



Kristiansand
kommune

Kvalitetssystemet

Post - prosedyre for behandling av digital post

Dokumentadministrator: Anne Margrethe N K Torridal

Godkjent av: Grete Gavelstad

Gyldig fra: 14.04.2021

Revisjonsfrist: 13.04.2024

Revisjon: 1.1

ID: 2574

Hensikt

Hensikten med dette dokumentet er daglig å sikre at alle kanaler for mottak av digital post håndteres iht gjeldende lovverk.

Gjelder for

Dette dokumentet gjelder ansatte ved Dokumentsenteret.


Ansvar for gjennomføring

Leder ved Dokumentsenteret.

Beskrivelse

Kommunens digitale kanaler er e-postmottak, AltInn, eDialog, KS-SvarInn, Aktørportalen og Byggsøk, SMS og sosiale medier.

- Alle digitale kanaler skal åpnes hver dag og fortløpende sjekkes hele dagen.
- Behandling av e-post:
 - Bekreftelse på mottak av e-post skal gis snarest etter at denne er mottatt. Er henvendelsen et saksdokument, skal bekreftelsen inneholde opplysning om saksnummer som skal benyttes ved senere kontakt. Videresendes e-posten til annet postmottak ved Dokumentsenteret, gis bekreftelsen herfra.
 - Det gis ikke bekreftelse på masseutsendelser fra andre forvaltningsorganer eller private firmaer/ næringsdrivende. Det gis heller ikke bekreftelse på henvendelser som har karakter av generell informasjon eller reklame.
 - Det gis ikke bekreftelse ved mottak av meldinger med trusler mot ansatte eller tjenestesteder, men det sendes umiddelbart melding til beredskapsleder og beredskapssekretær.
 - Forslag på standardtekst ved bekreftelse av e-post som er journalført (signatur i Outlook): "Vi har mottatt din henvendelse. Den er journalført i sak xxxxxxxxx. Vennligst oppgi saksnummer ved senere henvendelser."
 - E-post som er feilsendt, returneres med opplysning om at vi ikke er korrekt adressat, gjerne med informasjon og lenke til rett adressat om vi vet dette.
 - Når e-posten er journalført eller videresendt, skal den fortløpende hukes i Outlook så de øvrige ser at denne er ferdig.
- Post fra AltInn og Aktørportalen blir varslet med e-post til aktuelt postmottak. Det kreves ikke bekreftelse til avsender på disse.

- Dersom det er feil ved en henvendelse som mottas (filformat, mangler/ feil ved opplysninger, vedlegg m.m.), skal avsender gis beskjed om dette dersom feilen har betydning for behandling av henvendelsen.
- Journalføringspliktige dokumenter i alle digitale kanaler skal journalføres i henhold til  [P360 - prosedyre for registrering og journalføring av ulike dokumenttyper](#) (Gyldig)

Definisjoner

Journalføringspliktig og Journalføring: **Journalføring** er en fortløpende og systematisk registrering av opplysninger om inngående/utgående/interne dokumenter hos et organ, en virksomhet e.l. Disse opplysningene samles i en **journal**, ofte kalt brevjournal eller postliste. Offentlige organer har på grunn av innsynsretten plikt å føre **journal**.

Arkivar: Ansatte har som arbeidsoppgave å ta vare på dokumentasjonen i offentlige etater og private bedrifter sine arkiver. Vanlige arbeidsoppgaver for **arkivaren** kan være å registrere, katalogisere og digitalisere informasjon og dokumenter.

Vedlegg og referanser

[eForvaltningsforskriften](#)

[Arkivlova med forskrift](#)