## 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
 |  | * Meldingsansvarlig
 |
| * 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
 |