
3.2.1.1.c.		Fält för övriga personuppgifter i inkommen fråga	K	System för kontaktstöd	6 mån.			För att kontaktcenter ska kunna erbjuda en god service till dem som ställer frågor till kommunen.
3.2.1.1.d.		Bifogade dokument till fråga	K	System för kontaktstöd	1 år			
3.2.1.1.e.		Svar från verksamhet	K	System för kontaktstöd				
3.2.1.2.	Hantera synpunkter och klagomål							

Stödjande processer

Struktur enhet/kod	Aktivitet (Handlingslag)	Handlingstyp	Sortering	Arkivförvaring	Bevara eller gallringsfrist	Leverans till kommunarkivet	Arkivformat/ format	Anmärkning
3.2.1.2.a.		Inkomna klagomål/synpunkter	D	ÄDHS/Närarkiv	Bevaras, se anm.	3 år	Se anm.	Inkomna klagomål/synpunkter av vikt samt uppgifter som tillför ett ärende sakuppgift bevaras, övriga gallras vid inaktualitet. Om uppgift härrör enklid individs akt bevaras detta däri, övriga i ärende- och dokumenthanteringssystem. I ärende- och dokumenthanteringssystem bevaras "original" och för närarkiv papper.
3.2.1.2.b.		Svarsutlåtande	D	ÄDHS	Bevaras, se anm.	3 år	Original	Inkomna klagomål/synpunkter av vikt samt uppgifter som tillför ett ärende sakuppgift bevaras. Övriga gallras vid inaktualitet.
3.2.1.3.	Hantera felanmälningar							
3.2.1.3.a.		Felanmälan	K	System för kontaktstöd	Gallras vid inaktualitet	-	-	
3.2.1.3.b.		Register över inkomna felanmälningar	K	System för kontaktstöd	Ajourhålls	-	-	
3.2.1.3.c.		Åtgärdsrapport	K	System för kontaktstöd	Gallras vid inaktualitet	-	-	

3.2. Invånar- och kundservice								
3.2.2. Rådgivning och service								
Beskrivning av huvudprocess								
<p>Hantera rådgivning och service avser den kontakt vars syfte är att ge råd och stöd till enskilda konsumenter, bevisa invånarna/kundernas behov och frågor samt ge stöd och rådgivning. Budgetrådgivningen bistår med avgiftsfri information om hushållsekonomi, uppläggning av hushållsbudgetet och kalkyler, råd om hushållets krediter och lån samt information om skuldsanering med råd och anvisningar i aktuella fall. Denna informationshantering styrs främst av skuldsaneringslag (2016:675), förvaltningslag (1986:223) som reglerar serviceskyldigheten gentemot invånarna/kunderna och tryckfrihetsförordning (1949:105) som reglerar allas rätt till åsiktsfrihet, yttrandefrihet och informationsfrihet. Även lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service, språklag (2009:600) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU 2016/679), dataskyddsförordningen GDPR, offentlighets- och sekretesslag (2009:400) m.fl. har en stor påverkan. Det finns även interna riktlinjer antagna i kommunikationspolicy ("Kommunikationspolicy för Växjö kommunkoncern" Dnr KS 2018-00259) och service- och bemötandepolicy ("Växjö kommuns service- och bemötandepolicy" Dnr KS 2015-00359). Observera att kommunala bolag och förbund har egna visuella identiteter.</p>								
Informationshantering								
Lokal server och ärende- och dokumenthanteringssystem (ÄDHS).								
Struktur enhet/kod	Aktivitet (Handlingslag)	Handlingstyp	Sortering	Arkivförvaring	Bevara eller gallringsfrist	Levarans till kommunarkivet	Arkivformat/ format	Anmärkning
3.2.2.1.	Konsumentrådgivning							
3.2.2.1.a.	Register över konsumenter		K	Lokal server	Ajourhålls	-	-	Avser kontaktpuffgifter, aktuella ärenden m.m.
3.2.2.1.b.	Underlag inför konsumentrådgivning		K	Akt på lokal server	5 år	-	-	Avser både upprättat och inhämtat underlag. Exempel är reklamationssärende, budgetrådgivning, skuldsanering, energirådgivning, avfallsrådgivning och boendepolicyinformation.
3.2.2.1.c.	Marknadsundersökningar		K	Lokal server	Bevaras	3 år	PDF/A-1A	
3.2.2.2.	Verka för folkhälsa och mångfald							
3.2.2.2.a.	Dokumentation av folkhälsoarbetet/jämställdhetsarbetet		D	ÄDHS	Bevaras, se anm.	3 år	Original	Dokumentation som tillför ett ärende sakuppgift eller behövs för att dokumentera verksamheten bevaras, övriga gallras vid inaktualitet.