



**MELLERUDS
KOMMUN**



Enheten för Digital Service

Riktlinje för förtroendevaldas IT-utrustning

Antagen av xxxxx den xxxx månad årtal, § x Dnr:



Riktlinje för IT-utrustning

Syftet med denna riktlinje är att tydligt definiera omfattningen av IT-stöd och service som erbjuds till dig som förtroendevald i Melleruds kommun.

Vårt mål är att säkerställa att du som förtroendevald har tillgång till den tekniska utrustning och det stöd du behöver för att effektivt kunna utföra ditt uppdrag.

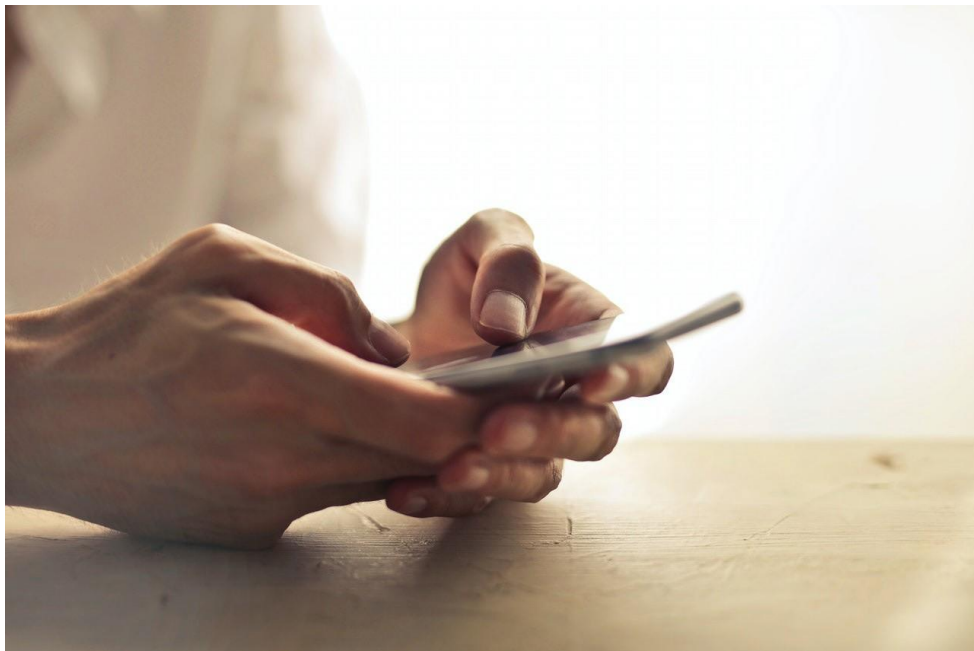
Denna riktlinje har skapats för att förtydliga vilken hjälp du som förtroendevald politiker kan få från Enheten för Digital Service (EDS).

Riktlinjen tydliggör också vad för service gruppledare erbjuds i form av stöd och utbildning kring ny programvara samt distribution av guider och anvisningar.

Målsättningen med denna riktlinje är en tydlig och effektiv kommunikation mellan dig som förtroendevald och Enheten för Digital Service, samt ett sätt att erbjuda dig insikt i vad och vem du vänder dig till för att få tillgång till de verktyg och den kunskap som du behöver för att navigera i den digitala miljön.

Vi ser fram emot ett produktivt samarbete och är här för att stödja dig i ditt viktiga arbete för Melleruds kommun.





Följande service erbjuder Enheten för Digital Service:

- **Reparation och underhåll** av sådan hårdvara (datorer, laddare, tangentbord, etc) som tillhandahållits dig i din egenskap av förtroendevald för att stödja ditt arbete.
- **Beställning av utrustning** som är nödvändig och berättigad utifrån din roll och de behov som uppstår i ditt förtroendeuppdrag.
- **Teknisk support** vid problem relaterade till virusinfektioner eller fel på programvara som var installerad från början samt även hjälp om datorn behöver repareras eller återställas.

Tjänster som inte erbjuds av enheten innefattar:

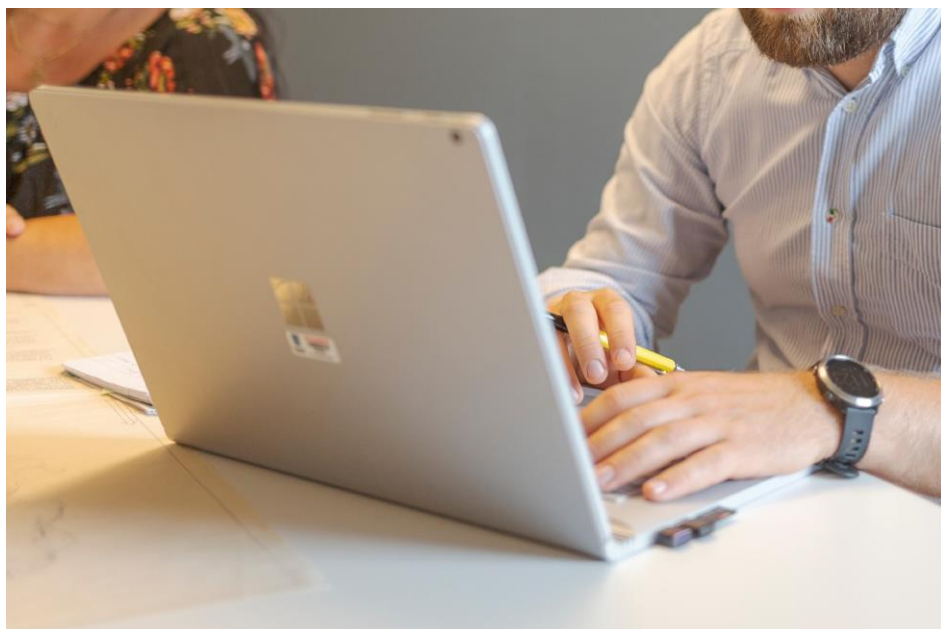
- **Instruktionsrelaterade frågor** om användning av datorer, Office-paketet eller liknande programvara.
- **Grundläggande handhavande och användning** av hårdvara såsom datorer och mobiler.
- **Support för grundläggande funktioner** i olika programvaror.

Enheten för Digital Service erbjuder gruppleddare:

- **Stöd och utbildning** i hur ny programvara introducerad av kommunen fungerar och används - Information och kunskap om vilket förväntas vidareförmedlas från gruppleddare till partimedlemmar.
- **Guider och anvisningar** för hur delar av den programvara som tillhandahålls fungerar och används.

Kontakta din gruppleddare för stöd i frågor rörande:

- **Grundläggande vägledning och support** för hur datorer används, inklusive hantering av operativsystem, navigering i filsystem, grundläggande felsökning.
- **Hur du använder Officepaketet** (Word, Excel, och andra program samt e-posttjänsten Outlook.)
- **Hur du använder** datorns förinstallerade program.



Hur du lämnar in eller hämtar upp IT-utrustning efter dialog med Enheten för Digital Service

Om din dator eller någon annan del av den utrustning du med anledning av ditt uppdrag fått från kommunen har gått sönder behöver du först kontakta Enheten för Digital Service för att se om problemet går att avhjälpa via telefon.

Om problemet inte går att avhjälpa via telefonen kommer du få ett ärendenummer som du kommer behöva fylla i när du lämnar in din dator till Medborgarkontoret.

När du fått ditt ärendenummer behöver du besöka vårt Medborgarkontor till vilket du kommer lämna in den trasiga utrustningen. På plats kommer du behöva fylla i en följesedel som du får från Medborgarkontoret på vilken du kommer behöva uppge ditt ärendenummer och eventuell ytterligare information som kan vara av relevans för ditt ärende.

När din dator eller utrustning är reparerad kommer du få ett mejl eller sms om detta från Enheten för Digital Service.

Du kan efter detta hämta upp din reparerade eller utbytta utrustning hos vårt Medborgarkontor där du uppger ditt ärendenummer och får utkitterat det du och Enheten för Digital Service har kommit överens om.

Om du avslutat/ar dit förtroendeuppdrag är det även vid detta tillfälle till Medborgarkontoret du återlämnar utrustningen som du behöver lämna tillbaka.

När du lämnat in utrustning mottar du även ett kvitto som bevis för att utrustningen har lämnats in till eller återlämnats kommunen.



Har du glömt ditt användarnamn och lösenord?

Det drabbar även den bäste!

För att få hjälp med att ta reda på vad ditt användarnamn är, eller ändra ditt bortglömda lösenord, kontaktar du vårt Medborgarkontor och identifierar dig varefter de kan hjälpa dig att få ordning på ditt användarkonto!

Support och stöd:

Enheten för Digital Service:

E-postadress: itsupport@mellerud.se

Medborgarkontoret:

E-postadress: medborgarkontoret@mellerud.se

Har du andra frågor om din IT-utrustning?

På vår hemsida kan du läsa mer och hitta instruktioner, regler och eventuella guider som kan vara till stöd för dig som användare.

www.mellerud.se/kommun-och-politik/demokrati-och-politik/for-dig-som-fortroendevald/politikerdator/



Kontaktuppgifter

Kommunstyrelseförvaltningen/Enheten för Digital Service

Melleruds kommun

Box: 64, 464 80 Mellerud

Besöksadress: Storgatan 13, Mellerud

Telefon: 0530-180 05

E-post: itsupport@mellerud.se

mellerud.se