



Dokumentnamn: Instruktion för stödfunktionernas funktionsbrevlådor

Beslutad av:

Avdelningschef Kvalitet och styrning

Gäller för:

Samtliga stödenheter

Diarienummer:

[Nummer]

Datum och paragraf för beslutet:

2025-03-03

Dokumentsort:

Instruktion

Giltighetstid:

Tillsvidare

Senast reviderad:

2024-06-14

Dokumentansvarig:Verksamhetsutvecklare
Kvalitet och styrning**Bilagor:**Lista över funktionsbrevlådor tillhörande stödfunktionerna i förvaltningen som uppdateras en gång om året.

Instruktion för stödfunktionernas funktionsbrevlådor

Gemensamma utgångspunkter för stödfunktionernas funktionsbrevlådor

Förvaltningens stödfunktioner använder sig av funktionsbrevlådor. Funktionsbrevlådor kan användas på olika sätt beroende på stödenheternas/stödfunktionernas uppdrag.

Vissa stödenheter styr all sin inkommande e-post till funktionsbrevlådor och andra styr vissa inkommande ärenden och frågor till funktionsbrevlådorna. Denna instruktion redogör för det som gäller för samtliga funktionsbrevlådor. Variationer utöver det som framgår av instruktionen kan förekomma.

Instruktion för stödfunktionernas funktionsbrevlådor

Autosvar och signatur

En funktionsbrevlåda ska ha ett autosvar. I autosvaret finns uppgift om handläggningstid/svarstid för de ärenden som inkommer via funktionsbrevlådan. Nedanstående mall ska användas för autosvar och kan kompletteras utifrån varje stödenhets specifika förutsättningar.

Mall för funktionsbrevlådans autosvar:

Tack för ditt mejl. Vi läser och besvarar e-post varje dag under kontorstid. Du får svar så snart som möjligt och senast inom två dagar.

Ovanstående autosvar gäller inte för de funktionsbrevlådor som använder sig av ServiceNow. I ServiceNow genereras ett annat autosvar automatiskt.

I kommunikation med verksamheten ska namn på person i stödenheten som svarar framgå ovanför funktionsbrevlådans signatur, vilket sker med automatik.

Medarbetare och chef inom stödenhet ska endast ha aktiverat autosvar från egen e-post med hänvisning till funktionsbrevlåda när hen är frånvarande från arbetet.

Om enskild medarbetare/chef får e-post som ska till en funktionsbrevlåda, skickar medarbetaren/chef e-posten till rätt funktionsbrevlåda och lägger ursprungssändaren som kopia.

Mall för enskild medarbetares autosvar vid frånvaro:

Tack för ditt mejl. Jag är inte i tjänst och är åter den xx/x. Under min frånvaro kan du vända dig till nn@funktionsstod.goteborg.se.

Medarbetarens vanliga signatur.

Serviceåtagande

Stödenhet ska senast inom två arbetsdagar ge återkoppling till chef/ medarbetare som skickat ärende till funktionsbrevlådan. Där ska stödenheten informera om status på ärendet och hur det ska hanteras framöver. Behövs kompletterande uppgifter för att stödenheten ska kunna hantera ärendet/ frågan ska även dessa efterfrågas senast inom två dagar.

Utgångspunkten för stödfunktioner är att chef inte ska hänvisas mellan olika stödfunktioner. Om det finns en osäkerhet kring vilken stödfunktion som kan ge stöd ska den stödfunktion som tar emot frågan ansvara för denna tills det är klarlagt vilken annan stödfunktion som kan stötta chef i frågan.

Syftet med denna instruktion

Utgångspunkten för denna instruktion är att stödfunktionerna ska ge ett likvärdigt och effektivt stöd till förvaltningens verksamheter. Stödfunktionernas gemensamma strukturer bör vara enhetliga när detta är möjligt- exempelvis när det gäller användande av funktionsbrevlådor.

Syftet med anvisningen är att stödfunktionerna ska ha ett enhetligt användande av funktionsbrevlådor när det gäller autosvar, signatur och en gemensam nivå på serviceåtagande gentemot verksamheten att utgå ifrån. Beroende på stödenheternas varierande uppdrag kan vissa stödenheter ha en betydligt snabbare hantering av sina frågor och ärenden. Serviceåtagandet enligt denna instruktion ska ses som en lägstanivå vad gäller återkoppling via funktionsbrevlådan.

Vem omfattas av instruktionen

Denna anvisning gäller tills vidare för följande avdelningar och enheter som använder sig av funktionsbrevlådor:

- Ekonomi
- HR
- Kvalitet och styrning

Koppling till andra styrande dokument

Inga.

Stödjande dokument

Inga