

Rutine: Prosess 01. Motta og fordele henvendelse

Målgruppe: Konsulent, fagansatt og leder seksjon

Prosess PPT	01. Motta og fordele henvendelse
Prosesseier	Hanne M. Olsen
Prosessleder	Nina B. L. Sandtveit
Mål for prosessen	Alle henvendelser blir mottatt, registrert, fordelt og besvart i henhold til forvaltningslovens bestemmelser.
Primære roller	Konsulent, Leder seksjon, fagansatt

Steg	Aktivitet	Ansvarlig rolle
1-2	Vurdere henvendelse og opprette sak	Konsulent

En henvendelse til PPT vil komme i postbildet i Visma Flyt PPT. Ved innkommen post skal det enten opprettes en ny sak *eller* så skal posten legges inn på en eksisterende sak.

Merk at når posten registreres inn så skal mottatt dato være den datoen PPT har mottatt dokumentet, mens dokumentdato er datoen dokumentet er opprettet. Mottatt dato settes automatisk av Visma Flyt.

Merk at emnefeltet ved postregistrering skal følge rutinen for fritekstfelter, der emnefeltet settes lik kategori.

Steg	Aktivitet	Ansvarlig rolle
3	Fordeling av sak og bekrefte mottatt henvendelse	Konsulent

Konsulent fordeler saken i henhold til informasjon i saksbehandlerdatabasen. Navnet på personen som saken skal fordeles til, påføres i feltet "Saksbehandler".

Dersom innkommen post er en ny henvisning, skal konsulentene besvare denne med standardbrev for bekreftet mottatt henvisning (jf. forvaltningsloven). Formålet med dette er å sikre rask respons, tydelighet og lik informasjon på alle henvendelser slik at PPT fremstår som en enhetlig og profesjonell tjeneste.

Steg	Aktivitet	Ansvarlig rolle
4	Vurdere og fordele sak	Leder seksjon

Dersom konsulent har fordelt saken til en seksjonsleder må seksjonsleder vurdere saken og fordele den til riktig saksbehandler. Dette gjøres ved å endre feltet "Saksbehandler" på saksbildet i Flyt PPT. Da vil denne saken dukke opp som ny sak i sakslisten til saksbehandler.

	Aktivitet	Ansvarlig rolle
5-6	Gjennomgå eksisterende informasjon og start opp saksbehandling	Fagansatt

Når en fagansatt mottar saken gjennomgår eksisterende informasjon. Deretter kan det være at det skal sendes ut et svarbrev som beskriver videre saksbehandling. Svarbrevet skrives direkte i Flyt PPT som korrespondanse på saken før det sendes til leder for godkjenning.

I fagsystemet skal status i saken endres fra "ny" til "under arbeid". Ved ferdigstilling av første korrespondanse eller journalnotat vil du få spørsmål om du ønsker å sette saken til under arbeid, dersom du ikke har gjort dette tidligere.

	Aktivitet	Ansvarlig rolle
7	Godkjenne svarbrev	Leder seksjon

Leder vil få varsel på sin hjemmeside i Flyt PPT når svarbrevet er ferdigstilt og skal godkjennes. Leder leser igjennom og enten godkjenner eller tilbakesender til fagansatt. Leder kan legge til kommentarer i selve teksten dersom det er behov for justeringer før utsendelse. Når leder har godkjent vil brevet sendes automatisk ut til mottakers elektroniske postkasse. Blir ikke brevet åpnet innen to dager blir brevet automatisk printet og sendt ut til mottaker.