

Posttjenester Drammen kommune - case

Drammen kommune er en stor arbeidsgiver med ca. 6500 ansatte. I de følgende casene ønsker vi løsninger som gir minst mulig arbeid for en ansatt i kommunen, og som samtidig gir en stabil og robust tjeneste.

Case nr. 1: inngående post og sortering

Drammen kommune ønsker å sette bort oppgaven med å sortere kommunens inngående post med videre, noe som per i dag er en oppgave som utføres hos Byarkivet. Drammen kommune har ikke en sentralisert arkivtjeneste, så det er ikke all post som skal videre til Byarkivet for håndtering/registrering – men heller da direkte ut til rett virksomhet i kommunen.

Leverandør bes beskrive sitt system for å holde oversikt over en organisasjon på størrelse med Drammen kommune sett opp mot sortering av post. Hvilken løsning for dialog vil leverandør ha med Byarkivet i forhold til rutineoppdateringer knyttet til poståpning og eventuelle organisasjonsendringer?

Grovsortert post og post som leverandør ikke klarer å identifisere intern mottaker for, leveres til Byarkivet for videre håndtering. Byarkivet påfører tilstrekkelig informasjon på brev som skal videre på intern ombringing. Når vil da intern mottaker få levert posten sin?

Case nr. 2: utgående post

Gulskogen skole skal sende ut brev til alle lærerne som er ansatt på skolen. Merkantil på skolen hadde brukt litt ulik størrelse på konvoluttene når hun gjorde klar brevene og lurte på hva mer som eventuelt må gjøres før leverandør henter posten for videre utsendelse.

Når leverandør er tilbake i sine lokaler og skal klargjøre utsendelse av eksternt post, oppdager leverandør at en av konvoluttene ikke har komplett adresse. Konvolutt mangler postnummer og poststed. Leverandør bes beskrive hvordan skolen får rettet opp i dette.

Case nr. 3: internpost

Innbyggertorget ved knutepunkt Svelvik har en bunke med internpost og to pappesker (à 3,5 kg) som skal sendes til knutepunkt Mjøndalen. Leverandør bes beskrive flyten for internposten fra en lokasjon til en annen.

Case nr. 4: utsendelse av pakke

En saksbehandler hos Vann og avløp som er lokalisert på Berger, har behov for å sende en pakke til et firma i Sandefjord. Leverandør bes beskrive hva saksbehandler hos Vann og avløp må gjøre for å få sendt pakken, samt hvordan saksbehandler kan spore opp forsendelsen i etterkant.

Case nr. 5: mottak av pakke

En ansatt hos Helsefremmende tjenester 0-100 har bestilt nye mobiltelefoner til administrasjonen. Den ansatte har brukt kommunens ehandelsløsning, hvor leveringsadresse er oppført. Det er Bring som skal levere pakken, men forventet leveringsdag ble endret. Den dagen pakken med mobiltelefoner ble forsøkt levert av Bring, var den ansatte på hjemmekontor og ingen var da til stede

for å motta pakken. Pakken blir levert inn til nærmeste post i butikk av Bring, og bestiller får sms-varsel fra Posten i tillegg til at hentelapp sendes kommunens postboks.

Leverandør bes beskrive prosessen med å hente pakker fra post i butikk, og hvordan pakken med færrest mulig ledd/stopp kan bli levert til bestiller.

Case nr. 6: verdisendinger

Kommuneadvokaten skal sende et rekommandert brev til en innbygger i Drammen kommune, og har pakket konvolutten klar for utsendelse. Leverandør bes beskrive hva saksbehandler hos kommuneadvokaten må gjøre for å få sendt dette brevet rekommandert, samt hvordan saksbehandler kan spore opp forsendelsen i etterkant.

Case nr. 7: oversikt over budets kjøreoppdrag

- Byarkivet har fått spørsmål fra en virksomhet i kommunen som ikke har fått levert post som forventet og de lurer på om budet er forsinket.
- Leverandør bes beskrive sitt system for hvordan holde oversikt over hvor budene befinner seg, og hvordan de logger eventuelle avvik ved et stoppested.
 - Avvik kan eksempelvis være at «ingen åpnet døren hos kunden når vi ringte på» eller at «postkassen hos kunden var så full at vi ikke fikk levert post på en forsvarlig måte»...