

Verkferill - Innkomin erindi

Markmið og umfang

Tryggja að innkomin erindi séu skráð í hópvinnu- og skjalavinnslukerfi.

Tryggja að innkomin erindi séu vistuð á skjalasafni.

Tryggja að innkomin erindi berist til viðtakanda og hljóti viðeigandi afgreiðslu.

Ábyrgð

Síma- og upplýsingaþjónusta

Móttaka og dreifing á pósti innanhúss.

Skjalasafn

Móttaka á innkomnum erindum sem berast:

- Faxgátt
- Netfang
- Síma- og upplýsingaþjónusta
- Deildir

Skráning og skönnun í hópvinnu- og skjalavinnslukerfi og vistun í skjalageymslu.

Senda erindi til deilda/viðtakanda (ábyrgðarmaður máls).

Deildir

Móttaka innkominna erinda sem berast með tölvupósti, í símbréfi, símleiðis eða í viðtölum.

Skil á innkomnum erindum til skjalasafns sem berast boðsend beint til deilda.

Framkvæmd

Upplýsingaþjónusta

1. Grófflokkun; Teknir eru frá reikningar, kvittanir, tímrit o.þ.h. og þeim dreift beint til deilda.
2. Annar póstur er afhentur skjalasafni.

Skjalasafn

Bréflaga:

1. Móttökustimplun og flokkun. Póstur merktur **Einkamál** er ekki opnaður í skjalasafni.
2. Pósti, sem ekki er skráður, dreift til viðtakanda.
3. Erindi skráð og skönnuð.
4. Erindi framsend í tölvupósti til viðtakanda (ábyrgðarmanns máls).
5. Frumrit vistuð í skjalageymslu.

Faxgátt:

Erindi framsend til viðtakanda, þau skráð og vistuð í skjalageymslu.

Sameiginlegt netfang:

Erindi framsend til viðtakanda, þau skráð og vistuð í skjalageymslu.

Deildir

Bréfléga:

Frumritum skilað til skjalasafns til skráningar og vistunar.

Fax:

Afritum skilað til skjalasafns til skráningar og vistunar.

Tölvupóstur:

Erindi sem berast með tölvupósti ber að færa undir viðeigandi mál í GoPro.

Ef ekki er til mál sem á við, þá ber að stofna nýtt mál vegna tölvupósts.

Annað:

Erindi sem berast símleiðis eða í viðtölum, og þurfa formlega afgreiðslu, sér viðkomandi starfmaður um að skrá í GoPro.

Verkferill - Vinnsla máls - Innkomin erindi

Markmið og umfang

Tryggja að innkomin erindi fái viðeigandi meðferð.

Tryggja að allt sem viðkemur afgreiðslu erindis sé skráð á viðeigandi mál.

Tryggja að ávallt sé hægt að sjá feril og afgreiðslu einstakra erinda.

Tryggja samræmi í uppsetningu og útliti skjala.

Tryggja að skjöl er varða afgreiðslu erinda séu vistuð í skjalasafni.

Ábyrgð

Ábyrgðarmaður máls ber ábyrgð á að erindi fái viðeigandi meðferð.

Ábyrgðarmaður hefur umsjón með að allt, er málið varðar, sé skráð undir það og að útsend erindi, bréf, tölvupóstur, símtöl o.þ.h. sé unnið undir málsnúmerinu.

Ábyrgðarmaður máls ber ábyrgð á aðgangsstýringu á máli.

Framkvæmd

1. Falli afgreiðsla erindis ekki undir verk svið viðtakanda ber að framsenda það á réttan aðila og breyta um leið nafni ábyrgðarmanns á skráningarsíðu málsins.
2. Skrá hvort svara þurfi erindinu.
3. Taka afstöðu til m.a. aðgangsstýringar, forgangsröðunar, hvort fleiri starfsmenn skuli skráðir aðilar að máli eða þeirra atriða sem verkferlar í deild segja til um.
4. Skrá tímamörk á afgreiðslu.
5. Öll skjöl og samskipti eru skráð undir mál:
 - Bréf, orðsendingar, minnisblöð o.fl.
 - Símbref
 - Tölvupóstur
 - Símtöl
 - Skjöl úr öðrum forritum
 - Umsóknir
6. Skila undirrituðu ljósriti allra útsendra bréfa ásamt fylgiskjöllum til skjalasafns um leið og bréf eru send út.
7. Ef erindi er sent öðrum aðila til umsagnar eða afgreiðslu skal skrá það á skráningarsíðu máls í **Tilmæli** eða í **Athugasemd** í innkomnu skjali.
8. Þegar afgreiðsla erindis/máls er lokið skal ganga frá málinu á viðeigandi hátt (sjá verkferill: Skil til skjalasafns).

Verkferill - Vinnsla máls

Markmið og umfang

Tryggja að allt sem viðkemur erindi eða verkefni sé skráð á viðeigandi mál.

Tryggja að ávallt sé hægt að sjá feril og afgreiðslu einstakra erinda.

Tryggja samræmi í uppsetningu og útliti skjala.

Tryggja að skjöl er varða einstök mál séu vistuð í skjalasafni.

Ábyrgð

Deildarstjóri eða starfsmaður, sem ábyrgð ber á verkefni, ákvarðar hvort stofna skuli mál varðandi einstakt erindi eða verkefni.

Ábyrgðarmaður hefur umsjón með að allt, er málið varðar, sé skráð undir það og að útsend erindi, bréf, tölvupóstur, símtöl o.þ.h. sé unnið undir málnúmerinu.

Ábyrgðarmaður máls ber ábyrgð á aðgangsstýringu á máli.

Framkvæmd

1. Stofna mál.
2. Taka afstöðu til m.a. aðgangsstýringar, forgangsröðunar, hvort fleiri starfsmenn skuli skráðir aðilar að máli eða þeirra atriða sem verkferlar í deild segja til um.
3. Skrá tímamörk á afgreiðslu.
4. Öll skjöl og samskipti eru skráð undir mál:
 - Bréf, orðsendingar, minnisblöð o.fl.
 - Símbréf
 - Tölvupóstur
 - Símtöl
 - Skjöl úr öðrum forritum
 - Umsóknir
5. Skila undirrituðu ljósriti allra útsendra bréfa ásamt fylgiskjöllum til skjalasafns um leið og bréf eru send út.
6. Ef erindi er sent öðrum aðila til umsagnar eða afgreiðslu skal skrá það á skráningarsíðu máls í **Tilmæli** eða í **Athugasemd** í innkomnu skjali.
7. Þegar verkefni eða afgreiðslu erindis/máls er lokið skal ganga frá málinu á viðeigandi hátt (sjá verkferill: Skil til skjalasafns).

Verkferill - Vinnsla máls – Verkefni

Markmið og umfang

Tryggja að allt sem viðkemur erindi eða verkefni sé skráð á viðeigandi mál.

Tryggja að ávallt sé hægt að sjá feril og afgreiðslu einstakra erinda.

Tryggja samræmi í uppsetningu og útliti skjala.

Tryggja að skjöl er varða einstök mál séu vistuð í skjalasafni.

Ábyrgð

Deildarstjóri eða starfsmaður, sem ábyrgð ber á verkefni, ákvarðar hvort stofna skuli mál varðandi einstakt erindi eða verkefni.

Ábyrgðarmaður hefur umsjón með að allt, er málið varðar, sé skráð undir það og að útsend erindi, bréf, tölvupóstur, símtöl o.þ.h. sé unnið undir málsnúmerinu.

Ábyrgðarmaður máls ber ábyrgð á aðgangsstýringu á máli.

Framkvæmd

1. Stofna mál.
2. Taka afstöðu til m.a. aðgangsstýringar, forgangsröðunar, hvort fleiri starfsmenn skuli skráðir aðilar að máli eða þeirra atriða sem verkferlar í deild segja til um.
3. Skrá tímamörk á afgreiðslu.
4. Öll skjöl og samskipti eru skráð undir mál:
 - Upphaf verkefnis – erindisbréf, verkefnisskjal (t.d.Prince2).
 - Fundargerðir.
 - Stöðuskýrslur og lokaniðurstaða.
 - Tölvupóstur - inniheldur ákvarðanir eða varpar ljósi á ákvarðanir um framvindu verkefnis. (Starfsmönnum er í sjálfsveld sett hvort þeir visti almennan samskiptapóst með verkefni bent er á að þægilegt er að hafa allt er viðkemur verkefninu á einum stað og þurfa ekki að vera að leita á mörgum stöðum, t.d. á drifum og í tölvupósti viðkomandi, til að fá heildaryfirlit yfir stöðu mála. Þegar að verkefni er lokið og skil verða til skjalasafns er hægt að fjarlægja það sem ekki er þörf á að geyma til framtíðar).

Verkferill - Skil til skjalasafns

Markmið og umfang

Tryggja að skjöl er varða einstök mál séu vistuð í skjalasafni.

Tryggja að allt sem viðkemur erindi eða verkefni sé skráð á viðeigandi mál.

Ábyrgð

Ábyrgðarmaður hefur umsjón með að allt, er varðar mál, sé skráð undir það.

Ábyrgðarmaður gengur frá máli í GoPro og skilar gögnum til skjalasafns.

Framkvæmd

1. Stöðu máls breytt í **Lokið** á skráningarsíðu.
2. Skrá skjöl sem kunna að vera í öðrum forritum í GoPro.
3. Skráningarsíða máls og listi yfir málsskjöl pentað út.
4. Farið yfir lista, skjölum sem ekki er þörf á að varðveita, er eytt.
5. Skjöl prentuð út (ekki þarf að prenta út innkomin skjöl, þar sem þau eru þegar vistuð í skjalasafni).
6. Skjölum raðað í tímaröð.
7. Forsíðu og málsskjölum skilað til skjalasafns.