

SERVICEERKLÆRING
FOR
SEKSJON FOR DOKUMENTCENTER

Serviceerklæring

Generell beskrivelse

Denne erklæringen har som formål at alle ansatte i Arbeidstilsynet skal vite hva de kan forvente av Seksjon for dokumentcenter (SDO). For at vi skal klare å nå servicenivået direktøren har satt, er vi avhengig av at alle følger opp ansvaret sitt i forhold til gjeldende rutiner for dokumentbehandling i etaten. Arkivarbeidet er regulert gjennom lover, forskrifter og internt regelverk. Se kap. 1.3 i [Rutinehåndbok for saksbehandling, dokumentbehandling og bruk av Elements](#).

SDO vil jobbe kontinuerlig med alle oppgaver og vil alltid etterstrebe å ha så lite etterslep som mulig. Hvis vi har etterslep utover servicenivået vi har satt vil det komme driftsmelding om det på intranett.

Serviceerklæringen forutsetter normal bemanning ved SDO. Ved lavere bemanning enn normalt, og ved omorganiseringsprosesser eller i perioder med mye post må lengre servicetid påregnes. Det samme gjelder ved samlinger SDO deltar på og når det er tilsynskampanjer i Arbeidstilsynet.

Arkivansvar

I Forskrift om offentlege arkiv, § 1 står det bl.a.: «*Offentlege organ etter Arkivlova § 2 pliktar å halde arkiv. Arkivet skal vera ordna og innretta slik at dokumenta er sikra som informasjonskjelder for samtid og ettertid*»

Videre i samme forskriften, § 1

”Det overordna ansvaret for arkivarbeidet i eit offentleg organ ligg til den øvste leiinga i organet.»

Det daglige ansvaret for Arbeidstilsynets arkiv tilligger arkivleder/leder for Dokumentcenteret.

Registrering av dokumenter

SDO registrerer fortsatt store deler av innkommet post til Arbeidstilsynet manuelt.

Alle dokumenter som mottas blir vurdert både i forhold til offentlighet og om informasjonen er arkivverdig. Denne foreløpige vurderingen gjøres av SDO ved innregistrering.

Offentlighetsvurdering og skjerming

Saksbehandler har det endelige ansvaret for at informasjon i sak og journalpost er skjermet med riktig hjemmel, og plikter alltid å vurdere om førstehånds registrering utført av SDO er riktig. Er inngående brev unntatt offentlighet fra avsender, videreføres dette.

Saksbehandler må så raskt som mulig gi beskjed dersom SDO sin vurdering av skjerming er feil, mangelfull eller skal fjernes, slik at det blir riktig på offentlig journal.

Se punkt 3 i rutinehåndboka [Tilgang og innsyn for mer informasjon om skjerming](#).

Post som saksbehandler mottar direkte

Saksbehandler skal alltid vurdere om post som han/hun mottar direkte skal journalføres og arkiveres i Elements. Dette kan være post som saksbehandler mottar på egen epostadresse eller har fått videresendt fra SDO. Dersom saksbehandler vurderer mottatt post som arkivverdig, skal han/hun selv journalføre e-posten. Det gjøres enkelt ved å benytte "Drag & Drop" - se oppskrift på intranett: <http://intranett/content/77058/Elements> . Ved behov for veiledning kan SDO kontaktes på tlf, 33555 – tast 1, eller via Serviceportalen <https://serviceportalen/>

Se også punktet *saksbehandlers ansvar* lenger ned, om post mottatt eller produsert i andre systemer.

Fordeling av post

SDO skal undersøke om saksdokumentet tilhører en eksisterende saksmappe. Hvis dokumentet danner ny sak, opprettes ny saksmappe i Elements.

Når nye saker opprettes, påfører SDO riktig administrativ enhet. For nye saker settes leder ved aktuell avdeling/seksjon, eller den leder har delegert ansvaret for sakstypen til, som saksansvarlig. Avdelings/seksjonsleder har ansvar for å fordele journalpostene til sine saksbehandlere. Hvis saksbehandler er kjent, fordeles dokumentene direkte til saksbehandler av SDO ved journalføring. Hvis ikke, setter SDO journalpostene ufordelt slik at leder kan fordele.

Brev mottatt i papir hvor mottakers navn er angitt før «Arbeidstilsynet» videresendes uåpnet til mottaker. Dersom informasjonen er arkivverdig skal mottaker sørge for at den registreres i journalen (Elements).

For å kunne gjenfinne saker og dokumenter i Elements er det viktig med enhetlig journalføring. Rutiner for journalføring og registrering av metadata for de fleste type saker er beskrevet i kap. 6 Elements – rutiner/saks- og JP-titler.

Saksbehandler – lederansvar

Saksbehandlers ansvar:

- Vurdere dokumenter saksbehandler har mottatt eller produsert i fagsystem, samhandlingsverktøy (Office 365) eller andre systemer med hensyn til arkivverdighet, offentlighet og avskrivning/behandling
- Sørge for at arkivverdige dokumenter som saksbehandler mottar direkte eller produserer i andre systemer enn Elements, som feks Outlook, Sharepoint og Teams, blir arkivert i Elements som er Arbeidstilsynets godkjente sak-arkivsystem. Saksbehandler skal kontrollere at saksdokumentet er registrert i riktig saksmappe, og med riktige opplysninger (saksbehandler, tilgangskode, innholdsbeskrivelse og

ordningsverdi/klassering).

- Hvis saksbehandler vurderer et dokument unntatt fra offentlighet, plikter saksbehandler å sørge for at hjemmel blir registrert i Elements og at evt. opplysninger blir skjermet.
- Saksbehandler skal sende utgående brev til godkjenning i Elements eller et fagsystem til sin nærmeste leder. Når leder har godkjent anses dokumentet som sendt.
- Alle ledere og saksbehandlere har ansvar for å følge opp saksdokumenter med restanse ved å utføre søket «Mine restanser.»
- Saksbehandler er ansvarlig for å avskrive innkomne brev og interne notater av type N.
- Saksbehandler skal markere saken som ferdig når saken kan avsluttes. Det er arkivet/Dokumentcenteret som avslutter saken slik at alle dokumenter får et riktig arkivformat

Leder/saksfordelers ansvar:

- Regelmessig søke fram saker og journalposter til fordeling, se eget søk under ledersøk i Elements.
- Kontrollere at restansene blir fulgt opp. Det er laget egne søk for ledere slik at de kan søke opp restanser i egen administrativ enhet

Primæroppgavene til SDO:

- Skanning og journalføring av innkommet arkivverdig papirpost
- Journalføre post som kommer på SvarInn, eDialog og Altinn
- Journalføring av arkivverdig innkommet e-post
- Journalføring av innsynsbegjæringer
- Journalføring og kvalitetssikring av e-poster registrert av saksbehandler
- Journalføring av arbeidsulykke og tips i samlesak
- Skanning av legers melding til sikkert område
- Utsending av brev via SvarUt
- Kvalitetssikring av offentlig journal og publisering på elnnsyn
- Returbrev
- Betjening av Serviceportalen
- Telefonvakt
- Hente arkiverte papirdokumenter (oppbevart på DORA, lokasjon i Trondheim, ca 3 km fra kontorlokalene til SDO)

Primæroppgaver:

Leveranse	Aktuelt servicenivå	SDO sitt ansvar	Leder/saksbehandlers ansvar
Sortering og skanning av innkommet papirpost	Samme dag	Driftsmelding på intranett ved eventuell forsinkelse	Returnere feillevert post tilbake til SDO med merknad hvor posten skal sendes. Dersom personlig adressert post skal skannes skal dette leveres/sendes SDO umiddelbart
Journalføring av papirpost	Innen tre virkedager etter papirposten er mottatt	Driftsmelding på intranett ved eventuell forsinkelse	Se side 2, saksbehandlers ansvar
Journalføring av post via Altinn, Svarinn og eDialog	Fortløpende	Driftsmelding på intranett ved eventuell forsinkelse	Se side 2, saksbehandlers ansvar
Journalføring av e-post fra eksterne, mottatt på post@arbeidstilsynet.no	Innen tre virkedager etter e-posten er mottatt	Driftsmelding på intranett ved eventuell forsinkelse	Se side 2, saksbehandlers ansvar
Journalføring av innsynsbegjæringer	Fortløpende		Se side 2, saksbehandlers ansvar

Journalføring og kvalitetssikring av e-poster saksbehandler har registrert. JP med status S og E	Innen to uker etter e-posten er registrert		Forutsetter at avsender/mottaker er riktig. Det er godkjent filtype. Tittel som gjenspeiler innholdet i e-posten. Se saksbehandlers ansvar, side 2
Mottak av Legers melding på papirpost	SDO tar imot melding om Arbeidsrelatert sykdom på papirpost. Disse skannes på eget sikkert område. Derifra blir de lastet opp i Betzy på varselsak. Disse sakene ligger på Seksjon for godkjenning og meldinger (SGM). Det er en person i SDO og en i SGM som registrerer disse og fordeler videre til geografisk til Seksjonsleder(e) i tilsynsseksjon 3		
Journalføring av Tips og Ulykke i Elements	Tips og ulykke som kommer per e-post, via eDialog og per papirpost registreres i samsak i Elements. Følges opp av SGM som registrerer tipsene og ulykkene i fagsystemet og fordeler til riktig seksjon/avdeling		
Utsending av utgående brev	Fortløpende via SvarUt	Overvåke løsningen for å fange opp om det er noe feil med SvarUt, varsle IKT. Driftsmelding på intranett ved eventuell forsinkelse	Mottakers organisasjonsnummer må være registrert i Elements. Fødselsnummer om det er privatperson. Skal det sendes per e-post må e-postadresse være registrert. Ved masseutsendelse må

			adresselisten være satt opp i riktig mal. Hvis mulig, si fra i god tid til SDO da masseutsendelse kan være tidkrevende.
Utsending av blader og annen post som ikke er arkivverdig til seksjoner/avdelinger	Sendes per post samme dag eller legges i posthyllene i 6 etasje i Statens Hus i Trondheim		
Publisering og kvalitetssikring av offentlig journal	Gårdagens journal kontrolleres hver dag. SDO legger ut journal på eInnsyn hver dag med tre dagers forsinkelse av registrert post. Grunnen til forsinkelsen på tre dager er at saksbehandler skal ha mulighet til å gå gjennom saker/journalposter for å vurdere om noe skal være unntatt offentlighet/skjermes	Kontrollere at sakstittel og journalposttittel ikke inneholder opplysninger som skal unntas fra innsyn. At de postene som er unntatt offentlighet er behandlet riktig mtp skjerming av innhold og avsender/mottaker. Tagging av personnavn. Passe på at saken har ordningsverdi.	Se side 2, saksbehandlers ansvar
Returbrev	Samme dag brevet kommer i retur	Gi beskjed til saksbehandler iht. gjeldende rutine	Gi SDO beskjed om prosessen videre iht. rutinen
Besvare henvendelser i Serviceportalen	Innen tre dager etter henvendelsen er mottatt	Følge opp sakene vi er tildelt til de er ferdig behandlet og kan lukkes.	Gi en god beskrivelse av eventuelle problemer slik at SDO slipper å etterspørre opplysninger
Telefonvakt Telefonnummer som benyttes: 33555, tast 1		Telefonen skal være betjent fra kl 9 – 15 fra 15. september til og med 14. mai. Fra kl 9-14:30 når det er sommertid, fra 15. mai til og med 14. september. Hvis den ikke er betjent skal det være	

		melding om det på intranett	
Hente arkiverte papirdokumenter	En til to uker		Hvis mulig, si fra i god tid før du trenger dokumentene. Det tar tid å finne frem dokumenter, da alt ligger på Dora

Arkivfaglig rådgiving og opplæring:

Aktivitet	Innhold	Leveransekriterie
Opplæring	Opplæring av nyansatte i Elements Ta kontakt med saksbehandlere som trenger ekstra hjelp	Etter avtale. Er avhengig av å få beskjed om alle nyansatte. Alle nyansatte må registreres av SDO i egen liste.
Rådgivning	Besvare henvendelser	Fortløpende
Opplæring lærlinger	Har sin egen opplæringsplan	

Andre oppgaver:

Leveranse	Aktuelt servicenivå	DOK sitt ansvar	Leder/saksbehandlers ansvar
Oppbevaring og makulering av papirpost	Papirpost oppbevares i et rom med kortleser. Uvedkommende har ingen adgang. Makuleres etter 3 måneder		
Maler i Elements	Etter avtale	Gjøre nødvendige endringer etter bestilling fra seksjoner/avdelinger.	Gi beskjed om nødvendige endringer, kvalitetssikre og lese korrektur på malen før

		Holde orden i mal-basen	den sendes SDO for registrering i Elements
Rydding i basen			
Andre oppgaver		Bevaring/kassasjon, arkivplan, arkivnøkkel, avlevering, digitalisering, rutinehåndboka, intranettsiden til SDO	