

# Förbättringsåtgärder 2022

---

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Förbättringsåtgärder .....</b>	<b>4</b>
Risk: Inkommande mejl och telefonsamtal besvaras ej i tid .....	4
Åtgärd: Instruktion vidarebefordring av mejl .....	4
Åtgärd: Informationsinsats serviceskyldighet.....	4

## **Inledning**

Föreliggande rapport innehåller återrapportering av de förbättringsåtgärder som identifierats inom ramen för intern kontroll 2022. Under året har två förbättringsåtgärder identifierats, båda kopplade till granskningen "Besvarande av inkommande telefon och mejl".

## Förbättringsåtgärder

### **Risk: Inkommande mejl och telefonsamtal besvaras ej i tid**

#### **Beskrivning av risk**

Risk för att anställda inte svarar på inkommande mejl och telefonsamtal och därför inte uppfyller serviceskyldigheten i förvaltningslagen.

#### **Åtgärd: Instruktion vidarebefordring av mejl**

##### **Vad ska göras:**

En instruktion för vidarebefordring av mejl mellan domänen @skola.malmo.se och @malmo.se ska tas fram och kommuniceras inom förvaltningen.

##### **Genomförda åtgärder**

En instruktion har inte tagits fram då närmre undersökning visar på att vidarebefordran mellan domänen inte ska ske då domänet @skola.malmo.se inte uppfyller krav på informationssäkerhet.

Åtgärd har istället vidtagits genom att medarbetarnas @skola.malmo.se-mejl har stängts av för extern kommunikation och endast kan användas för intern kommunikation. För extern kommunikation hänvisas alla medarbetare till att använda sin @malmo.se-mejl.

#### **Åtgärd: Informationsinsats serviceskyldighet**

##### **Vad ska göras:**

Alla chefer ska informera sina anställda om serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen och vad det innebär för besvarande av mejl och telefonsamtal.

##### **Genomförda åtgärder**

I ett utskick den 7 oktober 2022 har alla chefer i förvaltningen fått information om resultatet av granskningen samt information om den lagstadgade serviceskyldigheten gällande besvarande av inkommande mejl och telefonsamtal.