



Tilhørighet: Service- og administrasjon				
	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 1 av 11

Innhold

Formål.....	2
Omfang	2
Beskrivelse.....	2
Mottak av post	2
Papirpost	2
E-post.....	7
Digital post (SvarINN/Altinn)	9
Elektroniske skjema.....	9
Andre typer – spesielle mottak	10
Postforsendelse	11
Papirpost	11
Digital post.....	11
E-post.....	11
Digital signatur.....	11
Referanser	11

Tilhørighet: Service- og administrasjon				
	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 2 av 11

Formål

Formålet med rutinen er å etablere et felles regelverk i Nedre Eiker, Svelvik og Drammen kommuner for håndtering av mottak og forsendelse av post innenfor rammen av gjeldende lov, forskrifter og retningslinjer.

Riksarkivarens forskrift stiller krav om instruks for mottak av post hos organet. Hensikten med rutinen er å sikre at alle involverte parter er kjent med kommunens forventninger til håndtering postmottak i ulike former. Rutinen beskriver mottak av papirpost, e-post, digital post, elektroniske skjema samt noen spesielle typer post.

Omfang

Rutinen gjelder primært for ansatte som skal håndtere mottak og forsendelse av post i de sentrale arkivtjenestene i Nedre Eiker, Drammen og Svelvik kommuner. Alle kommunale virksomheter har plikt til å følge rutinen, eller bruke denne som mal for egen rutine.

Ifølge «*retningslinjer for samhandling mellom kommunale foretak og basisorganisasjonen i Drammen kommune*» (KF'er), datert 01.01.17, er rutinen bindende også for KF'ene i Drammen kommune.

Beskrivelse

Rutinen for mottak og forsendelse av post er noe ulik oppbygd fra de øvrige arkivrutinene, da denne har noe mer variasjoner kommunene imellom.

Mottak av post




Postmottak er prinsipielt likt uavhengig av format, men vi beskriver disse som flere ulike metoder i de underliggende kapitlene.

Papirpost

Følgende er felles hva gjelder mottak av papirpost for alle kommunene:

Arkivbegrensning: Følgende skal normalt arkivbegrenses:

- Kopi av møtereferat journalføres normalt ikke. Dersom referatet inneholder opplysninger som er av spesiell interesse for saken skal de journalføres.
- Trykksaker og publisert materiale, f.eks på internett
- Brosjyrer, reklame- og informasjonsmateriell
- Kurs- og seminartilbud
- Generelle invitasjoner

Tilhørighet: Service- og administrasjon				
  	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 3 av 11

Stemplingsrutine: kommunene har lik praksis for stempling av post som skal journalføres i P360. Datostempel/journalføringsstempel påføres øverst i høyre hjørne, og det gjøres ifm mottak av post. Det er denne datoen som er grunnlaget for feltet «mottatt dato» ved registrering i P360.

- **Unntak:** verdipapirer, bankgarantier og tinglyste dokumenter skal ikke påføres stempel på originaldokumentet. Påfør stempel på følgebrev dersom det finnes, eller på et blankt ark.

Post mottatt utenom de sentrale arkivtjenestene: Post som blir levert direkte til virksomheter eller saksbehandler, skal arkivvurderes av mottaker og mottaker må besørge registrering i sakarkivsystemet.


Håndtering av mistenkelig post (pulver og øvrig farlig post): Nedre Eiker kommune har utarbeidet rutine for håndtering av åpnete brev eller pakker med pulver samt rutine for håndtering av mistenkelig post og varer. Det utarbeides lokale varianter for Drammen og Svelvik kommuner basert på mal fra Nedre Eiker, men frem til de er klare benyttes prinsippene hos Nedre Eiker.

Instruksene fra Nedre Eiker ligger i felles SharePoint-område for de tre kommunene.

Lokale variasjoner hva gjelder mottak av papirpost:


	Drammen	Nedre Eiker	Svelvik
Mottak av papirpost	Post mottas på rådhuset ca kl. 08:00, og leveres av Bypost. Poståpning gjennomføres normalt av 1 person, og skal være ferdig innen kl. 10:00.	Post mottas på rådhuset ca kl. 9-10, og leveres av Bypost. Det er Innbyggerkontakten som har ansvaret for grovsortering av post. Sentralarkivet håndterer øvrig post og det som innbyggerkontakten har vært usikre på.	Post mottas på rådhuset ca kl. 9-10, og leveres av Posten. Posten hentes nede i postkassene inne og ute i 1.etg, samt på postrommet i 2.etg. Ca. kl. 12: Post fra postkassene (oppe og nede) sorteres og fordeles inn i de respektive postboksene til virksomhetene. Post som er klar for videresending, ekstern, legges i egen postboks (som også låses)
Grovsortering	Grovsortering foretas, og post til virksomheter som skal ha post direkte fordeles rett i respektive hyller.	Post som skal sorteres ut og legges i interne posthyller: <ul style="list-style-type: none"> • Fakturaer (åpnes), med unntak av fakturaer til Barnevern • Reklame (rett til mottaker) 	Som hovedregel åpnes all post, med unntak av personlig adressert post (post med ansattes navn øverst på konvolutten).

Tilhørighet: Service- og administrasjon


	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 4 av 11

	<p>Internpost, reklame, tidsskrift og andre trykksaker fordeles direkte til virksomhetene.</p> <p>Post som er feilsendt fra kommunen returneres til avsender/virksomhet av dagligarkivet.</p> <p>Brev ang biler sjekkes i database hos forsikringsselskapet.</p> <p>Alle fakturaer skal åpnes og legges i egen kasse som hentes av regnskap på budkontoret.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lønn (utleggstrekk, timelister, sykmelding, egenmelding) <p>Returpost: Post som kommer i retur til kommunen må åpnes for å sjekke hvem som er avsender. Det skal alltid være to tilstede når returposten åpnes, slik at det ikke oppstår misforståelser hvis innholdet ikke er «etter boka». Når helsestasjonen sender brev stempler de på baksiden, og hvis de kommer i retur åpnes de ikke (OBS!) men legger dem i hylla til helsestasjonen.</p> <p>Hvis det oppdages at noen har sendt private brev i kommunens konvolutter skal disse leveres til personalsjef.</p>	<p>Alt dette sorteres på postrommet i 2.etg, stemples med dagens dato og fordeles i postboksene til de forskjellige virksomhetene/fløyene.</p> <p>Internpost sjekkes og sorteres i postbokser.</p> <p>Post med oppgaver som fordrer til trekk i lønn skal skannes og sendes lonn@drmk.no. Skriv på dato, referanse og signer. Referansenummer kommer på mail fra Lønn. Nærmere beskrivelse om hva som skal til Lønn står i postperm på kontoret til post/arkiv.</p> <p>Returpost må åpnes og leveres tilbake til avsender. NAV har egne konvolutter og de brevene skal ikke åpnes.</p> <p>Byggesaker skal videresendes til Sentralarkivet, Nedre Eiker.</p> <p>Reklame kastes Aviser fordeles</p> <p>Hver virksomhet/fløy har hver sin nøkkel til sin respektive postbokser. Post som er klar for videresending, eksternt, legges i egen postboks (som også låses)</p>
Post som ikke skal åpnes	<p>Personlig adressert post skal ikke åpnes (med mindre fullmakt er gitt skriftlig)</p> <ul style="list-style-type: none"> Kemneren (legges i egen kasse) 	<p>Personlig adressert post skal ikke åpnes (med mindre fullmakt er gitt skriftlig)</p> <p>Følgende skal ha post direkte i intern hylle:</p> <ul style="list-style-type: none"> Barnevern 	<p>Personlig adressert post skal ikke åpnes (med mindre fullmakt er gitt skriftlig)</p> <p>Post som ikke åpnes: NAV, helsestasjonen, skoler/barnehager,</p>


Tilhørighet: Service- og administrasjon

	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 5 av 11

<ul style="list-style-type: none"> • Drammen kommunale pensjonskasse • Alle kommunale foretak (KF) unntatt Drammen Parkering KF • Post til skoler og barnehager • Drammensregionens interkommunale brannvesen IKS • Betzy krisesenter (åpne fakturaer) • Post til alle omsorgsdistriktene skal legges i egne hyller, all annen post ang. omsorg legges til tjenestetildeling <ul style="list-style-type: none"> ○ Unntak: post fra offentlige instanser (Helsetilsynet, Pasient- og brukerombudet, Fylkesmannen, m.fl) åpnes av dagligarkivet og vurderes for journalføring (klagesaker) • Legater og stiftelser: <ul style="list-style-type: none"> ○ Erik Børresens stiftelse ○ Einar Juels legat ○ Ingeborg Halch Syvertsen og tollkontrollør Sverre Syversens legat <p>Videresendes pr post til: BDO Foretaksservice Drammen (adresseetiketter ligger på budkontoret).</p> <p>Post til alle andre legater/stiftelser sendes Dag Østern på samme måte som tidligere, dvs. skannes og sendes på e-post til</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Helsestasjon/familiesenter et • Helsehuset/kommunelegen /team for psykisk helse • PPT/fagteam • Knutsensmia • Post til "KNAS" skal direkte i hylla til politisk sekretariat • Fagforeningene • Flyktningetjenesten 	<p>barnevern, PPT, oppfølgingstjenesten, forvaltningskontoret for helse og omsorg (koordinerende) og fysio/ergo.</p> <p>Disse stemples med dagens dato på konvolutten.</p> <p>Anbud skal ikke åpnes – se egen instruks i EQS.</p>
---	--	---

Tilhørighet: Service- og administrasjon				
	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 6 av 11

	dagost@drmk.no og legges i posthülle merket «legater».		
Fullmakter for poståpning	<ul style="list-style-type: none"> • Rådmannen - Trond Julin • Ordfører Tore Opdal Hansen • Kommuneadvokatene • Kommunaldirektørene • Byggesak (fullmakt kommer) 		
Prioritering og sortering av post til registrering	<p>Arkivverdige post skilles ut i en egen bunke, hvor hvert brev datostemples og legges i et eget plastomslag.</p> <p>La evt. merknader/gule lapper eller konvolutter med merknader ligge ved i plastomslaget.</p> <p>Dersom man er usikker på om et brev skal journalføres eller ei, legges det sammen med øvrig arkivverdig post og gjennomgås i fellesskap.</p>	Arkivverdige post skilles ut av sentralarkivet og datostemples	<p>Arkivverdige post tas med inn og legges samlet i hylla som er merket «Til journalføring» inne på kontoret til post/arkiv.</p> <p>Dokumenter man ikke har rukket å journalføre, låses inn i egen postboks på postrommet i 2.etg, ved dagens slutt.</p>

Tilhørighet: Service- og administrasjon				
	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 7 av 11

E-post

De sentrale arkivtjenestene betjener kommunenes sentrale e-postmottak.

Drammen kommune betjener i tillegg følgende e-postkontoer:

- Bevilling
- Byggesak (konto koblet til tjenesten Byggsøk)
- Kommuneadvokaten (kommuneadvokatens offisielle e-postmottak)

Grovsortering og videresending: som ved håndtering av papirpost, foretas en grovsortering og vurdering av innkomne e-poster. Reklame og spam mottatt per e-post slettes. E-poster som vurderes som arkivverdige, videresendes.


Drammen kommune benytter SuperOffice for videresending, og det er kommunens kundesenter som sørger for videre distribusjon til riktig intern mottaker. Nedre Eiker og Svelvik kommuner vidresender via e-post.

GDPR og sensitive personopplysninger:

Dersom innholdet i en e-post er av sensitiv karakter, skal ikke videresending per e-post/SuperOffice benyttes! Da skrives e-posten ut og legges i internposten (lukket konvolutt).


Sjekkliste for vurdering og håndtering av sensitivt innhold:

Kan videresendes per e-post (<i>ikke-sensitive personopplysninger</i>)	Skal ikke videresendes per e-post (<i>sensitive personopplysninger</i>)
<ul style="list-style-type: none"> • Navn • Adresse • Telefonnummer • e-postadresse • Bilnummer • Bilder • Fødselsnummer • m.v. 	<ul style="list-style-type: none"> • Etnisk bakgrunn • Politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning • Tilknytning til straffbare handlinger • Helseforhold • Seksuelle forhold • Medlemskap i fagforeninger • Biometriske data (fra 25.05.18)
	Unntak: <ul style="list-style-type: none"> • Dersom opplysningene allerede er allmenn kjent • Dersom videresending av informasjon står om liv/helse, kontakt ansvarlig virksomhet per telefon før videresending

Tilhørighet: Service- og administrasjon				
	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 8 av 11

Spesielle e-posttyper

Hva	Beskrivelse	Løsning
Inneholder link til fildelingstjeneste	-	Standard e-post sendes til avsender, med beskjed om at filer må sendes over som vedlegg. Kommunens postmottak laster ikke ned filer fra andre nettsteder, da det ofte krever egen brukerprofil og innlogging. E-post arkiveres dersom ikke ny oversendelse mottas innen rimelig tid. Merknad legges inn på dokumentkortet.
E-post med zip-filer	Skal kunne arkiveres i P360 og pakkes automatisk ut, men funksjonaliteten er ikke klar enda	Må håndteres/pakkes ut manuelt frem til feil er rettet
E-post i e-post (når en e-post har en annen e-post som vedlegg)	Skal kunne arkiveres i P360, men funksjonaliteten er ikke klar enda	Må arkiveres manuelt frem til feil er rettet. Lagre/dra vedlegg til et filområde i tillegg til opprinnelig e-post. Markér alle og dra & slipp til P360
Ukjent/ugyldig filformat	Filformat som P360 ikke støtter, enten ved at man får feilmelding eller at filen ikke blir arkivert. <i>(Legger til informasjon her etter hvert som vi får erfaring med hvilke formater dette gjelder.)</i>	Legg merknad på dokumentkort om hvilke filer som ikke er arkivert. E-post videresendes til saksbehandler med informasjon om at ikke alle filer støttes av P360.
Useriøs e-post/Spam mail	Egne mapper i Outlook	Sjekkes daglig for å fange opp evt. feilkategorisert e-post. Hvis arkivverdig, flyttes e-posten til innboksen og håndteres som normalt. Spam slettes.

Tilhørighet: Service- og administrasjon				
	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 9 av 11

Etterbehandling av e e-poster

E-poster som er håndtert, flyttes over i undermapper til innboksen - hhv om de er "videresendt" eller "behandlet/arkivert i P360". Kommunene har noe ulik kategorisering av undermappene.

Sletterutine (hvor lenge oppbevares e-poster)

Kommunene har noe ulik praksis mht omfang/størrelse på e-postmottakene.

Ettersom e-poster enten videresendes (SuperOffice/Outlook) eller journalføres i sakarkivsystemet, er det ikke behov for stort lengre back-log enn ca 3 måneder i Outlook. Sletting gjøres enten 1 gang per kvartal, eller ved behov/systemmeldinger.

Digital post (SvarINN/Altinn)

Digital post mottas både via SvarINN i P360, men også via nedlastning i Altinn.

SvarINN: Tieto jobber med løsningsforslag for mottak av denne type post, men enn så lenge mottas og registreres denne type post via skrivebordsfanen «Uregistrerte dokumenter» i P360.

Altinn: postmottak i Altinn sjekkes på bakgrunn av e-post sendt til de sentrale e-postmottakene med «varsel om post i Altinn». Alle ansatte i de sentrale arkivtjenestene skal ha tilgang til meldingsboksen i Altinn.


Mottak av digital post i Altinn:

1. Ved varsel om post - Logg inn i Altinn, og sjekk meldingsoversikten
2. Vurder om brev skal journalføres
 - a. JA: last ned dokumentet til skanningsmappen din og registrer på ordinær måte i P360. NB! Sjekk om brevet er registrert fra før.
 - b. NEI: last ned brev, men velg «åpne». Velg Fil – Legg ved i e-post og send brevet videre per e-post. NB: dersom innholdet er av sensitiv karakter, skal ikke videresending per e-post benyttes! Da skrives brevet ut og legges i internposten (lukket konvolutt).
3. Rydd opp i meldingsboksen når meldingen er håndtert, ved å velge «Arkiver».

Elektroniske skjema

Drammen og Svelvik kommuner har elektronisk skjemamottak i P360. Det er enn så lenge satt opp en midlertidig løsning for mottak av elektroniske skjema. Når endelig funksjonalitet er klar blir dette beskrevet nærmere i rutinen.

- Beskrive mottak av elektroniske skjema
- Beskrive kontrollpunkter for journalføring av elektroniske skjema

Tilhørighet: Service- og administrasjon				
	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 10 av 11

- Oversikt over elektroniske skjemaer

Andre typer – spesielle mottak

Oversikten under viser hvilke andre typer post eller dokumenter som kommunene kan motta, og hvordan de skal håndteres:

Fangst fra sms, chat, sosiale medier

- *Chat:* Kundesenteret i Drammen kommune betjener kommunens chatfunksjon. Ved oppstart av en chat opplyses det om at visse typer henvendelser må rutes til kommunens e-postmottak. Utover dette, har kundesenteret rutiner for å rute henvendelser videre til riktig kanal. Nedre Eiker og Svelvik kommuner har ikke chatfunksjon.
- *SMS:* Kommunene har ikke praksis for å saksbehandle via sms. Henvendelser til kommunene som skal journalføres og saksbehandles skal rettes til kommunenes e-postmottak.
- *Sosiale medier:* Det er opplyst på kommunenes Facebooksider at det ikke drives saksbehandling via denne kanalen. Det er videre opplyst om at henvendelser til kommunene som skal journalføres og saksbehandles skal rettes til kommunenes e-postmottak.

Anbud

Både Drammen, Nedre Eiker og Svelvik kommuner benytter fagsystemet Merzell for konkurransegjennomføring og kontraktsoppfølging. Det er integrasjon mellom P360 og Merzell. Fra juli 2018 skal alle konkurranser i offentlig sektor gjennomføres elektronisk, og det skal derfor ikke være behov for å beskrive tidligere praksis for fysisk mottak av denne dokumenttypen.


Rekommanderte sendinger

Drammen: Byarkivet håndterer rekommanderte sendinger som kommer til rådhuset. Hver sending oppføres i en bok hvor det noteres mottaker, dato, sendingsnummer og om brevet journalføres eller videresendes. Konvolutten vedlegges brevet i begge tilfeller slik at arkivar/mottaker kan se at det er sendt rekommandert.

Nedre Eiker: Innbyggerkontakten håndterer rekommanderte sendinger som kommer til rådhuset. Rekommanderte brev blir fortløpende hentet av Bypost og levert samme dag i innbyggerkontakten. Rekommanderte brev skrives inn i egen bok hos Innbyggerkontakten. Man skriver inn dato, avsender, rek.nr (det står på klistremerket på brevet - begynner med RR), og mottaker. Det sendes beskjed til vedkommende som har fått post, og brevet ligger inni boka hos Innbyggerkontakten til den blir hentet. Det er viktig at man får signatur på at brevet er hentet.

Svelvik: Arkivtjenesten håndterer mottak av rekommanderte sendinger til kommunen. Det føres oversikt over mottak av rekommanderte brev i egen bok.

Felles: Når brevet registreres i sakarkivsystemet fylles det også ut et eget felt som viser at forsendelsen ble mottatt rekommandert.

Tilhørighet: Service- og administrasjon				
	Rutine for Mottak og forsendelse av post	Ansvarlig: Trine Martinsen	Dokument id: 19-12	
		Utarbeidet av: Byarkivet	Dato: 25.04.2019	Revisjon: 2
		Godkjent av: Skriv navn her	Dato: Dato her	Side: 11 av 11

Postforsendelse

Ulike former for postforsendelse er beskrevet i de underliggende punktene.

Papirpost

Drammen: Utgående papirpostforsendelse håndteres av Kundesenteret.

Nedre Eiker: Utgående papirpostforsendelse håndteres av Innbyggerkontakten.

Svelvik: Arkivtjenesten håndterer forsendelse av post. Alle postkassene samt postboksen til post/arkiv tømmes og utgående post, sorteres, telle og veies. All post samlet – antall og vekt, føres inn i fraktbrev fra Bring.no. Se brukerveiledning i postperm som står i hylle på kontoret til post/arkiv.

Fraktbrevet kjøres ut og legges sammen med posten som skal ut. All post fra NAV føres på eget skjema (for senere fakturering) Post fra Svelvik kommune føres på skjema for Borgertorget. Disse listene finnes på fellesområdet i Utforskeren (nærmere beskrivelse står i postperm på kontoret til post/arkiv)

Rekommanderte brev føres i egen bok og sporingslapp klistres på.

Digital post

Kommunene benytter KS SvarUt for digital forsendelse til innbyggere fra P360.

E-post

I de tilfeller e-post benyttes for postutsendelse, skal saksbehandler selv arkivere utsendelsen i P360 dersom den faller inn under journalførings- eller arkiveringsplikten.

Digital signatur

Det er kun fagsystemet Merzell som har verktøy for digital signering. I P360 benytter kommunene elektronisk godkjenning av dokumenter som sendes ut. Dette sikrer at godkjenning dokumenteres i loggen i P360.

Referanser

Oppgi referanser til relevant dokumentert informasjon.