



Rutine for håndtering av dokumenter som er sendt til feil mottakere og/eller ligger i feil saksmapper i saksbehandlingssystemet

Versjon/dato: 1.2, 26.04.2023	Godkjent/vedtatt av: Avdelingsleder for dokumentsenter
Dokumentnummer: 22/05884-2	Beskrivelse: Rutinen beskriver hva dokumentsenteret skal utføre av konsekvensreducerende tiltak når saksbehandlere har sendt dokumenter feil eller lagt dem i feil saksmapper i sak-/arkivsystemet. Dette utgjør en del av avvikshåndteringen i slike tilfeller, men øvrig håndtering av avvikene foretas av avdelingsledere.
Neste versjon: 26.04.2024	Ansvar for revisjon: Ann-Karin Jørgensen
Første gang vedtatt: 24.03.2022	Gjelder for: Dokumentsenteret

Hva rutinen gjelder

Rutinen gjelder dokumentsenterets håndtering av feilsendte dokumenter, og innbefatter ikke behandlingen av selve avviket når det oppstår. Her henvises det til egne rutiner i kvalitets- og avvikssystemet.

Formål med rutinen

Denne rutinen beskriver hva som skal foretas i saksbehandlingssystemet, og starter typisk med ett av disse alternativene:

- Saksbehandler melder avvik og gir beskjed til dokumentsenteret om å utføre korrigeringer.
- Dokumentsenteret oppdager avvik, og gir beskjed til saksbehandler om at det må håndteres med avviksmelding i QM+ og tiltak for avvikshåndtering. Eventuelt bistand med avvikshåndteringen må saksbehandler/leder selv søke fra avdeling for juss og informasjonsforvaltning.

Håndtering av dokumentasjon i saksbehandlingssystemet

Dokumentsenteret utfører korrigerende tiltak etter hva som er skjedd.

Avvik: Brev er sendt til feil mottaker, men ligger i riktig saksmappe

Sette merknad på dokument om at det er feilsendt og erstattet av nytt brev (dokument) som er sendt til riktige mottakere	Metadata endres ikke på det feilsendte dokumentet, det er imot god praksis.
--	---

Avvik: Brev har en eller flere feil mottakere i tillegg til en eller flere riktige, men ligger i riktig saksmappe

Sette merknad på dokument om at det er feilsendt	Metadata endres ikke på det feilsendte dokumentet, det er imot god praksis.
--	---

Avvik: Brev er sendt til feil mottakere og ligger i feil saksmappe

Dokument flyttes til riktig saksmappe	Ikke endre på mottakere, se nedenfor.
Merknad settes på dokumentet om hvorfor det er flyttet, og viser til dokumentet som er sendt ut som erstatning	Metadata endres ikke på det feilsendte dokumentet, det er imot god praksis.

Avvik: Brev er sendt til riktige mottakere, men ligger i feil saksmappe

Dokument flyttes til riktig saksmappe	Historikk i flyttingen ligger i dokumentets logg.
---------------------------------------	---

Endring av forsendelse i KS SvarUt forvaltning

Dokumenter som er feilsendt skal stoppes fra å bli sendt til print i SvarUt dersom de ikke allerede er lest av mottaker. Dette gjelder kun innen 40 timer fra forsendelsen er ekspedert. Dokumentsenteret utfører dette på de feilsendte brevene som har status Varslet.

Logg på KS SvarUt forvaltning, søk frem forsendelsen og sjekk status for forsendelsen til mottakerne som ikke skulle hatt den.

Klikk på tannhjulet helt til høyre på linjen med forsendelsen. Velg «Manuelt håndtert». Forsendelsen er fremdeles tilgjengelig for mottaker i Altinn, men går ikke til utskrift.

▼

17.02.2022 10:55:47

Varslet

17.02.22 10:55

-

Vurdering

av

4200_agder

PUBLIC 360

NAV KRISTIANSAND

⚙

▼

Forsendelseid: 8429609d-3fe9-442e-9bd0-5e561ccc0b6d

EksternRef: 360_SvarUt_1552588

Send til print

Manuelt håndtert

Opprett kommentar

Avslutning av håndtering på dokumentsenteret

Når endringer/rettinger og håndtering av status på forsendelser i SvarUt er utført, kan dokumentsenteret melde tilbake til saksbehandler hva som er gjort, slik at dette kan tas med videre i rapportering av avvikshåndtering.