

Generelle saksbehandlingsrutiner (ved bruk av WebSak) v.2.1

Innhold

Formål og virkeområde	2
Overordnet prosessbeskrivelse	2
Ansattes ansvar	2
Aktiviteter i WebSak	3
Mottak av dokument/henvendelse	3
Mottak av dokument i WebSak	3
Ansatt mottar dokument som skal saksbehandles direkte til seg	3
Behandle dokumenter eller oppgaver	4
Behandle et dokument	4
Intern behandling	4
Utgående dokument - Opprettelse, godkjenning og ekspedering	5
Vurdering av offentlighet og fulltekstpublisering	5
Oppfølging av restanser	6
Feilregistrering og korrigering av registreringene	7
Lovgrunnlag og rammeverk	7

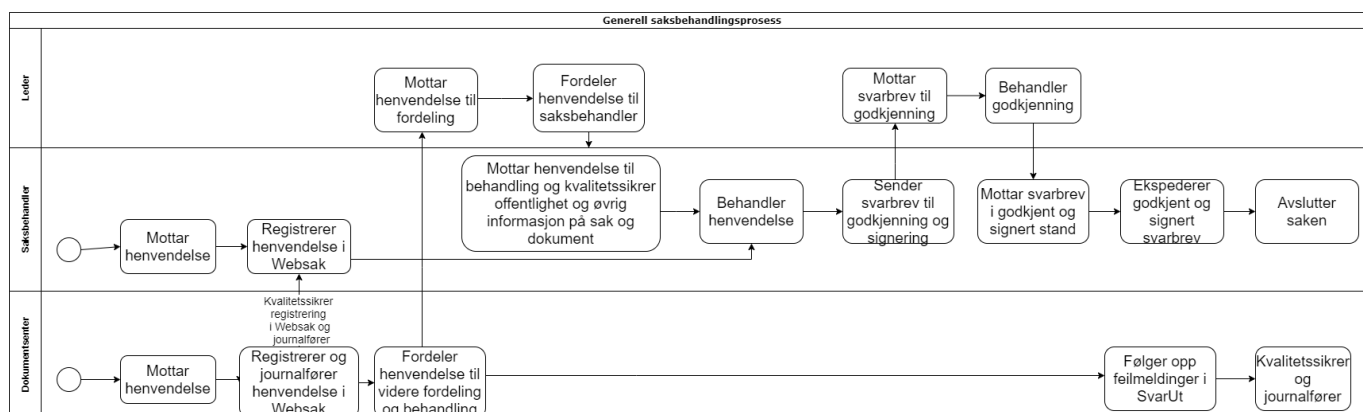
Formål og virkeområde

Denne rutinebeskrivelsen gjelder for alle virksomheter i Oslo kommune som betjenes av Dokumentsenteret i Byarkivet.

Målet med disse rutinene er å beskrive aktiviteter og ansvarsforhold i generelle/generiske saksbehandlingsflyter hvor man benytter WebSak som saksbehandlingsverktøy.

Gjennom bruk av WebSak i saksbehandlingen vil nødvendig dokumentasjon arkiveres i WebSak. Dersom man velger å benytte andre verktøy i saksbehandlingen, f.eks. Teams, er det virksomhetens og den ansattes ansvar å sørge for at nødvendig dokumentasjon arkiveres i WebSak.

Overordnet prosessbeskrivelse



Ansattes ansvar

En medarbeider med saksbehandler/leder-funksjon i WebSak har ansvar for å sørge for at saksbehandlingen som utføres i WebSak er tilstrekkelig dokumentert og opplyst. Dette må gjøres løpende for blant annet å ivareta saksbehandlingsfrister i Forvaltningsloven og krav offentlighet og innsyn i bl.a. offentleglova.

Dette innebærer blant annet å:

- Dokumentere egen saksbehandling iht. rutiner
- Legge inn mottatt arkivpliktig dokumentasjon som de har mottatt direkte
- Legge inn arkivverdig dokumentasjon som de har produsert selv andre steder, f.eks. på filområdet, Teams eller epost
- Følge opp saker, dokumenter og oppgaver som de får tildelt i systemet iht. til rutiner
- Sendte dokumenter på godkjenning til leder (iht. til lokalt reglement)
- Ekspedere utg. dok. i WebSak – hvis eksp. på papir må saksbehandler skrive ut og sende
- Kvalitetssikre kvalitet på registreringer og skanning gjort av arkivtjenesten
- Foreta offentlighetsvurdering og tilgangsstyre og skjerme saken iht. til vurdering

Aktiviteter i WebSak

Mottak av dokument/henvendelse

Mottak av dokument i WebSak

Formålet er å gjøre rede for oppgaver og ansvar når den ansatte mottar et dokument i WebSak.

Aktivitet
Den ansatte må kvalitetssikre Dokumentsentrets registrering. Dette inkluderer å: - Sjekke om man er riktig mottaker av henvendelsen - Sjekke om henvendelsen er knyttet til riktig sak - Kontrollere at metadata er riktig, dvs.: - o intern tilgangsstyring - hvem kan se dette dokumentet i virksomheten - o vurdering av offentlighet - skal /kan dokumentet unntas offentlighet - o avsender er riktig (person eller virksomhet) - Kontrollere at dokumentfil(er) er lesbar
Dersom fil(er) ikke er lesbare må innsender kontaktes.
Dersom man oppdager andre feil ved registreringen som ikke kan rettes av den ansatte meldes dette til Dokumentsenteret.
Dersom dokumentet er fordelt til feil person må det omfordeles.

Ansatt mottar dokument som skal saksbehandles direkte til seg

Formålet er at virksomhetens prosesser dokumenteres uavhengig av hvor dokumentet mottas

Aktivitet
Dokumentet registreres inn i WebSak. Dette gjelder uavhengig av format. Det vanligste er at man får tilsendt et brev i posten eller mottar en e-post, men kravet til arkivering gjelder uavhengig av kanal, plattform eller format. Det kan f.eks. være at man har et Team med eksterne deltakere hvor de eksterne legger inn dokumenter som skal behandles/besvares, SMSer som er en del av et beslutningsgrunnlag m.m. Dette må gjøres løpende. Registrere i WebSak inkluderer å: - Finne hvilken sak dokumentet/henvendelsen gjelder, evt opprette ny sak dersom det ikke er en eksisterende sak - Importere fil til WebSak - Registrere aktuelle opplysninger (metadata) om dokumentet basert på sakstype og/eller skriveregler, inkl. intern tilgangsstyring og vurdering av offentlighet
Dersom dokumentet mottas på papir må dokumentet skannes før man kan registrere dokumentet i WebSak. Hvis man skanner selv må man forsikre seg om at dokumentene er hele og tydelig etter skanning. For eksempel bilde på mobil er ikke godt nok. Det er viktig at sensitiv innskannet informasjon ikke sendes på e-post fra skanneren. Har man ikke tilgjengelig sikker skanner eller har problemer med å skann inn dokumentene slik at de blir tydelig og hele skal dokumentet sendes Dokumentsenteret.
Hvis den ansatte mottar post som er arkivpliktig som de ikke selv skal saksbehandle videreformidles denne til Dokumentsenteret for registrering

Slik-guide:

Hva skal lagres i WebSak / Hva skal dokumenteres i WebSak (Powerpoint)

Importere e-post til sak
Importere dokumentfil fra filområde
Generelle skrive regler - kortversjon

Behandle dokumenter eller oppgaver

Behandle et dokument

Formålet er å vise de oppgaver som skal utføres i WebSak når den ansatte mottar eller registrerer et dokument

Aktivitet
Dokumenter skal behandles innen frist. Det er den ansattes ansvar å holde oversikt over mottatte oppgaver og dokumenter, og sørge for at dette følges opp.
En henvendelse kan behandles ulikt ut ifra sakens natur. Behandlingsalternativer: - Dokumenter kun til informasjon kan tas til orientering/etterretning. - Dokumenter som besvares muntlig kan også tas til orientering/etterretning, men da bør en alltid bruke merknadsfeltet til å dokumentere svaret. - Besvare dokumentet skriftlig (se avsnitt om intern saksbehandling og Utgående dokument - Signatur og godkjenning)
Uavhengig av behandlingsalternativ man velger, skal det dokumenteres i WebSak. Hvis dokumentet ikke avskrives vil det stå som ubehandlet i oversikten over saksbehandlerens oppgaver. Inngående dokumenter som forblir ubehandlet over lenger tid vil dukke opp på virksomhetens restanseliste, (Se også eget punkt om oppfølging av restanser).

Slik-guide:

- Behandle inngående dokument med avskrivningskode
- Behandle inngående dokument med nytt utgående dokument
- Behandle inngående dokument med foreløpig svar

Intern behandling

Formålet er å sikre full historikk og etterrettelighet i saksbehandlingen.

Aktivitet
Når et dokument trenger intern behandling før beslutning fattes, skal dette dokumenteres. Når interne notater opprettes skal disse registreres på saken for å sikre full historikk og etterrettelighet i saksbehandlingen.
Det er viktig at interne e-poster som er relevante for utfallet av saksbehandlingen registreres på saken som notat. Interne notater kan også benyttes til å dokumentere telefonsamtaler, interne møtetreferater og annen intern dialog om saken.
Vurdering av offentlighet og intern tilgangsstyring må også gjøres på interne notater.

Slik-guide:

- Veiledning – Interne notater i Websak
- Opprette N-notat

Utgående dokument - Opprettelse, godkjenning og ekspedering

Formålet er å vise hvilke oppgaver som skal utføres før et dokument ekspederes.

Aktivitet
Når et dokument skal besvares skriftlig må det opprettes et utgående dokument i WebSak. Dette inkluderer å: - Registrere aktuelle opplysninger (metadata) om dokumentet basert på sakstype og/eller skrivereregler, inkl. intern tilgangsstyring og vurdering av offentlighet
Når et dokument skal sendes ut må den ansatte følge virksomhetens interne rutiner for hvem/hvilken rolle som skal signere på de ulike dokumentene. Hvis dokumentet krever godkjenning må den ansatte sørge for å sende dokumentet på godkjenning i WebSak og velge godkjenning eller sekvensiell godkjenning avhengig av om brevet skal godkjennes i et eller to ledd.
Etter at dokumentet har vært igjennom godkjenningsprosessen vil det komme tilbake til den ansatte som da må korrigere og sende på ny godkjenning eller sende ut dokumentet
Når dokumentet skal sendes ut til mottaker må utsendelseskanal vurderes. Oslo kommunes foretrukne kanal er SvarUt. Det er spesielt viktig at sensitiv informasjon ikke sendes på e-post. Det er saksbehandlers ansvar å velge riktig forsendelses kanal.

Slik-guide:

- Opprette utgående dokument
- Søke etter mottaker i adresseregister
- Registrere mottaker som ikke ligger i adresseregister
- Veileder – intern skjerming
- Tilgangsstyre og skjerme dokument
- Opprette oppgave – sende dokument til godkjenning
- Sekvensiell oppgaveflyt – Opprette sekvensiell godkjenningsflyt
- Se merknad på godkjent dokument før ekspedering
- Veileder – Ekspedering – valg av kanal
- Sende/ekspedere utgående dokument

Vurdering av offentlighet og fulltekstpublisering

Formålet er å gjøre rede for oppgaver i tilknytning til offentlighet og fulltekstpublisering.

Aktivitet
Når dokumenter produseres eller arkiveres i WebSak må man gjøre en vurdering av behovet for skjerming av opplysninger på den offentlige postjournalen (ekstern skjerming). Dette gjelder opplysninger (metadata) på sak- og dokumentnivå.
Oslo kommune eksporterer sin offentlige journal på www.einnsyn.no og de feltene som er aktuell for offentlighetsvurdering er: - tittel 1 på sak og dokument - avsender og mottaker på dokument.
Tittellinje 1 på sak og dokument skal ikke inneholde navn eller initialer på privatpersoner. I tillegg må det vurderes om innholdet i tittellinje1 sammen med navn på en privatperson i avsender/mottaker-feltet kan røpe «noens personlige forhold» (se forvaltningslovens § 13 1.ledd 1.pkt).

Videre må den ansatte ta stilling til om dokumentet kan og egner seg for fulltekstpublisering. Når et dokument er markert for publisering, vil innholdet i dokumentfilen, altså selve brevet, bli publisert sammen med opplysningene om dokumentet på offentlig journal (elnnsyn)

Avhengig av hva den enkelte virksomhet har gjort av forhåndsvalg når det gjelder fulltekstpublisering, er dokumentene klargjort for en av de følgende alternativene:

- dokumentfilen(e) på dette dokumentet skal aldri fulltekstpubliseres. Menyvalg for publisering er utilgjengelig.
- Dokumentfilen(e) på dette dokumentet blir fulltekstpublisert. Menyvalg tilgjengelig for evt. å slå av publiseringen hvis enkelte dokumentfiler har et innhold som ikke egner seg for fulltekstpublisering.
- Dokumentfilen(e) på dette dokumentet kan fulltekstpubliseres. Menyvalg tilgjengelig for evt. å aktivere fulltekstpublisering for en eller flere dokumentfiler.

For de to siste alternativene må saksbehandler gjøre vurderinger hvis forhåndsvalgt innstilling ikke passer for innholdet i det dokumentet som det jobbes med.

Tips! Dersom man velger å fulltekstpublisere et dokument på offentlig journal, som kan og egner seg for slik publisering, slipper man arbeidet med å behandle innsynsbegjæringer

Hovedprinsippet er at dokumentasjon til og fra offentlige virksomheter er offentlig (Offentleglova), men skal skjermes ved plikt (Forvaltningslovens § 13 1.ledd og 2.ledd) eller andre grunner til skjerming.

I tillegg til offentliglova må den ansatte vurdere om virksomheten evt. er omfattet av særlover som pålegger skjerming av informasjon på offentlig journal.

Slik-guide:

Tilgangsstyre og skjerme dokument
Slik markerer du en fil for fulltekstpublisering
Offentlig journal på elnnsyn
Hva kan fulltekstpubliseres på elnnsyn?
Veiledning for vurdering av fulltekstpublisering

Oppfølging av restanser

Formålet er å sørge for at alle henvendelse blir besvart. Definisjon av restanse: Mottatte henvendelser/dokumenter som ikke er besvart.

Aktivitet

Henvendelser skal besvares innen frister. Alle brukere har en løpende oversikt i WebSak over sine egne restanser som skal behandles.

Slik-guide:

Oversikt over mine ubesvarte henvendelser
Velge kurver til arbeidsbordet ditt

Feilregistrering og korrigering av registreringene

Formålet er å sikre kvaliteten på registreringene i WebSak.

Aktivitet
Dersom man oppdager feil ved en registrering/dokument eller sak skal man søke å rette opp i dette. Dersom man ikke har rettigheter til å endre feilen selv, sendes melding til Dokumentsenteret om hvilken endring som må gjøres.

Slik-guide:

Send beskjed til arkiv

Lovgrunnlag og rammeverk

Ansatte i offentlig forvaltning, herunder Oslo kommune, har plikt til å følge de lover og forskrifter som gjelder dokumentasjonshåndtering. Her gjelder i hovedsak følgende lover:

- Arkivloven med forskrifter
 - Forvaltningsloven med forskrifter
 - Offentleglova med forskrifter
 - Personopplysningslove med forskrift
- I tillegg følger virksomhetsspesifikke lover.

I tillegg skal ansatte i Oslo kommune følge kommunalt regelverk:

- Arkivinstruks for Oslo kommune
- Veileder for arkivering av personaldokumentasjon
- OKA – Oslo kommunes funksjonsbaserte klassifikasjon med tilhørende bevarings- og kassasjonsbestemmelser

Kommunale instruksjoner og veiledere for personvern og informasjonssikkerhet

Virksomhetene plikter selv å opprette og oppdatere lokale rutiner, samt sikre at ansatte er gjort kjent med og følger disse.