



Oslo

# Ledelsesinformasjon (LIS)

Nøkkeltall fra Acos WebSak

## Innhold

|          |                                                                   |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Ledelsesinformasjon (LIS)</b> .....                            | <b>3</b>  |
| 1.1      | Hva er Ledelsesinformasjon (LIS)? .....                           | 3         |
| 1.2      | Hvilke nøkkeltall er det man finner i LIS? .....                  | 3         |
| 1.3      | Begreper i LIS .....                                              | 3         |
| <b>2</b> | <b>Hjem</b> .....                                                 | <b>4</b>  |
| 2.1      | Hva finner jeg under menyen Hjem? .....                           | 4         |
| 2.2      | Hvordan få oversikt over min avdeling? .....                      | 4         |
| 2.3      | Hvordan få oversikt over egne saker og dokumenter? .....          | 5         |
| <b>3</b> | <b>Telleverk</b> .....                                            | <b>5</b>  |
| 3.1      | Hvordan få oversikt over antall saker opprettet? .....            | 5         |
| 3.2      | Hvordan få oversikt over dokumenter under arbeid? .....           | 6         |
| 3.3      | Hvordan få oversikt over restanser for virksomheten? .....        | 8         |
| <b>4</b> | <b>Behandlingstid</b> .....                                       | <b>9</b>  |
| 4.1      | Hvordan beregnes behandlingstiden? .....                          | 9         |
| 4.2      | Hvordan få oversikt over saksbehandlingstid i virksomheten? ..... | 10        |
| <b>5</b> | <b>Avdelinger</b> .....                                           | <b>11</b> |
| 5.1      | Hvordan få oversikt over andre avdelinger? .....                  | 11        |
| <b>6</b> | <b>Brukere</b> .....                                              | <b>11</b> |
| 6.1      | Hvordan få oversikt over enkelte bruker? .....                    | 11        |
| 6.2      | Hvordan få oversikt over ufordelte dokumenter? .....              | 11        |
| <b>7</b> | <b>Ordliste</b> .....                                             | <b>12</b> |

# Ledelsesinformasjon (LIS)

## 1 Ledelsesinformasjon (LIS)

### 1.1 Hva er Ledelsesinformasjon (LIS)?

Ledelsesinformasjon forkortet til LIS, er nøkkeltall hentet ut i fra Websak, som presenterer utvalgte metadata satt i sammenheng. I LIS kan du blant annet finne oversikt over saksbehandlingstider og arbeidsbelastning i avdelingen, samt status på saksbehandlingen i egen enhet. Arbeidsbelastning må man selv tolke, ut i fra hvilke typer saker den enkelte ansatte jobber med. Noen prosesser har et høyt volum og er saker med relativt rask og enkel saksbehandling, mens andre prosesser er langdryge og krever kompleks utredning.

Datagrunnlaget til LIS oppdateres en gang i døgnet, for å unngå tung datalast og treg responstid. Det vil derfor være en dags forsinkelse på informasjonen som du henter ut av LIS. Ved tilgang til LIS får du tilgang til all data i løsningen, det vil kun gjøres autorisasjonsjekk dersom man forsøker å åpne en lenke til Websak+

### 1.2 Hvilke nøkkeltall finner du i LIS?

I LIS får du oversikt over status på saker og behandlingstiden for de ulike sakene og sakstypene. Du får presentert antall aktive saker, dokumenter under arbeid og restanser i virksomheten, i avdelingene og per bruker. Her kan du se antall saker opprettet i en periode og hvor mange som er avsluttet og hvor mange prosent dette utgjør. LIS kan også vise antall saker i en bestemt arkivdel eller sakstype. Klikker du på antallet vil modulen presentere en oversikt over hvilke saker dette er, oversikten presenteres i form av lenker til Websak+ slik at du har muligheten for å bli dratt over i Websak+ for å se nærmere på saken.

LIS vil også hjelpe deg å utføre kontroller beskrevet i [årshjulet](#) som virksomhetene selv skal utføre.

Menyene Kanaler, Arkivforvaltning og Eiendom er ikke beskrevet i denne veilederen.

|      |           |                |            |         |         |                  |         |
|------|-----------|----------------|------------|---------|---------|------------------|---------|
| Hjem | Telleverk | Behandlingstid | Avdelinger | Brukere | Kanaler | Arkivforvaltning | Eiendom |
|------|-----------|----------------|------------|---------|---------|------------------|---------|

### 1.3 Begreper i LIS

LIS benytter litt andre begreper enn det man er vant til fra Websak+. Det er derfor laget en ordliste over forskjellige begreper som du finner nederst i denne veilederen.

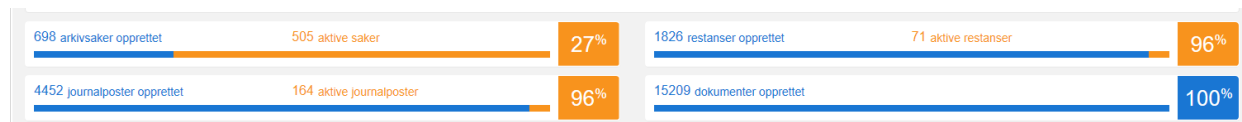
## 2 Hjem

### 2.1 Hva finner jeg under menyen Hjem?

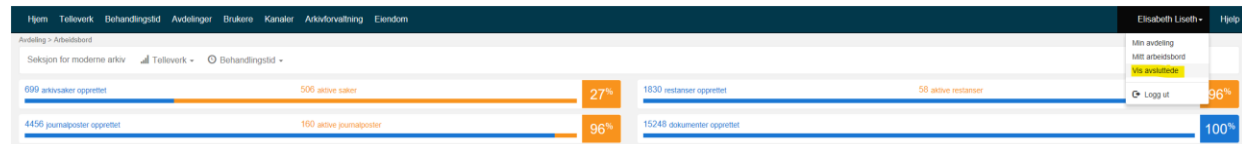
«Hjem» er LIS sitt oppstartsbilde, her gir LIS deg enkel tilgang til alle menyene i LIS i tillegg til «Min avdeling», «Mitt arbeidsbord» og «Utforsk mer». «Min avdeling» og «Mitt arbeidsbord» er kun tilgjengelig fra «Hjem»-menyen. «Utforsk mer» tar deg videre til telleverk hvor du kan utforske tall og statistikker for hele eller deler av virksomheten.

### 2.2 Hvordan få oversikt over min avdeling?

Klikker du på boksen «Min avdeling» får du en oversikt over aktive saker, aktive journalposter og antall aktive restanser knyttet til din administrative enhet. Dersom du ønsker å se nærmere på hvilke saker eller restanser som ligger bak tallene kan du klikke på antallet, for å få opp en oversikt.

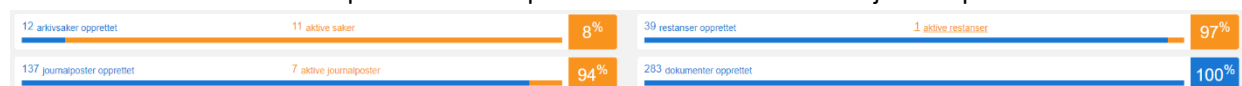


Ønsker du å ta med avsluttede brukere i oversikten kan du huke av for «vis avsluttede». Dette alternativet finner du dersom du klikker på navnet ditt øverst i høyre hjørne.



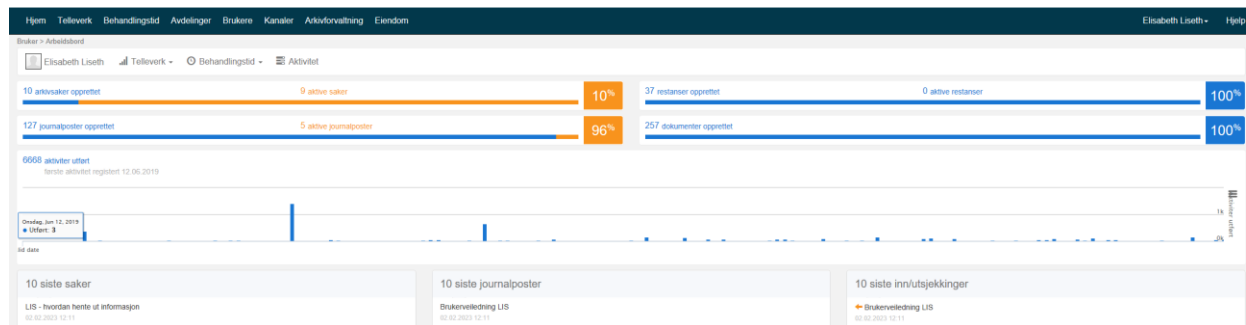
Avsluttede saksbehandlere vises nederst i oversikten og er markert med rød bakgrunn. Det er det totale antallet saker, journalposter, restanser og dokumenter som vises i oversikten. Dersom du som leder ønsker å sjekke om det er aktive saker, dokumenter eller restanser som bør overføres til andre kan du klikke på navnet til saksbehandler for å få oversikt over eventuelle aktive saker eller restanser som bør overføres noen andre. LIS benytter journalpostID for å referere til et dokument. Se forklaring i ordlista.

Det lenkes til hvilke saker som inngår i oversikten, slik at dersom du klikker på aktive saker får du opp en oversikt over hvilke saker dette er. Du kan her igjen klikke på den aktuelle tittelen eller saksnummeret. LIS vil da åpne Websak+ på den aktuelle saken eller journalposten.



## 2.3 Hvordan får du oversikt over egne saker og dokumenter?

Klikker du på boksen «Mitt arbeidsbord» får du en oversikt over dine aktive saker, aktive journalposter og antall aktive restanser.

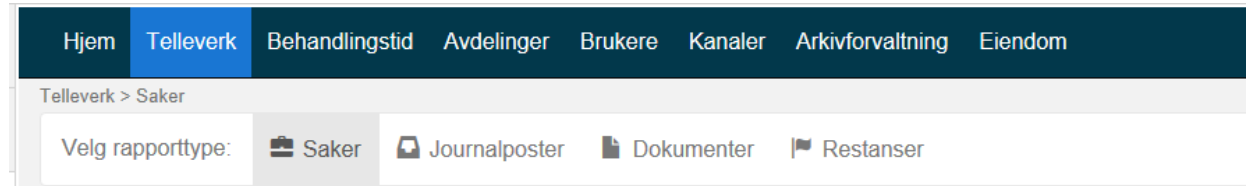


## 3 Telleverk

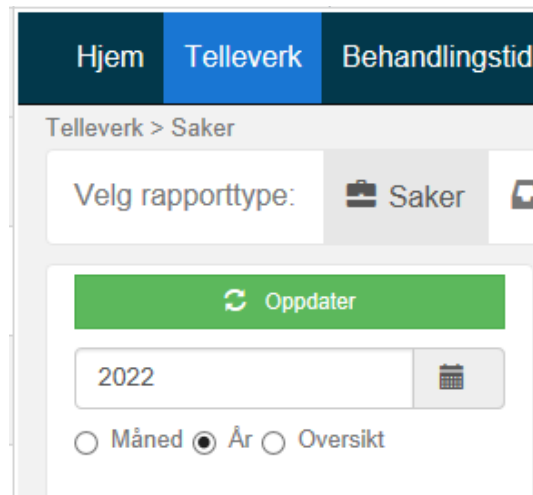
Under menyen telleverk kan man hente ut informasjon om antall saker og dokumenter. LIS viser denne oversikten i klikkbare diagrammer.

### 3.1 Hvordan får du oversikt over antall saker opprettet?

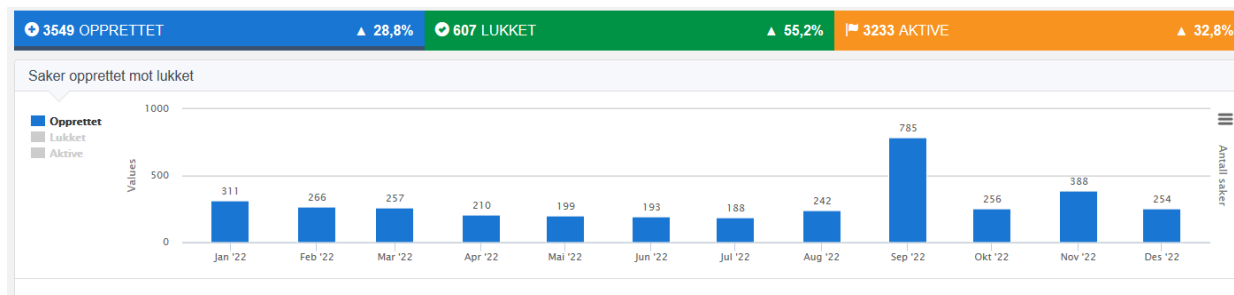
Velg rapporttype «saker»



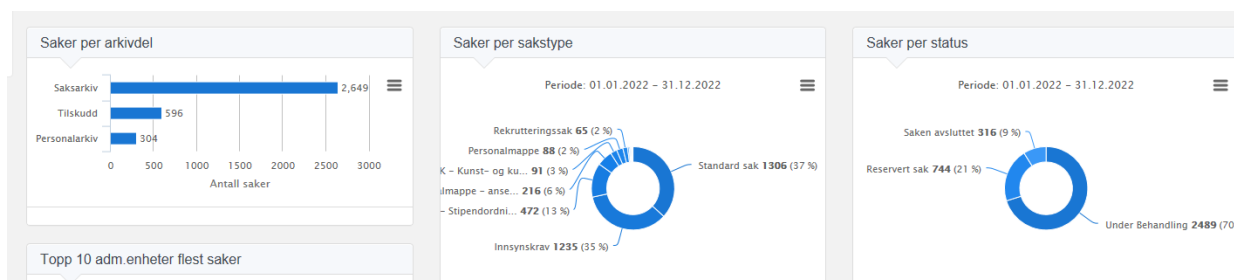
Legg inn tidsperioden du ønsker å se. Du kan her velge mellom måned, år eller oversikt. Oversikt gir deg mulighet for å velge til og fra dato selv:



Klikk på oppdater når du har lagt inn ønsket tidsperiode. LIS vil nå gi deg en oversikt over antall saker opprettet og avsluttet i denne tidsperioden:



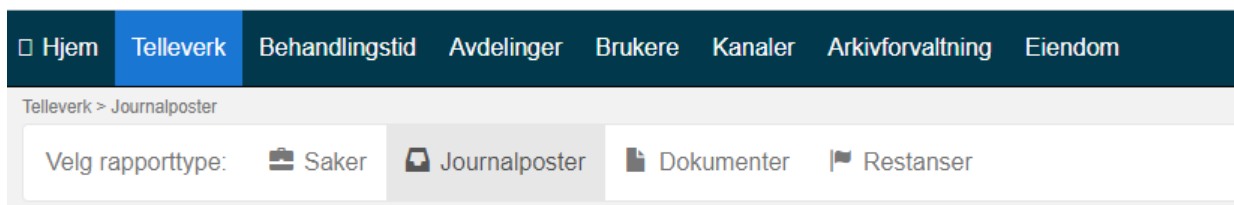
I dette eksempelet er det i løpet av 2022 opprettet 3549 saker, hvor 3233 av de fortsatt er aktive. I løpet av samme perioden er det avsluttet 607 saker. Disse er ikke nødvendigvis opprettet i samme periode. LIS viser også antall saker opprettet per arkivdel, saker per sakstype og saker per status



Diagrammene er klikkbare slik at dersom du ønsker å se nærmere på en eller flere kategorier kan du klikke deg helt ned på saksnivå. LIS viser også statistikk for saker per administrative enhet.

### 3.2 Hvordan få oversikt over dokumenter under arbeid?

Ved å endre rapporttype til «journalposter» får du tilsvarende oversikt som for saker. Journalpostnivået i LIS tilsvarer Dokumentnivået i Websak+



For journalposter kan det være interessant å se på antall dokumenter som er opprettet men ikke fullført, altså dokumenter i status R (under arbeid). Antall dokumenter i status R skal årlig rapporteres til Arkivverket og er en av sjekkpunktene ved tilsyn.

Telleverk > Journalposter

Velg rapporttype: Saker Journalposter

Oppdater

13.06.2019 - 31.10.2022

☐ Måned ☐ År ☒ Oversikt

Nullstill valgte filtre

Journalpoststatuser

Reservert av/for saksbehandler.

Arkivdel

Avdeling

Sakstype

Sakstatus

Sak avg.kode

Journalposttype

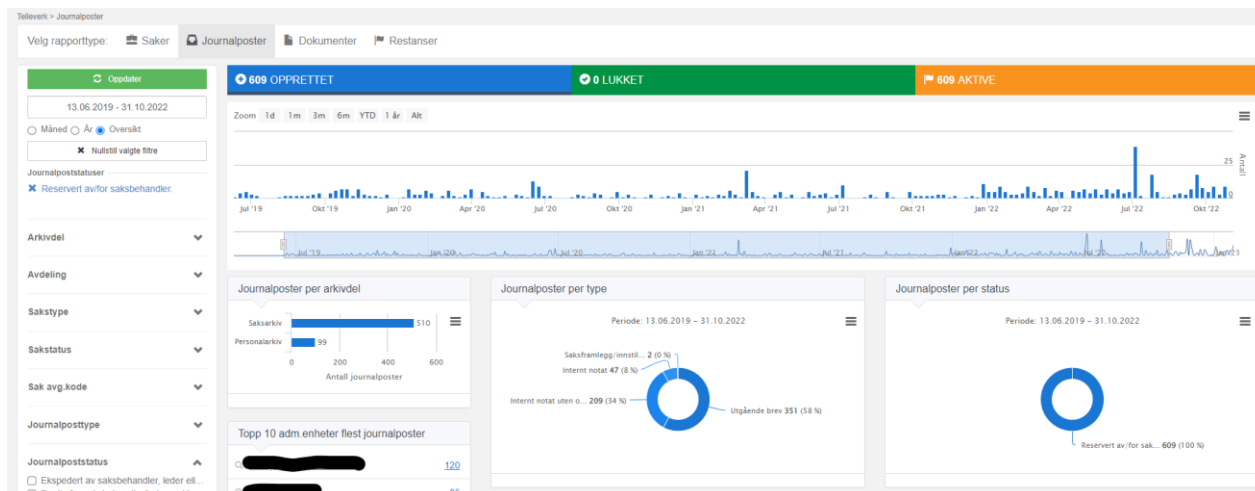
Journalpoststatus

- ☐ Ekspedert av saksbehandler, leder ell...
- ☐ Ferdig fra saksbehandler/leder og klar...
- ☐ Journalført og/eller kontrollert av arkivet.
- ☐ Midlertidig journalført av arkivet
- ☐ Registrering avsluttet, arkiveksemplar...
- ☐ Registrert i første hånd eller ajourført ...
- ☒ Reservert av/for saksbehandler.
- ☐ Mangler status

For denne oversikten er det aktuelt å benytte alternativet «oversikt» og legge inn dato for når Websak ble tatt i bruk i virksomheten. Ved oppfølging av denne typen journalposter/dokumenter er det ikke så relevant å ha med dokumentene som er opprettet nylig, så sett gjerne «til» datoen tre måneder tilbake i tid.

Velg så menyen Journalpoststatus og huk av for Reservert av/for saksbehandler.

Klikk på oppdater, du får nå opp en oversikt over antall dokumenter som er eldre enn tre måneder og fortsatt har status som under arbeid.

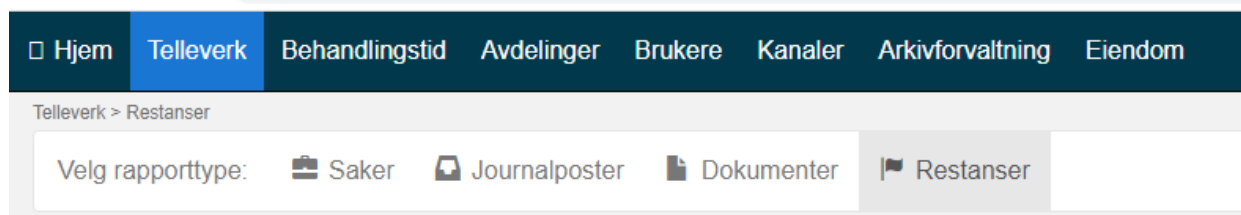


LIS viser deg her oversikt over alle pågående dokumenter fordelt på arkivdel og journalposttype. Diagrammene er klikkbare, og skulle du for eksempel ønske å se nærmere på hvilke 47 interne notater som fortsatt ikke er ferdig kan du klikke på internt notat i diagrammet for journalposter per type.

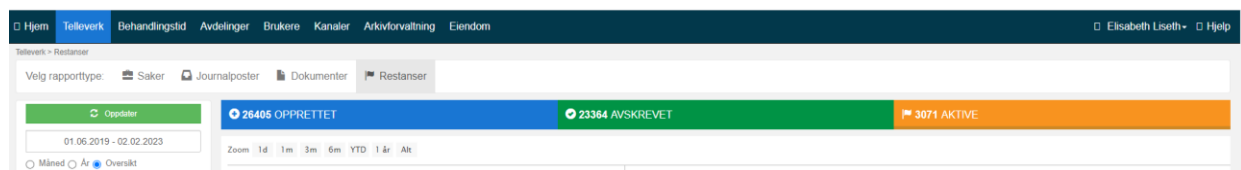
Ønsker du å gå tilbake til forrige oversikt. Klikk på X Internt notat og oppdater og du er tilbake til forrige bilde.

### 3.3 Hvordan få oversikt over restanser for virksomheten?

Dersom man ønsker en oversikt over restanser i virksomheten utover «Min avdeling» kan man ta ut oversikt under «Telleverk» og restanser



Benytt «oversikt» og legg inn dato for når virksomheten tok i bruk Websak og frem til dagens dato. Dersom det er mest aktuelt å se på forfalte restanser så kan «til» dato settes 3 uker tilbake i tid.



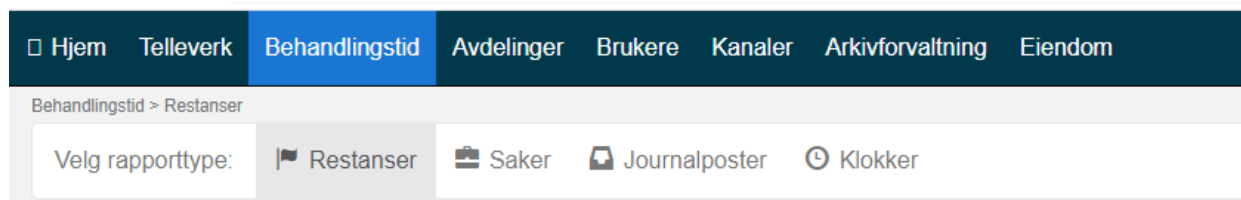
Oversikten gir deg antall opprettet, avskrevet og aktive, hvor saksdatoen er innenfor tidsperioden som er oppgitt. Summen av mengden «avskrevet» og «aktive» skal ikke tolkes som mengden «opprettet».

Klikker du på den oransje boksen som viser aktive restanser, får du opp oversikt over aktive restanser i virksomheten fordelt på arkivdeler og administrative enheter.

## 4 Behandlingstid

### 4.1 Hvordan beregnes behandlingstiden?

LIS gir dere oversikt over behandlingstid, og dere kan ta ut oversikter basert på tre forskjellige rapporttyper: Restanser, saker og journalposter (klokker er knyttet opp mot eiendomsmodul og arbeidsflyt):

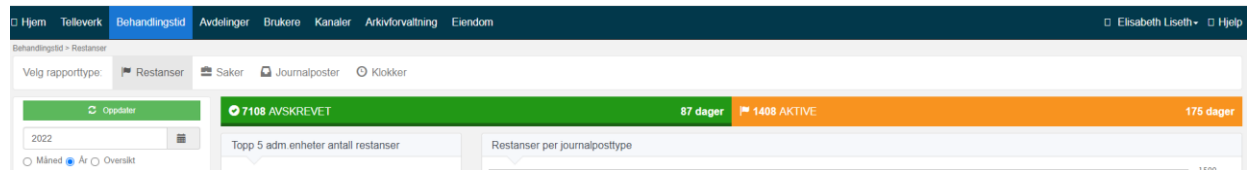


Behandlingstid for sak baserer seg på dato fra når saken ble opprettet og frem til saken er lukket (status A for avsluttet). For journalposter (uten restanse) beregnes saksbehandlingstiden fra dato når dokumentet ble opprettet og frem til dokumentet får ferdigstatus.

Behandlingstid for journalposter beregnes ut ifra dokumentets brevdato til avskrivingsdato.

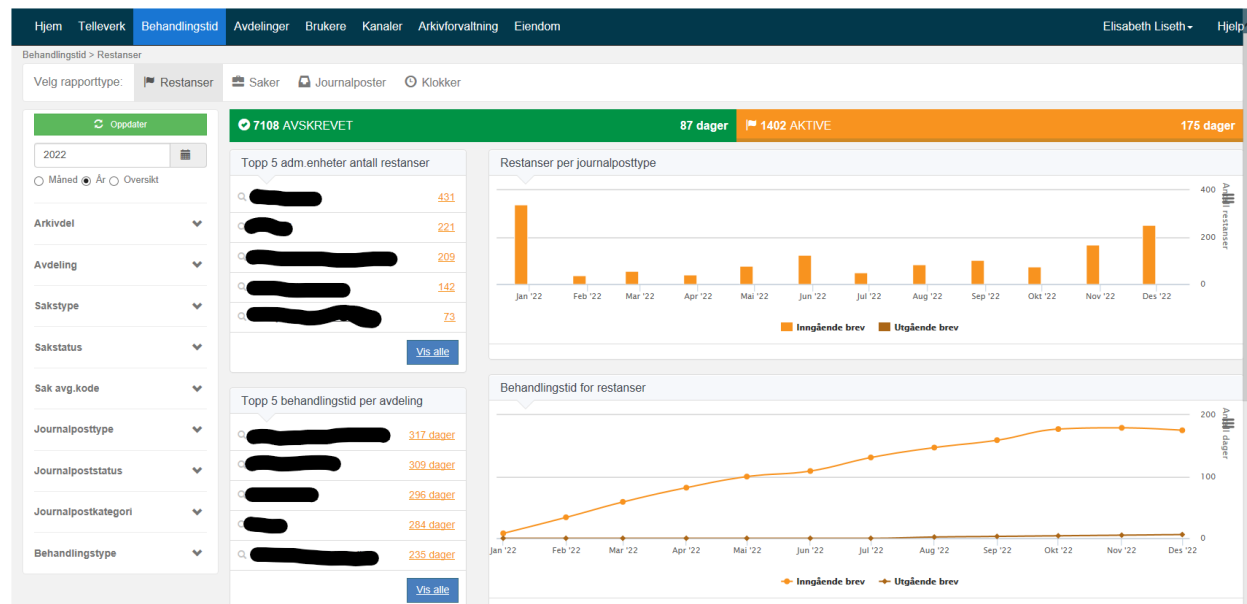
## 4.2 Hvordan få oversikt over saksbehandlingstid i virksomheten?

Det er rapporten «Behandlingstid >Restanser» som sier noe om hvor lang tid dere har brukt på å svare ut henvendelser som er kommet inn. Legg inn tidsperioden du ønsker og trykk oppdater.



LIS beregner ut gjennomsnittlig saksbehandlingstid på restanser som er avskrevet og gjennomsnittlig saksbehandlingstid for de restansene som fortsatt er aktiv. Slik at gjennomsnittlig saksbehandlingstid i eksemplet som vises over er 87 dager for avskrevne restanser og 175 dager for aktive restanser.

Klikker du på den oransje boksen for aktive restanser får du opp oversikt over «topp 5 adm.enheter antall restanser» og «topp 5 behandlingstid per avdeling». Du kan igjen klikke på den enkelte administrative enheten og få oversikt på brukernivå.



## 5 Avdelinger

### 5.1 Hvordan få oversikt over andre avdelinger?

Noen ledere fungerer og følger opp flere administrative enheter. I LIS vil dataene som kommer opp under «Min avdeling» være den hvor hovedbrukeren i Websak har tilhørighet. Oversikt over andre avdelinger i virksomheten finner vi under menyen «Avdeling».

Alle administrative enheter i virksomheten finnes listet opp under menyen «Avdeling». Dersom du ønsker å se nærmere på en av disse så klikker du på navnet til enheten. LIS tar deg så med til «arbeidsbordet» for denne avdelingen, som er beskrevet i punkt 2.2.

## 6 Brukere

### 6.1 Hvordan få oversikt over enkeltbrukere?

Under menyen «Brukere» lister LIS opp alle brukerne i Websak. Her kan du søke opp enkelte Websakbrukere. Når du klikker på navnet til den du ønsker å følge opp tar LIS deg til «Mitt arbeidsbord» for denne brukeren som beskrevet i punkt 2.3.

### 6.2 Hvordan få oversikt over ufordelte dokumenter?

Under menyen brukere kan du søke opp «Mangler saksbehandler».

| Navn                  | Kode | Avdeling |
|-----------------------|------|----------|
| Mangler               |      |          |
| Mangler saksbehandler |      | NA       |

Klikker du på «Mangler saksbehandler» kommer du til «Mitt arbeidsbord». Her får du oversikt over alle saker og dokumenter som ikke er fordelt til en saksbehandler enda.

| Document Type           | Count | Progress (%) |
|-------------------------|-------|--------------|
| arkivsaker opprettet    | 36    | 0%           |
| aktive saker            | 36    | 0%           |
| restanser opprettet     | 10    | 0%           |
| aktive restanser        | 10    | 0%           |
| journalposter opprettet | 53    | 35%          |
| aktive journalposter    | 34    | 35%          |
| dokumenter opprettet    | 0     | 100%         |

Her kan du igjen klikke deg inn og få oversikt over hvilke saker og journalposter som ikke er fordelt. Her er det en forskjell på journalposter opprettet og aktive journalposter. Med aktive journalposter menes her journalposter som ikke har fått ferdigstatus enda (J eller A), opprettet journalposter som omfavner alle ufordelte dokumenter.

## 7 Ordliste

### A

#### **Administrativ enhet**

Organisatorisk enhet, for eksempel avdeling eller seksjon. Forkortes gjerne til adm.enhet.

#### **Aktive saker**

Se sak. Aktive saker er saker som ikke er fullført. En sak vil være aktiv helt til den får status som avsluttet.

#### **Aktive journalposter**

Antall journalposter opprettet hvor saksdato ligger mellom fra- og til-dato og har en status som ikke er Ferdigstatus (status J eller A). Viser journalposter som er aktive per i dag.

#### **Aktive restanser**

LIS benytter begrepet aktive restanser for alle restanser som ikke er ferdig behandlet/avskrevet. I kontrast til begrepet restanse, som inkluderer både aktive restanser og ferdig behandlede restanser. For mer informasjon se i ordlista under Avskrive, Avskrivning og restanse.

#### **Arkivdel**

En definert del av et arkiv, hvor alt materialet er inndelt og ordnet etter et og samme ordningsprinsipp. En lignelse for en arkivdel kan være å tenke på arkivdel som et rom i et hus med et definert bruksområde og hvem som har tilgang til rommet.

#### **Arkivsaker**

Se sak.

#### **Autentifisering**

En funksjon som kontrollerer om de opplysninger en person presenterer seg med for IT-systemet (brukernavn, passord, magnetstripekort, fingeravtrykk eller lignende, avhengig av den enkelte løsningens behov for sikker autentisering) gir tilstrekkelig sikkerhet for at personen er den hen gir seg ut for å være

#### **Autorisasjon**

Autorisasjon er regelverk om hvilke opplysninger en autentisert person (se autentifisering) får tilgang til, og om hvilke handlinger han skal kunne utføre.

#### **Avskrive**

I saksbehandling menes behandle, svare på. Se også Avskrivning.

## Avskrivning

Registrering av opplysninger om når og hvordan behandlingen av et inngående dokument har blitt avsluttet.

## B

### Behandlingstid

Tiden det tar å behandle et dokument. I LIS beregnes det gjennomsnittlig behandlingstid på saker, journalposter og restanser, fordelt pr virksomhet, avdeling eller saksbehandler.

**Behandlingstid for sak** – Perioden fra datoen saken ble opprettet og frem til saken får status som avsluttet (Status A for avsluttet)

**Behandlingstid for journalpost** – Perioden fra dokumentet opprettes til journalposten får status som ferdig. Behandlingstid for journalpost sier noe om hvor lang tid virksomheten, adm.enheten eller saksbehandler benytter på å skrive dokumenter før de blir ekspedert.

**Behandlingstid for restanse** – Perioden fra brevdato til dato for avskrivning. Ved N-notat er det fra dato opprettet til alle mottakere er avskrevet.

### Behandlingstype

Behandlingstype sier noe om hvordan dokumentet behandles, og definerer om dokumentet har en restanse og når denne eventuelt forfaller. Behandlingstype er ikke et felt som er synlig i Websak+. Feltet blir definert enten på maljournalposten eller som en del av regelsettet for dokumenter som kommer via mottak (dokumenter sendt digitalt fra andre systemer).

Standard behandlingstype for innkommende dokumenter er V – Forfaller innen X dager. Noen dokumenter slik som arbeidsavtaler som kommer fra Hr-systemet via mottak er satt opp med behandlingstypen X-Ingen restanse.

Standard behandlingstype for utgående dokumenter er X-Ingen restanse.

Standard for interne notat og møtedokumenter er at dette feltet ikke er utfyllt.

## D

### Dokument

En enkel registrering i en sak med opplysninger/metadata knyttet til en dokumentfil med eventuelle vedlegg. Et dokument er det samme som tidligere ble kalt journalpost. LIS

benytter gammel terminologi, og må i LIS ikke forveksles med **dokumenter** som er det samme som dokumentfiler i Websak+. Opplysninger/metadata som gjerne er registrert på et dokument er:

**Adm.enhet** – Hvilken administrativ enhet som dokumentet tilhører. Se forklaring av adm.enhet under Administrativ enhet.

**Avsender/mottaker** – Informasjon om hvem som har sendt dokumentet til virksomheten eller hvem som har mottatt dokumentet og til hvilken adresse det er sendt fra/til.

**Datoer** – Det er gjerne flere datoer knyttet til et dokument, dette kan være dato for når dokumentet ble mottatt, dato for når dokumentet skal være behandlet, datering som er på dokumentet eller dato for når dokumentet ble sendt ut.

**Dokumentfiler** – Filer knyttet til dokumentregistreringen. Dokumentfilene består av et hoveddokument med eventuelle vedlegg.

**Dokumentstatus** – Forteller om dokumentet er sendt, under arbeid eller om det har vært kvalitetssikret av dokumentsenteret. Statuser som man kan filtrere på i LIS er:

- E** – Ekspedert av saksbehandler, leder eller annen instans.
- F** – Ferdig fra saksbehandler/leder og klargjort for ekspedering.
- J** – Journalført og/eller kontrollert av arkivet
- M** – Midlertidig journalført av arkivet
- A** – Registrering avsluttet, arkiveksemplar tilgjengelig.
- R** – Reservert av/for saksbehandler (Under arbeid)
- S** – Registrert i første hånd eller ajourført av saksbehandler/leder.
- U** - Dokumentet utgår eller er flyttet til en annen sak.

**Dokumenttype** – De vanligste dokumenttypene er: I - innkommet til virksomheten, U - utgående fra virksomheten, N - internt notat, X - internt notat uten oppfølging og S - saksfremlegg som skal behandles i møte.

**Historikk** – Logg over hvilke endringer som er utført på dokumentet og hvem som har utført disse endringene.

**Kategori** – Benyttes hovedsakelig for tilskuddsmodulen, hvor det blir satt på kategori automatisk i mottak ut i fra om det er en søknad, rapport, ettersending eller utbetalingsanmodning.

**Saksbehandler** – Personen som er ansvarlig for å følge opp dokumentet. For utgående og interne notater er det saksbehandler som har utarbeidet dokumentet, for

innkommende dokumenter er det saksbehandler som er ansvarlig for å behandle dokumentet.

**Dokumenter** – er det samme som dokumentfiler, se forklaring under dokumentfiler.

## E

**Ekspedering** – Å sende dokumentet til mottakeren. Når et dokument er sendt, er dokumentet ekspedert.

**Ekspederingskanal** – Teknisk begrep benyttet for å forklare at ekspedering kan skje på ulike måter, det kan sendes på e-post, via SvarUt, eSignering eller papir for å nevne de vanligste kanalene.

## J

**Journalpost** – Journalpost er gammel terminologi for det som i websak heter dokument, se forklaring under dokument i ordlista. LIS benytter gammel terminologi.

**JournalpostID** – Unik id for det enkelte dokumentet. I Websak+ benyttes gjerne sak- og løpenummer når man skal identifisere et dokument. JournalpostID benyttes til det samme, men er lite synlig i Websak+. LIS referer til journalpostID og ikke sak-/løpenummer. Dersom du søker på journalpostID i Websak+ får du treff på dokumentet Dette må ikke forveksles med saknummer.

**Journalposttype** – Gammel terminologi for dokumenttype, se forklaring under dokument og dokumenttype.

**Journalpoststatus** - Gammel terminologi for dokumentstatus, se forklaring under dokument og dokumentstatus.

**Journalpostkategori** – Gammel terminologi for kategori, se forklaring under dokument og kategori

## L

**Lukket sak** – I LIS benyttes dette begrepet for antall saker hvor kalkulert lukket tid (sak avsluttetdato) ligger mellom fra og til dato og har en ferdigstatus. Se sakstatus

**Lukket journalpost** – I LIS benyttes dette begrepet for antall journalposter hvor kalkulert lukket-tid (journaldato avsluttetdato) ligger mellom fra- og til-dato og har en ferdigstatus. For dokumenttypene U, N, X og S er dette statusene E, J og A. For I dokumenter er det restansen som definerer om dokumentet er aktivt eller ikke (altså lukket).

**Lukket dokument** – Samme som for Lukket journalpost.

## M

**Maljournalpost** – Forhåndsutfylt mal for oppretting av dokumenter. Inneholder standardverdier på ulike dokument for å sikre god kvalitet, korrekte opplysninger og effektivisere registreringsarbeidet.

**Malsak** – Forhåndsutfylt mal for oppretting av saker. Inneholder standardverdier på ulike saker for å sikre god kvalitet, korrekte opplysninger og effektivisere registreringsarbeidet.

**Mottak** – Integrasjonsknutepunktet til Websak, alle dokumenter som sendes digitalt fra andre systemer rutes via Mottak og inn i Websak. I mottak settes det opp regler for hvor de forskjellige dokumentene kommer i Websak og hvilke opplysninger/metadata som skal følge med.

## O

**Opprettet saker** - Antall saker opprettet hvor saksdato ligger mellom fra- og til dato.

**Opprettet journalposter** - Antall saker opprettet hvor saksdato ligger mellom fra- og til dato.

**Opprettet dokument** - Antall journalposter opprettet hvor saksdato ligger mellom fra og til dato.

## R

**Restanse** – Benyttes for alle restanser opprettet på brukeren, både aktive restanser og ferdig behandlede restanser/ferdig avskrevet. Se Aktive restanser, Avskrive og Avskrivning

## S

**Sak** – En sak består av flere journalposter/dokumenter, som er knyttet sammen under en felles identitet (saksnummer).

**Sakstype** – Kategori for å angi saker som følger samme prosess/behandling.

**Sakstatus** – Status som forteller hvor i behandlingsforløpet saken står. Sakstater som benyttes er:

**A** – Saken er avsluttet

**B** – Under behandling

**R** – Reservert sak (ikke kvalitetssikret av dokumentsenteret)

**U** – Saken utgår