

Utbildningsnämnden

Tjänsteskrivelse – Gallringsbeslut för kundtjänst

Förslag till beslut

Utbildningsnämnden antar det föreslagna gallringsbeslutet för allmänna handlingar hanterade av kundtjänst i systemet Artvise, avgränsade i underlaget *Gallringsbeslut för kundtjänstfunktionen*.

Ärendebeskrivning

Bland de ärenden som Gävle kommuns kundtjänst hanterar årligen går endast en del vidare till nämnd eller handläggare i resten av förvaltningen. Huvuddelen av inkomna samtal och mejl är enkelt besvarade önskingar om ytterligare information som inte kräver någon handläggning eller beslutsfattande, och hanteras därför av kundtjänsten för att avlasta övriga förvaltningen. Detta följer den s.k. ROSA-metoden utifrån vilken kommunens kundtjänst arbetar, efter vilken dessa ärenden klassas i kategorierna 1 till 2 i kommunens ärendehanteringssystem Artvise.

Trots att dylika ärenden hanteras av kundtjänst som tekniskt sett är del av sektorn Styrning och stöd betyder det inte att alla de inkomna handlingar och upprättade anteckningar som hanteras av kundtjänst tillhör kommunstyrelsen ur en arkivbildningssynpunkt. I den utsträckning ärenden angår andra nämnders verksamhet och uppdrag bildar handlingarna del av dessa respektive nämnders arkiv.

Ur en bevarande- och gallringssynpunkt får det till följd att kommunstyrelsens gallringsbeslut inte kan tillämpas på samtliga handlingar som hanteras av kundtjänst, utan endast de som tillhör ärenden som utförts av kundtjänst för Kommunstyrelsens räkning. För kundtjänst ska kunna gallra samma handlingstyper konsekvent krävs därför i vissa fall att respektive nämnd fattar ett eget beslut för de handlingar som kundtjänst hanterat åt dem.

De i sammanhanget berörda handlingarna dokumenterar inte någon form av myndighetsutövande och inleder inga ärenden som direkt berör nämndens särskilda uppdrag och kärnverksamhet. De bedöms därför vara av lågt värde att bevara för nämndens egen räkning. Kundtjänst uppger likväl att handlingarna saknar ett långsiktigt värde för deras egen interna uppföljning. Insynsintresset från allmänheten bedöms därtill vara så pass begränsat i proportion till handlingarnas stora antal att det inte motiverar att handlingarna bevaras över längre tid. Gallring skulle även vara kundtjänst till praktisk nytta då den betydande mängden handlingar som lagras i Artvise påtagligt påverkar systemets prestanda.

Kundtjänst framlägger därför ett förslag att gallra dessa handlingar utformat så att samtliga nämnder kan anta det utan att övriga sektorer arbetar eller dokumentationen därav påverkas av beslutet. De handlingar som skickas vidare till handläggare utanför kundtjänst eller till nämnd omfattas som nämnt inte av det tänkta gallringsbeslutet oavsett hur de klassificeras i systemet. Endast de handlingar som uteslutande hanteras av kundtjänst berörs.

Beslutsunderlag

Gallringsbeslut för kundtjänstfunktionen



Utbildningsnämnden

Expedieras till
Gävle kommuns kundtjänst
Kommunarkivet

Tomas Hartikainen
Sektorchef
Utbildning Gävle