



Rutine – innkommende henvendelser utenom postmottak 2023

Versjon/dato: 1.2, 12.04.2023	Godkjent/vedtatt av: Avdelingsleder for dokumentcenter
Dokumentnummer: 20/26048-2	Beskrivelse: Rutine
Neste versjon: 12.04.2024	Ansvar for revisjon: Agnes Gullingsrud Fjeldstad
Første gang vedtatt: 19.11.2020	Gjelder for: Agder fylkeskommune

Rutine for saksbehandlere og ledere

Behandling av innkommende henvendelser

Det er viktig å ha oversikt over alle innkommende henvendelser og behandle disse. Denne rutinen gjelder de henvendelsene som ikke kommer via e-postadressen postmottak@agderfk.no.

Fylkeskommunens dokumentcenter registrerer all innkommende papirpost og henvendelser til postmottak@agderfk.no, samt det som kommer til fylkeskommunen via Altinn. Saksbehandlere må selv registrere post som går via egne e-postkontoer og telefonhenvendelser. Dersom man mottar post på papir (for eksempel direkte fra publikum), skal dette oversendes i internpost til dokumentcenteret for registrering.

Telefonhenvendelser

Dersom eksterne personer ringer så settes det helst over til saksbehandleren som håndterer saken man ringer om. Dersom saksbehandleren ikke er tilgjengelig, eller man er usikker på hvem som kan svare på forespørselen, så be den eksterne personen om å sende en e-post til postmottak@agderfk.no. Dokumentcenteret vil da arkivere henvendelsen og sende den til korrekt avdeling. Det gjøres oppmerksom på at dokumentcenterets brukerstøtte-telefon kun tar imot telefonhenvendelser fra interne ansatte.

E-post

Dersom en e-post kommer til andre e-postadresser enn postmottak@agderfk.no er det viktig at den personen som håndterer e-postadressen arkiverer den innkommende posten. Saksbehandler med tilgang på e-postadressen har selv ansvaret for denne arkiveringen, samt å påse at noen behandler henvendelsen.

Når saksbehandler arkiverer henvendelsen er det viktig å kontrollere følgende:

- Tilgangskode (gradering eksternt)
- Tilgangsgruppe (gradering internt)

- Dokumentet er ført på riktig sak (Saksbehandler avklarer ev. med nærmeste leder, og sender melding til dokumentsenteret ved behov for hjelp).

Hva er arkivverdig? - sjekkliste

Dokumentet er arkivverdig hvis du svarer ja på ett eller flere av disse spørsmålene:

- Er dokumentet ledd i et internt prosjekt eller utredning?
- Inneholder dokumentet informasjon som kan gjenbrukes?
- Er dokumentet viktig for å forstå beslutningsgrunnlaget eller vedtaket i en sak?
- Er dokumentet sendt oss for at vi skal fatte vedtak eller beslutning i en sak?
- Inneholder dokumentet avklaringer rundt en problemstilling?
- Ivaretar det rettsikkerheten for elever eller ansatte?
- Kan dokumentet være av interesse for publikum eller offentligheten?

Eksempler på arkivverdige dokumenter (listen er ikke uttømmende):

- saksfremlegg, innkalling, referat og vedtak i forbindelse med møter i styrer, råd, komiteer og utvalg
- henvendelser som noen spør om vi ønsker å ta stilling til (f.eks. arbeidsvarslingsplaner fra entreprenører)
- interne instruksjoner, rutiner, prosedyrer og retningslinjer
- rapporteringer (både internt og til eksterne)
- års- og handlingsplaner
- strategi- og styringsdokumenter
- risikovurderinger
- beslutninger
- dokumentering av organisering og organisasjonsutvikling
- virksomhets- og økonomistyring (f.eks. budsjetter, regnskap, tertialrapporter, virksomhetsrapportering, revisjon)
- kontrakter, avtaler, alle forpliktelser av faglig og økonomisk karakter (f.eks. Innkjøpsavtaler og anskaffelser)
- høringsuttalelser
- klagesaker
- planlegging, styring og evaluering av arbeidet med HMS (f.eks. arbeidsmiljøundersøkelser og oppfølging av arbeidsulykker)
- planlegging, styring og evaluering av arbeidet med sikkerhet og beredskap (f.eks. beredskapsplaner)
- eiendomsforvaltning (f.eks. ervervelse og avhending av eiendom, planlegging og gjennomføring av byggeprosjekter)
- innsynsbegjæringer og besvarelser
- dokumenter vedrørende den enkeltes ansettelsesforhold (personalmapper)
- ansettelsessaker
- planlegging, styring og evaluering av personalforvaltning (Eks lokal personalpolitikk, interne reglementer og retningslinjer for personalforvaltning)
- varsling av kritikkverdige forhold
- eksamensprotokoller
- studieplaner
- klage på sensur og klage på formelle feil
- dokumentasjon av eksternt finansierte prosjekter
- kontrakter og saksbehandling vedrørende oppdragsvirksomhet
- dokumenter vedrørende den enkelte elev (elevmapper)
- egenproduserte trykksaker, publikasjoner og rundskriv.