## Rutine for hånderting av digitale meldinger til og fra innbygger

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Type innhold i meldinger** | **Utførelse** | **Aksjonspunkt og frist** | **Ansvarlig** |
| * Henvendelse til en tjeneste | * Lese innholdet og besvare meldingen | * Sette status til «ferdig behandlet» og besvare meldingen så snart som mulig, innen en dag | * Se lokal rutine |
| * Henvendelse fra tjenestemottaker som må behandles av en annen ansatt | * Lese innholdet og gi et midlertidig svar med at meldingen er videresendt | * Så snart som mulig, innen en dag | * Ansatt nr 1 |
| * Videreformidle meldingen til annen ansatt | * Sette saken til «under behandling» |
| * Sende utfyllende svar til tjenestemottaker | * Sette status til ferdigbehandlet | * Ansatt nr 2 |
| * Endring og avlysning av avtale | * Endre arbeidslistefordelingen, dersom mulig | * Så snart som mulig | * Ansvarlig for arbeidsliste-fordelingen i aktuell tjeneste |
| * Gi beskjed til ansatt som skulle vært på hjemmebesøk (Sende beskjed direkte til håndterminal) | * Så snart som mulig for å unngå bomtur |
| * Besvare meldingen | * Sette saken til «Ferdig behandlet» |
| * Søknad om tjeneste eller økt hjelpebehov | * Gi midlertidig svar med informasjon om forventet saksbehandlingstid på søknaden |  | * Meldings ansvarlig |
| * Videreformidle meldingen til saksbehandler der dette er en annen ansatt | * Setter saken til «Under saksbehandling» | * Saksbehandler |
| * Saksbehandler returnerer utfyllende svar til tjenestemottaker, og viser evt til søknadsskjema på kommunenes hjemmeside | * Setter saken til «ferdig behandlet» |
| * Faktura spørsmål | * Behandle spørsmålet og gjøre nødvendige oppgaver knyttet til innholdet | * Sette saken til «under saksbehandling» | * Aktuell tjeneste * Ansvarlig for faktura utsendelsen |
| * Gi konkret   tilbakemelding når saken er kontrollert | * Setter saken til «ferdig behandlet» |
| * Lese meldingen og sjekke fakta i klagen | * Så snart som mulig, senest innen en dag |
| * Annen klage | * Behandle klagen og gjøre nødvendige oppgaver knyttet til innholdet | * Sette saken til «under saksbehandling» | * Koordinator * Saksbehandler * Leder |
| * Gi konkret tilbakemelding når klagen er behandlet | * Sette saken til «ferdig behandlet» |
| * Vurdere om svar på klagen skal gis i egnet arkiv-/avviksystem |  |
| * *Usaklige meldinger* |  |  | * *Leder* |
| * Meldinger som inneholder spørsmål til ulike tjenestesteder | * Besvare innholdet som gjelder egen tjeneste * Videreformidle resten av innholdet til annen tjeneste | * Sette saken til «under saksbehandling» | * Ansatt 1 * Ansatt 2 |
| * Besvare innholdet som gjelder egen tjeneste | * Setter saken til «ferdig behandlet» |
| * Meldinger sendt til feil mottaker, f.eks meldinger som skulle vært sendt til fastlege | * Besvare meldingen med informasjon om at denne må opprettes på nytt og sendes til rette mottaker | * Så snart som mulig innen en dag | * Meldings-ansvarlig |