



Dokumentnamn: Postdistribution inom förvaltningen för funktionsstöd

Beslutad av:
Avdelningschef Stab och
kommunikation**Gäller för:**
Chefer och medarbetare i
förvaltningen**Diarienummer:**
[Nummer]**Datum och paragraf för
beslutet:**
[Text]**Dokumentsort:**
Rutin**Giltighetstid:**
Tillsvidare**Senast reviderad:**
2022-02-01**Dokumentansvarig:**
Handläggare informations-
och ärendehantering**Bilagor:**
[Bilagor]

Postdistribution inom förvaltningen för funktionsstöd

Syftet med denna rutin

Syftet med denna rutin är en samlad beskrivning av ansvarsområden för postdistribution inom förvaltningen för funktionsstöd och vad som gäller för mottagare av feladresserad post. Samt att förtydliga olika kategorier och rutiner vid felaktig postgång; Lex Sarah, Personuppgiftsincident och Postavvikelse. Den senare framtagen som en generell rutin för uppföljning och åtgärder inom förbättringsarbetet avseende postdistributionen.

- Rutin vid feladresserad post/internpost
- Rutin för anmälan om postavvikelse
- Rutin för avvikelseanmälan enligt Lex Sarah
- Rutin för hantering av personuppgiftsincident

Vem omfattas av rutin

Denna beskrivning av ansvarsområden inom postdistribution samt olika rutiner och kategorier vid felaktig postgång gäller tillsvidare för samtliga chefer och medarbetare inom förvaltningen för funktionsstöd.

Huvudansvar

Alla myndigheter är enligt förvaltningslagen (FL 6 §) skyldiga att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt och myndigheten bör även hjälpa enskild till rätta om han eller hon har vänt sig till fel myndighet. Denna serviceskyldighet gäller även vid posthantering

inom förvaltningen för funktionsstöd. Det är alla verksamheters ansvar att i förekommande fall skyndsamt hantera feladresserad post, internpost och e-post¹. Det övergripande ansvaret för den fysiska postdistributionen i förvaltningen för funktionsstöd ligger på avdelning stab- och kommunikation och är fördelat mellan enheterna ”informations- och ärendehantering” och ”service”.

Informations- och ärendehanterings ansvar

Chef för enheten informations- och ärendehantering ansvarar för förvaltningens avtal för postdistribution där Stadens bud (Göteborgs Stads leasing) är leverantör av transporter av fysisk post.

Enheten för informations och ärendehantering har ansvar för samordningen av förvaltningens postdistribution vilket innebär att:

- Ta emot information om förändrade behov av postdistribution från förvaltningens verksamheter.
- Ha löpande kontakt med Stadens Bud dvs beställa förändringar i posturer och liknande.
- Ta emot och hantera anmälningar an om postavvikelse från förvaltningens verksamheter och åtgärda så inte avvikelsen uppkommer igen.
- Arbeta för att effektivisera posthanteringen genom att till exempel se över frekvens för lämning och hämtning av post hos olika verksamheter.

Serviceenhetens ansvar

Serviceenheten (vaktmästeriet) tar emot inkommande post (extern och intern) till förvaltningskontoret på Selma Lagerlöfs center (SLC), Selma Lagerlöfs torg 2. Posten omsorteras för vidare distribution ut i förvaltningen samt till chefer och medarbetare som har sin arbetsplats på SLC.

Vaktmästeriet ansvarar för att i samband med postsorteringen rapportera problem och eventuella postavvikelser till enheten för informations- och ärendehantering. Samt att vid osäkerhet kontakta registrator för skyndsamt hantering.

Postdistribution i förvaltningen för funktionsstöd

Distribution av post i förvaltningen för funktionsstöd sker enligt följande steg och ansvar:

Inkommande post till SLC

Post lämnas dagligen på SLC av Stadens bud och sorteras av serviceenheten (vaktmästeriet). All extern post öppnas, stämplas med ankomstdatum och sorteras/packas för vidare distribution ut i förvaltningen.

¹ För information om post/e-post avseende korrekt hantering av allmänna handlingar, se Styrande dokument: [Registrering post, e-post och fax](#)

Post till medarbetare och chefer på SLC sorteras i postfack på våning 2.

Post där korrekt mottagare inte kan identifieras lämnas till informations och ärendehantering för fortsatt hantering.

Ansvarig: Serviceenheten samt informations- och ärendehantering.

Utgående post från SLC

Den post som går ut från SLC är den som sorterats om, alternativt genererats på SLC. Utgående post hämtas av Stadens Bud på eftermiddagen i postrummet för vidaredistribution till Västsvensk Tidningsdistribution (till externa mottagare) alternativt till adresser inom Göteborgs stad (intern post).

Ansvarig: Serviceenheten ansvarar för att hämta utgående post från vån 2 till postrummet innan Stadens Bud hämtar upp den.

Inkommande post till områdes- och verksamhetskontor samt andra enheter som har regelbunden postdistribution

Stadens Bud lämnar post på de adresser som har regelbunden postdistribution. Det kan se olika ut på olika adresser om stadens bud lämnar på en plats för ett helt kontor, alternativt om post lämnas av på olika våningar/ hos olika verksamheter på samma gatuadress.

Ansvarig: Enligt Rutin för hantering av post och e-post i förvaltningen ansvarar varje enhet för att ta emot och hantera den post som inkommer till enheten. Varje enhet ska ha en utsedd person som öppnar post ("Postöppnare") vilket ska säkerställa att post aldrig blir liggande.

På varje områdes- och verksamhetskontor ska även finnas en kontaktperson för frågor generellt kring posthantering, distribution, postöppning och registrering. Kontaktpersonen ska även fungera som en "väg in" på adresser där flera förvaltningar delar lokaler.

Rutin vid feladresserad post/internpost

1. Eventuellt feladresserad/felsorterad post ska alltid hanteras skyndsamt med vidarebefordran från fel mottagare direkt till rätt mottagare.
2. Utsedd postöppnare/kontaktperson korrigerar adressen och skickar vidare med nästa ordinarie postrunda till korrekt mottagare, exempelvis om en ansökan om bistånd kommit till fel myndighetsenhet.
3. Om det inte går att identifiera mottagare och/eller korrekt adress, kan brevet skickas tillbaka till huvudkontoret SLC. När så sker ska den som

skickar tillbaka brevet notera på brevet vart det felaktigt har skickats inklusive sitt eget namn och telefonanknytning.

4. Vid varje händelse av feladresserad/felsorterad post görs dessutom alltid en formell anmälan om postavvikelse enligt anvisad rutin (se nedan).

Rutin för anmälan om postavvikelse

Som ett led i förvaltningens förbättringsarbete avseende postdistribution ska alla förekomster av postavvikelser anmälas till enheten för informations och ärendehantering. Avvikelse kan anmälas av alla, det kan vara en medarbetare eller chef oavsett om hen har uppdrag att öppna post eller vara postkontakt för ett helt hus.

Skriv till funktionsstod@funktionsstod.goteborg.se och;

1. ge en utförlig beskrivning av postavvikelsen
2. samt återge hur försändelsen var adresserad
3. om möjligt, skicka gärna med foto på försändelsen
4. meddela namn och telefonnummer på enhetens/adressens Postkontakt

OBS! Vid anmälan av postavvikelse ska varken försändelsen eller innehållet skickas med. Om alls ska det enbart hanteras enligt rutin för Lex Sarah och/eller Personuppgiftsincident.

Kategorier av felaktig postgång

Postavvikelse

När post uteblir, kommer fel eller vid mottagande verkar ha haft lång intern hantering från ankomststämplingen är detta att betrakta som postavvikelse vilken alltid ska anmälas som ett led i förvaltningens kontinuerliga förbättringsarbete avseende posthantering/postdistribution.

Postavvikelsen ska analyseras av chef som avgör huruvida den även innebär avvikelse enligt Lex Sarah och/eller Personuppgiftsincident (se dessa rutiner nedan).

Den obligatoriska anmälan om postavvikelse skickas med e-post till Förvaltningsbrevlådan enligt rutin ovan.

Avvikelse enligt Lex Sarah

OBS! Om avvikelsen skett inom myndighetsverksamheten ska avvikelsen registreras i Treserva² enligt gällande rutin för avvikelserregistrering.

² För att anmäla avvikelsen i Treserva Välj område "Post, inkommen handling" och aktivitet "Inkommen handling inte hanterats rätt" vid registrering av avvikelse.

Alla övriga avvikelser rapporteras direkt till enheten för informations- och ärendehantering. Beskriv händelsen så noggrant som möjligt!

Personuppgiftsincident

Om postavvikelsen även är en personuppgiftsincident ska den anmälas genom [detta formulär på intranätet](#).

Personer/verksamheter vilka ej är avsedda adressater, men som tar emot och öppnar brev adresserad till annan enhet/verksamhet innebär personuppgiftsincident.

Däremot är felsänd post (felaktigt adresserad av avsändaren) inte en personuppgiftsincident. Vi kan inte begära att våra brukare och andra myndigheter känner till vår interna organisation.

Koppling till andra styrande dokument

[Rutin för registrering av post, e-post och fax.](#)

[Lex Sarah - Göteborgs Stads rutin](#)

[Rutin för hantering av personuppgiftsincidenter](#)

Stödjande dokument

Inga stödjande dokument i dagsläget.