



INNHold

1	INNLEDNING.....	3
1.1	DOKUMENTASJON FRA TIETO.....	3
1.2	HVA ER NYTT	3
1.3	HVA SKJER?	3
1.4	FORUTSETNINGER – NØDVENDIG KONTAKTINFORMASJON	3
2	KONTAKTINFORMASJON.....	4
2.1	KLIENTKORTET – POST TIL BRUKER SENDES TIL DENNE ADRESSEN	4
2.1.1	<i>Faste kopimottakere.....</i>	<i>4</i>
2.2	KONTAKTKARTOTEKET	4
2.2.1	<i>Registrere kontaktinformasjon</i>	<i>4</i>
2.2.1.1	Oppslag folkeregister	4
2.2.1.2	Oppslag enhetsregister.....	4
2.2.2	<i>Endre informasjon på kontakten.....</i>	<i>4</i>
2.2.3	<i>Verger - Kontakttype</i>	<i>4</i>
3	SAKSBEHANDLING	5
3.1	ARBEIDSPROCESS	5
4	BEHANDLING AV UTGÅENDE POST	6
4.1	SKRIVE BREV/VEDTAK	6
4.2	KLARGJØRING.....	6
4.2.1	<i>Mottakere</i>	<i>6</i>
4.2.2	<i>Vedlegg</i>	<i>6</i>
4.2.2.1	Hent standardvedlegg	6
4.2.2.2	Hent dokument fra annen journal	6
4.2.3	<i>Masseutsendelser</i>	<i>7</i>
4.2.4	<i>Utlevering på papir</i>	<i>7</i>
5	POSTSENTER.....	8
5.1	UTSENDELSESKONTROLL	8
5.1.1	<i>Detaljer.....</i>	<i>8</i>
5.1.2	<i>Mottakere</i>	<i>8</i>
5.1.3	<i>Hoveddokument.....</i>	<i>8</i>
5.1.4	<i>Vedlegg</i>	<i>8</i>
5.1.5	<i>Underkjenne forsendelse.....</i>	<i>8</i>
5.1.6	<i>Sende til SvarUt.....</i>	<i>8</i>
5.2	POSTSENTER – UTGÅENDE BREV	9
5.2.1	<i>Se detaljer om forsendelser.....</i>	<i>9</i>
6	OPPFØLGING AV FORSENDELSER.....	10
6.1	TAVLA MI.....	10
6.1.1	<i>Symboler.....</i>	<i>10</i>
6.1.2	<i>Forsendelser som venter</i>	<i>10</i>
6.1.3	<i>Underkjente forsendelser</i>	<i>10</i>
6.1.4	<i>Feilet under utsendelse – Re-sending</i>	<i>11</i>
6.1.4.1	Vise feil	11
6.1.4.2	Re-sende.....	11
6.2	FRA JOURNALKARTOTEKET	12
6.2.1	<i>Fane utsendingsstatus.....</i>	<i>12</i>
6.2.1.1	Venter – klargjøre og sende til postsenter	12
6.2.1.2	Underkjent – klargjøre og sende til postsenter.....	12



6.2.2	Filter	12
7	INTERNKONTROLL – RUTINER.....	13
7.1	SJEKKE AT VEDTAKSDOKUMENT ER PRODUSERT	13
7.2	SJEKKE BREV SOM VENTER ELLER ER UNDERKJENT	13
7.3	SIKRE AT POSTSENTERET ER BETJENT	13
7.4	REVISJON.....	13
8	ANDRE MOMENTER.....	14



1 Innledning

Denne rutine beskriver håndtering av dokumenter og dokumentflyt i forbindelse med Svar ut i Socio.

- Forutsetninger
- Saksbehandling
- Fletting
- Kontroll av dokument
- Utsendelse
- Internkontroll

1.1 Dokumentasjon fra Tieto

Se dokument fra Tieto for detaljert brukerveiledning.

1.2 Hva er nytt

Alle utsendelser som tidligere ble pakket og sendt i konvolutt skal nå sendes elektronisk. Dette gjelder også brev til kopimottakere, og utgående post som er produsert utenfor Socio og skannes inn.

Unntak: Post til hjemmetjenesten vedr. f. eks. disponeringsavtaler sendes inntil videre på papir. Andre brev til kommunen sendes med Svar Ut.

1.3 Hva Skjer?

Dersom mottaker er registrert i kontakt- og reservasjonsregisteret, og ikke har reservert seg mot elektronisk kommunikasjon, vil brev som ekspederes med denne løsningen være tilgjengelig for mottakeren umiddelbart etter at det er sendt.

Alle som mottar elektronisk post vil få en melding om dette, enten på SMS eller E-post.

For andre mottakere sendes brev til ekstern leverandør for utskrift og utsendelse på papir.

Det er unntak for post som skal sendes til NAV.

1.4 Forutsetninger – nødvendig kontaktinformasjon

Elektronisk utsendelse forutsetter at det er registrert riktig kontaktinformasjon på mottakere:

- Fødsels- og personnummer på personer
- Enhetsnummer på bedrifter

NB! Det skal legges inn kontaktinformasjon på alle mottakere. Det skal aldri sendes brev uten at organisasjonsnummer eller fødselsnummer er registrert på mottaker.



2 Kontaktinformasjon

2.1 Klientkortet – Post til bruker sendes til denne adressen

Brev sendes til adressen som står i klientkortet. Pass derfor på at denne er riktig. Endring av adresse i dokument etter at dette er flettet ut påvirker ikke adressen til mottakeren.

2.1.1 Faste kopimottakere

Det kan legges inn faste kopimottakere på infofanen - SvarUt. Dette skal kun benyttes dersom klienten har verger, og denne skal ha kopi av all post. Kopimottakere kan fjernes eller legges til i postsenteret senere.

2.2 Kontaktkartoteket

2.2.1 Registrere kontaktinformasjon

Alle kontakter skal ha personnummer eller organisasjonsnummer. Dette kan finnes i eksterne register, i annen dokumentasjon (brev, faktura el.l.), eller på forespørsel til den det gjelder. Dersom det ikke kan finnes entydig i register eller på annen måte skal mottaker forespørres.

NB! Vis stor årvåkenhet her. Post vil bli sendt til feil elektronisk postboks eller Altinn dersom det registreres feil opplysninger.

2.2.1.1 Oppslag folkeregister

Dette finner du under menyvalg Aktivitet|Folkeregister. Vær obs! på at kommune er forhåndsutfylt og må fjernes ved søk dersom personen ikke bor i Søndre Land.

2.2.1.2 Oppslag enhetsregister

Bruk AA-registeret.

2.2.2 Endre informasjon på kontakten

Åpne kontakten i kontaktkartoteket

- Sjekk at adresse er riktig. Brev som ikke sendes til elektronisk postboks eller Altinn, sendes til denne adressen.
- Fyll inn Fødselsnummer eller Organisasjonsnummer.

2.2.3 Verger - Kontakttype

Det er opprettet en egen kontakttype for verger. Velg type 4 ved registrering av verger.



3 Saksbehandling

Maler på brev og vedtak fungerer som før. Nytt er at dokumenter ikke skal skrives ut på papir, og at saker må godkjennes før vedtak flettes ut og sendes.

3.1 Arbeidsprosess

Saksbehandler: Ferdigstiller saken og legger til den som skal godkjenne saken.

Vedtaksmyndighet: Godkjenner saken

Fletter ut vedtak. Husk å skriv på eventuelle kopimottakere før lukking og utsending av dokument.

Sender til *Postsenter* for kontroll. Se punktet om behandling av utgående post.



4 Behandling av utgående post

4.1 Skrive brev/vedtak

Åpne aktuelt kartotek det skal skrives brev fra:

- ✓ Klient
- ✓ Sak
- ✓ Betalingsplan
- ✓ Aktivitet/Innbetaling
- ✓ Avtale
- ✓ Kontakter på klientkortet (Skrive brev til andre enn klienten)

Velg mal

- ✓ Endre standardtekst til overskriften du ønsker på journalføringen
 - OBS! Denne teksten blir synlig i elektronisk postboks før innlogging med BankID eller tilsvarende. Beskriv kun hva dokumentet gjelder, ikke f.eks. utfall av behandling eller andre detaljer om innhold i dokumentene.
- ✓ Svar JA på journalføring
- ✓ Rediger dokumentet
- ✓ **NB!** Husk å skrive på kopimottakere før du lukker dokumentet.
- ✓ Lagre og lukk Word

Du får da opp dialogboks for *Klargjøring* av dokumentet for utsendelse.

4.2 Klargjøring

4.2.1 Mottakere

Her kan du fjerne og legge til mottakere. Dersom det er lagt inn standardmottakere på Infofanen på klientkortet, vil disse komme opp her. Vurder om disse skal ha kopi, og slett hvis ikke.

Klikk NY for å legge til. Velg aktuelt kartotek og legg til mottaker.

NB! Enhetsnummer eller fødselsnummer på kopimottaker skal registreres på mottaker før du henter den inn. Dette må gjøres fra kontaktkartoteket.
Dersom fødselsnummer eller enhetsnummer ikke er fylt ut, blir brevet skrevet ut på papir og sendt til adressen som er registret på mottakeren. Dette gjelder også kopimottakere.

4.2.2 Vedlegg

Her henter du vedlegg som skal legges ved forsendelsen.

4.2.2.1 Hent standardvedlegg

Her kan du hente dokumenter fra «vedleggsbank», dvs. faste vedlegg som kan legges ved utsendelsen. Disse dokumentene må dere lage selv, og er ikke i bruk foreløpig.

4.2.2.2 Hent dokument fra annen journal

Her kan du slå opp i journalkartoteket til klienten, merke journal(er) og legge ved. Journalen som vedlegget hentes fra må være låst før dokument kan legges ved.

Klikk **Send** for overføring til Postsenter for kontroll og utsendelse. Postsenteret håndteres av mottaket.



4.2.3 Masseutsendelser

Det er mulig å sende likelyde brev til flere klienter. Dette beskrives ikke her.

4.2.4 Utlevering på papir

Brev kan i unntakstilfeller utleveres på papir til mottakeren, men skal uansett alltid sendes med SvarUt.



5 Postsenter

5.1 Utsendelseskontroll

Etter at post er klargjort og sendt til postsenteret, skal det kontrolleres før utsendelse. Denne oppgaven skal gjøres av merkantil og utføres minst daglig.

Her skal post godkjennes før utsendelse, eller underkjennes og returneres til saksbehandler

Åpne Aktivitet/Postsenter – Utsendelseskontroll.

Klikk på forsendelse i lista til venstre – informasjon om forsendelsen ser du på høyre side. Her skal det gjøres en kontroll før utsendelse.

NB: Behandle og godkjenn eller underkjenn én og én post.

5.1.1 Detaljer

Her ser du informasjon om forsendelsen. Du får ikke endret noe her.

5.1.2 Mottakere

Her ser du liste over mottakere.

NB: Skal du fjerne eller legge til mottakere, eller endre adressen, må forsendelsen underkjennes (trykke x øverst til høyre).

Dersom noen skal ha kopi av forsendelsen, må dette stå i brevet. Se neste fane.

5.1.3 Hoveddokument

Her ser du dokumentet slik det vil bli sendt til mottaker.

- Se igjennom dokumentet at det ser greit ut m.h.t. formatering.
- Sjekk at kopimottaker(e) er skrevet på brevet.

Klikk rediger, rett opp eventuelle feil og mangler (formatering, skrivefeil, liten til stor bokstav osv.), skriv inn evt. manglende kopimottager, og lagre.

5.1.4 Vedlegg

Sjekk at vedlegg virker fornuftige.

NB! Dersom vedlegg skal legges til eller fjernes må du underkjenne. Endringene må gjøres på journalen, og denne må sendes til godkjenning på nytt

5.1.5 Underkjenne forsendelse

Dersom det er andre feil ved forsendelsen, må dette rettes av den som har produsert dokumentet.

- Klikk Underkjenn
- Skriv inn årsak / melding
- Klikk Ok

Forsendelsen går nå tilbake til den som har produsert dokumentet.

5.1.6 Sendt til SvarUt

Etter at forsendelsen er kontrollert, klikk *Merk som godkjent* og *Bekreft* i dialogboksen.



Forsendelsen er nå sendt til SvarUt, og kan ikke endres.

5.2 Postsenter – Utgående brev

Her kan du sjekke status for brev som er kontrollert, og sendt til SvarUt. Her ser du alle forsendelser, dvs. hvis et brev er sendt til flere mottakere vil det være ett brev til hver.

Det er flere filtreringsmuligheter her. Klikk filtersymbolet for å se mulighetene.

5.2.1 Se detaljer om forsendelser

Merk en forsendelse i lista til venstre. Du får da opp informasjon om dokumentet i vinduet til høyre.

Under *Siste brevstatus* og *SvarUt* er det en logg over forsendelsen. Her kan du se hvordan den er sendt, og om den er åpnet og lest i digital postboks eller Altinn.



6 Oppfølging av forsendelser

Underkjente, feilede og ikke ferdigstilte forsendelser må følges opp:

- Fra Tavla mi / Journaler
- Fra Journalkartoteket, fane utsendingsstatus

6.1 Tavla Mi

Den enkleste og sikreste måten for saksbehandler å følge opp status på journaler er ved å benytte *Tavla Mi*. Tavla mi viser alle oppgaver som skal utføres, og under *Journaler* ligger alle journaler som ikke er ferdig behandlet.

6.1.1 Symboler

Det vil være et symbol i tredje kolonne:

- Journalen er underkjent i kontrollen i Postsenteret
- Journalen er ikke ferdigstilt og sendt postsenteret

Pek med markøren på symbolet for å se mer informasjon om underkjennelse/feil.

6.1.2 Forsendelser som venter

Dersom du har avbrutt prosessen ved lukking av dokument, vil forsendelsen dukke opp her, med symbolet

- ✓ Åpne journalen og gå til fanen Dokument/arkiv
- ✓ Rediger dokument
- ✓ Endre eventuelt mottakere
- ✓ Legg ved dokumenter hvis aktuelt
- ✓ Lagre journalen

Merk dokumentet i lista på Tavla og klikk

I dialogboksen klikk **Opprett utsending / Send dokumenter elektronisk** og Utfør.

Forsendelsen overføres til Postsenteret for utsendelseskontroll. Du er ferdig, og journalen vises ikke lenger på Tavla.

6.1.3 Underkjente forsendelser


Når en forsendelse er underkjent, dukker den opp på tavla di med dette symbolet:

- Åpne journalen og gå til fanen Dokument/arkiv

The screenshot shows the 'Dokument/Arkiv' tab in the SvarUT Socio application. It displays various fields and buttons for managing documents. Key elements include:


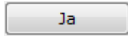

- Endre vedtak/brev**: A button highlighted with a red box, used to edit decisions or letters.
- Her legger man til eller fjerner vedlegg**: A text box with a red border indicating where to add or remove attachments.
- Her legger man til eller fjerner mottaker**: A text box with a red border indicating where to add or remove recipients.
- Utsendingsstatus**: A dropdown menu set to 'Underkjent' (Under review).
- NoArkivstatus**: A dropdown menu set to 'Til NoArkivering' (To No Archiving).
- Dokument Id**: A field showing the document ID '2,518'.
- Mottakere**: A table listing recipients, including 'Klient', 'Andersen, Stein Olav', and 'Sølvbergveien 8, 1820 S'.




- Pek på  for å se årsak og kommentar fra postsenteret.
- Endre det som er feil/mangler (mottakere, vedlegg, tekst i dokument)

Merk: Endringer på adresse på en mottaker må gjøres her for denne forsendelsen. Denne endringen vil ikke virke inn på senere utsendelser. Slik endring må gjøres på Info-fanen på klientkortet. Samtidig vil ikke endring på klientkortet slå igjennom på allerede laget utsendelse.

Etter at utsendelsen er rettet skal denne sendes tilbake til postsenteret.

- Klikk  og velg 
- Forsendelsen sendes nå til ny kontroll i postsenteret
 - (Eventuelt kan journalen lagres før sending)
 - I tilfelle, merk journalen i lista på Tavla og klikk .

I dialogboksen som kommer, klikk  **Opprett utsending / Send dokumenter elektronisk** og Utfør.

Forsendelsen overføres til Postsenteret for utsendelseskontroll. Du er ferdig, og journalen vises ikke lenger på Tavla.

6.1.4 Feilet under utsendelse – Re-sending

6.1.4.1 Vise feil

Dersom en utsendelse ender opp med utsendingsstatus Feil, er det minst en av forsendelsene som er avvist.

- Åpne journalen og gå til fanen Dokument/arkiv

Utsendingsstatus vil vises for hver enkelt forsendelse. Dobbeltklikk på mottaker og gå til fanen *Forsendelse*. Her vil du se årsaken til feilen. Lukk vinduet.

6.1.4.2 Re-sende

Utsendelsen må re-sendes.

- Merk journalen i Tavla og klikk .
- I dialogen som kommer opp, klikk  **Resend utsending elektronisk (NB! Kun enkeltvis)** og Utfør.

Du får da opp bildet **Svar Ut – resending**. Her kan du:

Fane mottakere:	Fjerne eller legge til mottakere Korriger adressen for <u>denne forsendelsen</u>
Fane Dokumenter:	Rette/endre på vedlegg Se på dokumentet

NB! Du må merke de mottakerne det skal resendes til. De forsendelsene/mottakerne som feilet, vil imidlertid automatisk være markert for resending når dialogen åpnes. Dersom alle forsendelsene i en utsendelse har feilet, vil den opprinnelige journalen/utsendelsen bli kansellert ved resending. Dersom feilen skyldes feil i mottakerinfo, så retter man det her. Det er mulig å gjøre andre endringer også, men ikke anbefalt. Har man fått behov for å sende til andre enn den/de opprinnelige, bør man heller lage en helt ny journalføring for dette formålet.



Merk: Den nye utsendelsen vil ikke gå innom Postsenteret for kontroll, Men bli sendt direkte til SvarUt



6.2 Fra journalkartoteket

6.2.1 Fane utsendingsstatus


Åpne Journalkartoteket og fane «Utsendingsstatus»

Filtrer ved å velge aktuell utsendingsstatus.


Journal behandles på samme måte som fra Tavla

- | | | |
|----------------|---|--|
| 1 – Venter |  | Viser postjournaler som er påbegynt, men ikke gjort ferdig |
| 3 – Underkjent |  | Viser postjournaler som er underkjent av utsendelseskontrollen |
| 5 – Feilet | | Viser postjournaler som har feilet ved utsending – må resendes |

6.2.1.1 Venter – klargjøre og sende til postsenter

- ✓ Rediger dokumentet og evt. journalen slik at brevet er klart til utsendelse.
- ✓ Klikk på 
- ✓ Følg samme prosedyre som fra [tavla](#)

6.2.1.2 Underkjent – klargjøre og sende til postsenter

- ✓ Rediger dokumentet og evt. journalen slik at brevet er klart til utsendelse.
- ✓ Klikk på 
- ✓ Følg samme prosedyre som fra [tavla](#)

6.2.2 Filter

- ✓ Åpne journalkartoteket – to alternativer
- ✓ Filter 10383 – Utsendingsstatus – Følges opp.
- ✓ Viser journaler med status «Venter» eller «Underkjent»
- ✓ Følg samme prosedyre som fra [tavla](#)



7 Internkontroll – Rutiner

Her er rutiner for internkontroll. Disse skal avdekke avvik som er viktige å følge opp. Rutinene nedenfor er kritiske i tjenesteproduksjonen.

Daglig	Sjekk at vedtaksdokument er produsert	Postsenter
Daglig	Kontrollere og sende post	Postsenter
Daglig	Sjekke brev som venter eller er underkjent	Postsenter
Ved behov	Sikre at postsenteret er betjent	Leder

7.1 Sjekke at vedtaksdokument er produsert

- ✓ Åpne sakskartoteket
- ✓ Velg filter 10367 – Sak godkjent – Vedtak ikke flettet

Her vises saker som er godkjent, og det er ikke produsert vedtaksdokument.

- ✓ Gi beskjed til den som har godkjent vedtaket om at det må skrives vedtak.

7.2 Sjekke brev som venter eller er underkjent

- ✓ Åpne journalkartoteket – to alternativer
 1. Filter 10383 – Utsendingsstatus – Følges opp. Viser journaler med status «Venter» eller «Underkjent»
 2. Fane utsendingsstatus
 - Velg aktuell utsendingsstatus

7.3 Sikre at postsenteret er betjent

Leder delegerer ansvar for postsenter ved fravær.

7.4 Revisjon

Rutinen skal revideres årlig for å sikre at denne overholdes og for å fange opp endringer. Ansvarlig for revisjon er NAV-leder.



8 Andre momenter

Revisjon / gjennomgang av rutine årlig for å sikre at rutine overholdes og fange opp endringer
Legges til Finn Erik for oppfølging.

Hva med det som skal til skanning hos nav