

## BRUKERVEILEDNING - P360 VED NMBU

### 2 – Besvar eller avskriv brev/notat

Versjon/dato for revisjon:  
01.10.2014

<b>P360-klient:</b>	Outlook og web	
<b>Utarbeidet av:</b>	Monica Narum	<b>Dato:</b> 01.10.2014
<b>Ansvarlig:</b>	Arkivet/Dokumentsenteret	

<b>Formålet til veiledningen:</b>	Få en god innføring i hvordan man håndterer en henvendelse ved å besvare eller avskrive
<b>Målgruppe:</b>	Alle brukere
<b>Innhold:</b>	Hvordan man svarer på henvendelser via brev eller notat, og hvordan man avskriver. Tar også for seg svarfristen man som offentlig ansatt har på seg til å svare på henvendelser
<b>Saksflyt:</b>	Ingen
<b>Andre relevante brukerveiledninger:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nytt brev/dokument ut</li><li>• Nytt notat/internt notat uten/med oppfølging</li></ul>
<b>Utdypende opplysninger:</b>	Å registrere korrespondanse på riktig måte ivaretar gjenfinnbarhet, skjerming og at det når mottaker slik det skal

*Bruerveiledning følger på neste side*

## 2 – Besvar eller avskriv brev/notat

Når du som saksbehandler har mottatt et notat/innkomet brev som du har fått restanse på (internt notat/epost med oppfølging eller dokument inn som ligger i din venstremeny under «Ubesvarte»), så må du foreta deg noe for å få sluttført prosessen som står på vent overfor deg.

**Forvaltningslovens §11a sier noe om vår plikt som offentlig ansatte å besvare henvendelser vi får til oss som ansatt i en statlig bedrift. Svar/midlertidig svar skal gis avsender uten unødig opphold, og senest innen en måned.**

*«Saksbehandlingstid, foreløpig svar. Forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold. Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det forvaltningsorganet som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og så vidt mulig angis når svar kan ventes. Foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig. I saker som gjelder enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter annet ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den er mottatt.»*

### **BESVAR**

Når du velger å besvare et notat, går svarnotatet automatisk til avsender straks du har ferdigstilt det (ekspedert det).

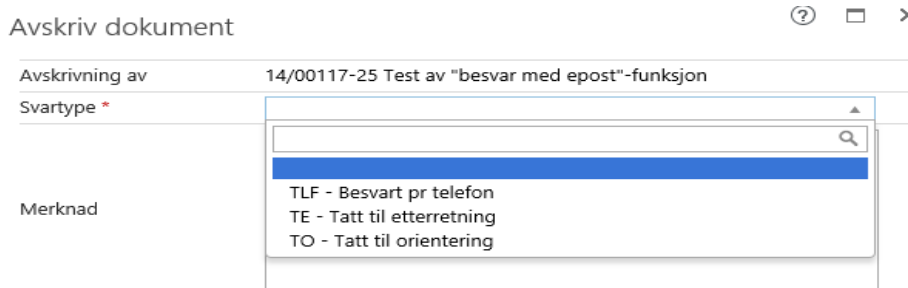
Når du velger å besvare et innkommet brev, flettes alle metadata fra det innkomne brevet over til registreringsvinduet du får opp. Du må bare huske på å skrive ut brevet, få de nødvendige signaturene og sende det fysisk. Du kan velge å ekspedere det via epost også, men da må du være trygg på at det ikke er sensitiv informasjon du forsøker å sende elektronisk!

Systemet tillater ikke at vi sender ut sensitiv informasjon ut via epost, noe som er i samsvar med NMBUs policy. Vi benytter oss heller ikke av kryptering i P360 da Arkivet og andre mottakere uproblematisk skal kunne åpne filene slik de skal – også for ettertiden!

Du kan selv velge om du ønsker å sette på flere mottakere eller kopimottakere i registreringsvinduet når du besvarer henvendelsen.

## AVSKRIVING

Å avskrive notatet/brevet vil si at du har lest det og er ferdig med det – det skal ikke besvares. Du har muligheten til å velge mellom «Til etterretning», «Til orientering» og «Besvart pr telefon». I tillegg er det et felt i samme bilde hvor du kan skrive utfyllende kommentarer til avskrivningen du velger.

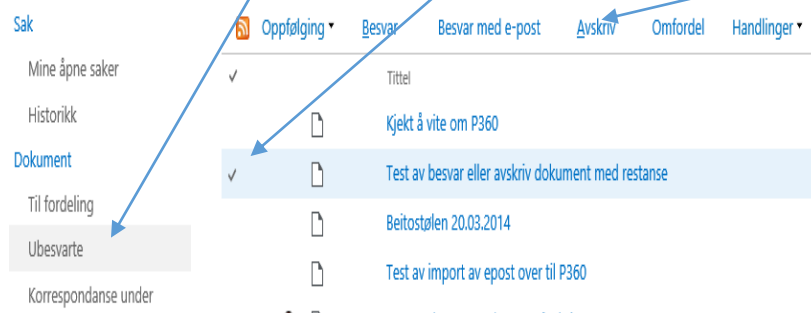


The screenshot shows a window titled 'Avskriv dokument'. At the top, it says 'Avskrivning av 14/00117-25 Test av "besvar med epost"-funksjon'. Below this is a field for 'Svartype \*' with a dropdown menu open. The dropdown menu lists three options: 'TLF - Besvart pr telefon', 'TE - Tatt til etterretning', and 'TO - Tatt til orientering'. There is also a search icon in the dropdown. To the left of the dropdown is a field for 'Merknad'.

## Avskrivning via web-klienten

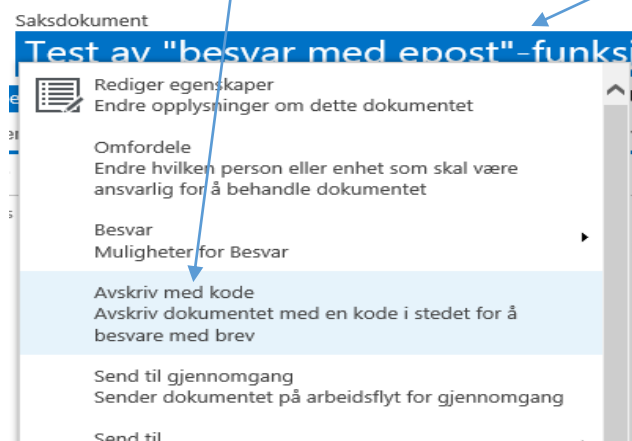
Du finner det som skal besvares/avskrives i din venstremeny under «Ubesvarte».

Velger du å avskrive via «Ubesvarte», markerer du linjen som skal avskrives og klikker på «Avskriv» i menyen over.



The screenshot shows the web client interface. On the left is a sidebar menu with items: 'Sak', 'Mine åpne saker', 'Historikk', 'Dokument', 'Til fordeling', 'Ubesvarte', and 'Korrespondanse under'. The 'Ubesvarte' item is highlighted. In the main area, there is a table of cases with columns for 'Oppfølging', 'Besvar', 'Besvar med e-post', 'Avskriv', 'Omfordel', and 'Handlinger'. The 'Avskriv' column has a dropdown menu open, showing the 'Avskriv' option selected. The table lists several cases, with the first one 'Test av besvar eller avskriv dokument med restanse' highlighted.

Står du allerede i saksdokumentet, klikker du på tittelfeltet som har nedtrekkmeny og velger «Avskriv med kode».



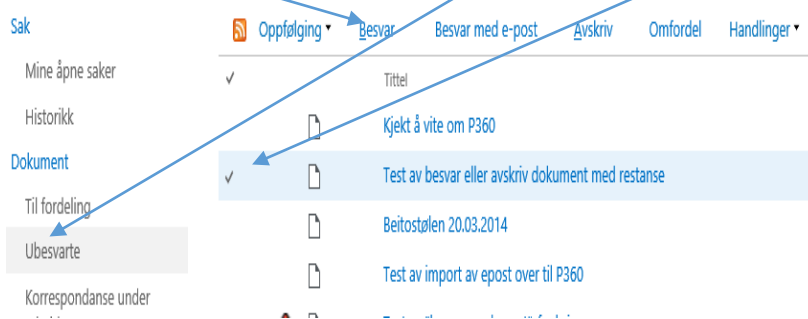
The screenshot shows a window titled 'Saksdokument' with the title 'Test av "besvar med epost"-funksjon'. Below the title is a dropdown menu with several options: 'Rediger egenskaper', 'Endre opplysninger om dette dokumentet', 'Omfordele', 'Besvar', 'Avskriv med kode', 'Send til gjennomgang', and 'Send til'. The 'Avskriv med kode' option is highlighted. The 'Omfordele' option has a description: 'Endre hvilken person eller enhet som skal være ansvarlig for å behandle dokumentet'. The 'Besvar' option has a description: 'Muligheter for Besvar'.

Det oppfordres til å skrive inn noen få ord i det store feltet som dukker opp under avskrivingsmåte. Det gjelder spesielt dersom det er tatt noen grep/beslutninger eller det har vært kontakt med nøkkelpersoner vedrørende mottatte notat/brev slik at det i ettertid er helt klart hva som ble foretatt før avskrivning. Det kan være saken/dokumentet ble tatt opp i et møte, diskutert i et utvalg, lagt som grunnlag for en beslutning, regelendring mv. Eller at det er lest, men ikke førte til ytterligere tiltak/prosess.

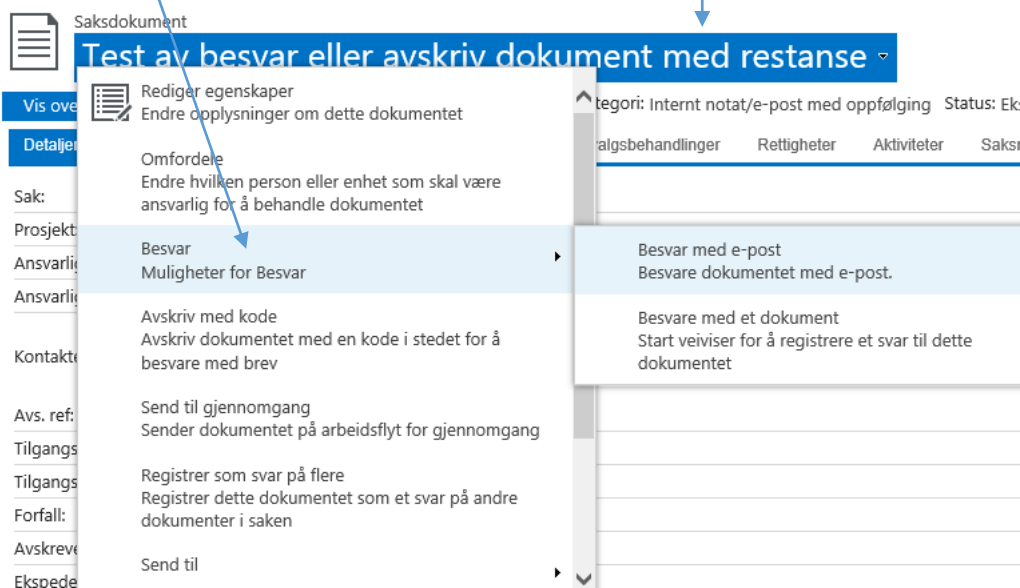
## **Besvar via web-klienten**

Du finner det som skal besvares i din venstremeny under «Ubesvarte».

Velger du å besvare via «Ubesvarte» i venstremenyen, markerer du linjen som skal besvares og klikker på «Besvar» i menyen over.



Står du allerede i saksdokumentet, klikker du på tittelfeltet som har nedtrekkmeny og velger «Besvar». Se lenger ut i veiledningen dersom du ønsker å besvare med e-post.



Uansett hvilken vei du velger å gå via for å besvare, så får du opp et registeringsvindu hvor du må ta stilling til om notatet/svarbrevet er unntatt offentlighet, om du skal ha flere mottakere/kopimottakere og om tittelfeltet stemmer med svaret – alle felter med rød stjerne skal fylles ut.

Besvar Saksdokument

Generelt \* Kontakter Filer Eiendom Stikkord Notater

Sak 14/00117 Testsak Monica

Prosjekt h4-9 - Testsaker i P360 - ikke arkivverdig

Dokumentkategori \* Internt notat/e-post med oppfølging

Tilgangskode \* U - Ugradert

Tilgangsgruppe \* Public

Tittel \* Test av besvar eller avskriv dokument med restanse

Valgt mottaker \* Monica Narum

Mottaker Skriv her for å søke fram en kontakt

Kopi til Skriv her for å søke fram en kontakt

Dokumentdato \* 24.03.2014

Forfallsdato

Mal

Avs. ref.

Antall vedlegg

Midlertidig svar

< Forrige Neste > Fullfør Avbryt

Du kan med hell redigere tittelen så det er best tilpasset innholdet i notatet/det utgående brevet, samt gjøre andre nødvendige endringer – og det hele flettes over til malen du skal skrive svaret ditt i.

**VIKTIG!** Klikk på feltet «Mal» for å velge malen du ønsker å produsere filen i! Glemmer du denne, får du ikke opp noe word-dokument og må gå via «Fil»-fanen og etablere ny fil derfra (mer klikking).

Nå kommer du inn i filen din i word og kan skrive dokumentet!

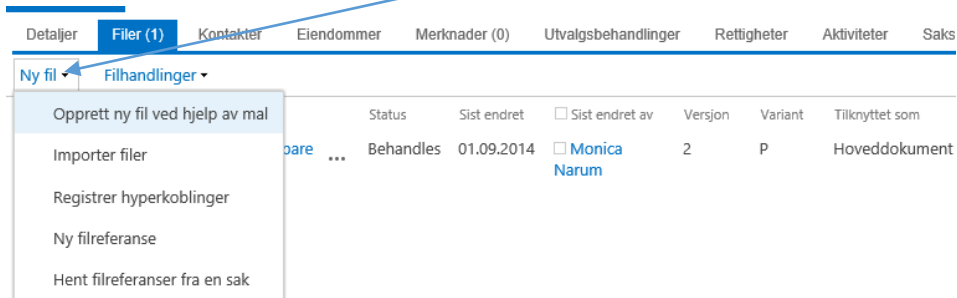
Når du er ferdig med å skrive i tekstdokumentet, lukker du det ved å klikke på krysset helt øverst til høyre. **Du får nå opp tre vinduer etter hverandre;**

- Valg for å lagre eller ei det du nettopp har skrevet i tekstdokumentet – **velg «Lagre».**
- Valg for å sjekke inn tekstdokumentet tilbake til P360 slik at andre får lov til å gjøre endringer i det (som er gitt skriverettigheter til å fila) – **velg «Ja».**
- Det tredje vinduet klikker du bare **«OK»** på.

Nå er dokumentet fremdeles i status «Reservert» og ikke sendt mottakere – de vet ikke at det finnes ennå heller!

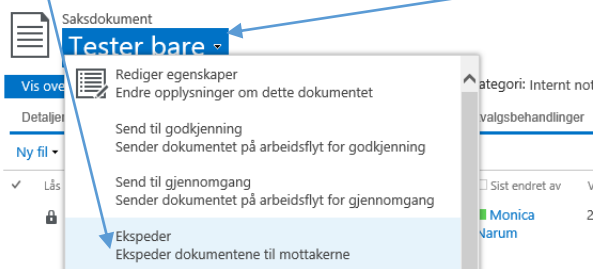
Du kan når som helst redigere opplysninger knyttet til din egen produksjon (som ikke er ekspedert/journalført) ved å klikke på dokumenttittelen (stor tekst) og velge «Rediger egenskaper». Så følger du samme prosedyre som i starten. Disse opplysningene (dokumentdato, tittel, unntatt offentlighet, referanse mv.) flettes også i ditt tekstdokument dersom du skal jobbe mer med det.

Dersom du skal legge til en fil/vedlegg, klikker du på «Ny fil» og velger «Importer filer» dersom den eksisterer utenfor P360. «Opprett ny fil ved hjelp av mal» dersom du skal skrive den i word her.

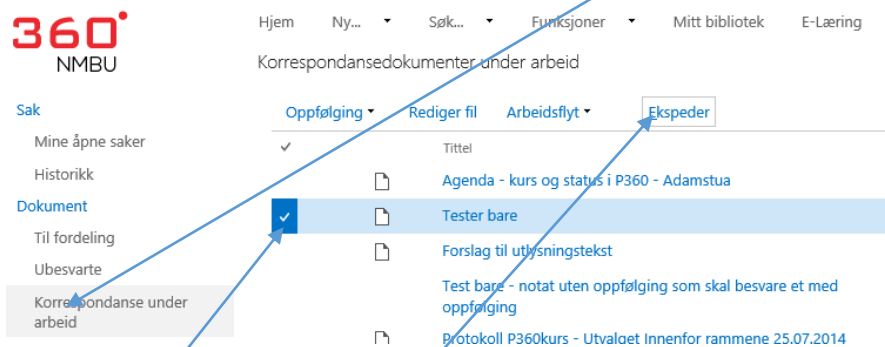


Du har nå muligheten til å sende dokumentet på saksflyt internt – enten for å få andre kollegaers uttalelse eller for å be om leders godkjenning. Se rutinen for saksflyt for nærmere info.

Når du er helt ferdig og klar til å sende dokumentet, klikker du på tittellinjen/stor tekst og velger «Ekspeder».



Du finner også muligheten via venstremenyens «Korrespondanse under arbeid»



Marker linjen og klikk «Ekspeder» i feltet over.

Glemmer man å ekspedere brevet, så havner det i venstremenyen innunder «Korrespondanse under arbeid». Det er derfor viktig at man jevnlig sjekker dette området da det skal være tomt dersom man er a jour med sin produksjon av brev/notater.

Når man har klikket på «Ekspeder», får man opp ekspederingsvinduet som krever handling for å kunne ekspedere ferdig (se egen brukerveiledning for ekspederingsprosessen).

### **Besvar med epost via web-klienten**

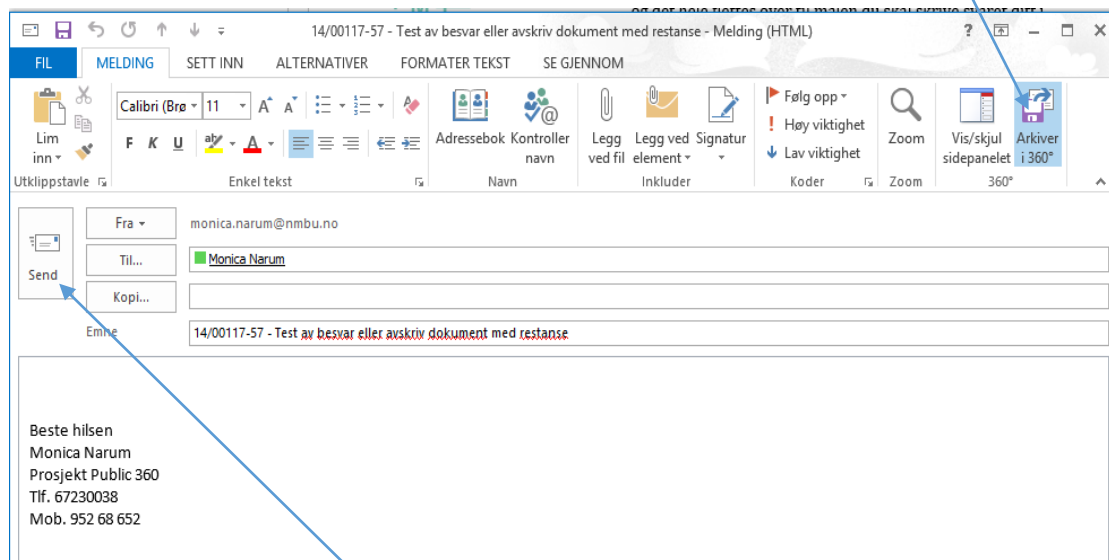
**Vi sender IKKE sensitiv informasjon via epost**, men velger da enten notatmal internt eller brevmal eksternt!

**I P360 skal ingenting krypteres!** Arkivarer spesielt, men også andre brukere av basen skal kunne åpne alle filer de har rettigheter til via P360 uten hindringer. Også for ettertiden!

Gå frem som vist på de foregående sidene, men velg «Besvar med epost» i stedet for «Besvar med et dokument».

Eposten er klar for å «plukkes opp» nede på verktøylinjen din – den blinker guloransje! Klikk på den!

Når du får opp eposten, må du passe på at knappen opp mot høyre «Arkiver i 360» er markert (mørkere enn andre felt) – det betyr at den vil bli lagret når du klikker på «Send».

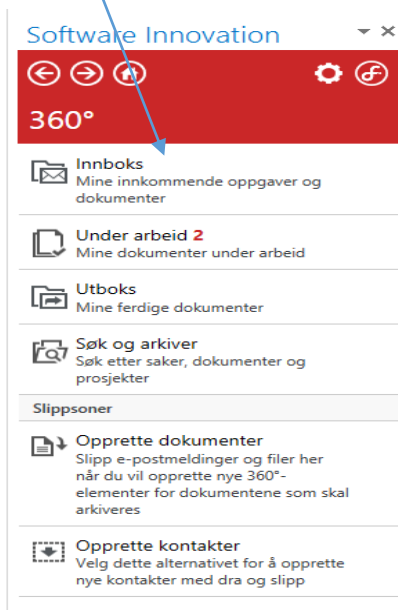


Skriv eposten ferdig og klikk «Send».

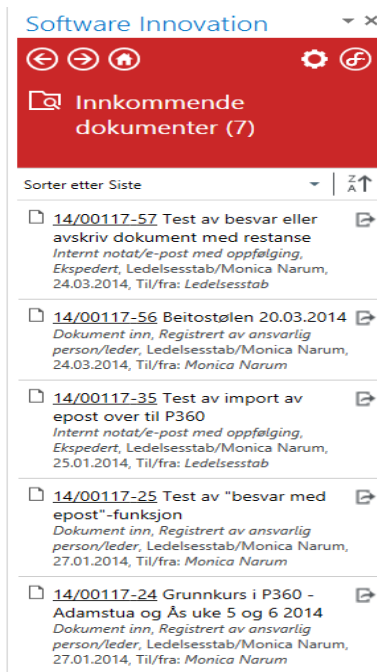
Dersom du får opp et registreringsvindu nå (oftest får du det), skal du fylle ut manglende metadata om epostforsendelsen. Først etter du er ferdig med registreringsbildet vil selve eposten sendes mottaker og hele registreringen er ekspedert og ferdig.

## Avskriv via Outlook-klienten

Stå i Outlook. Du finner posten din/det du må avskrive/besvare under «Innboks» til høyre i P360 sin Outlook-klient.



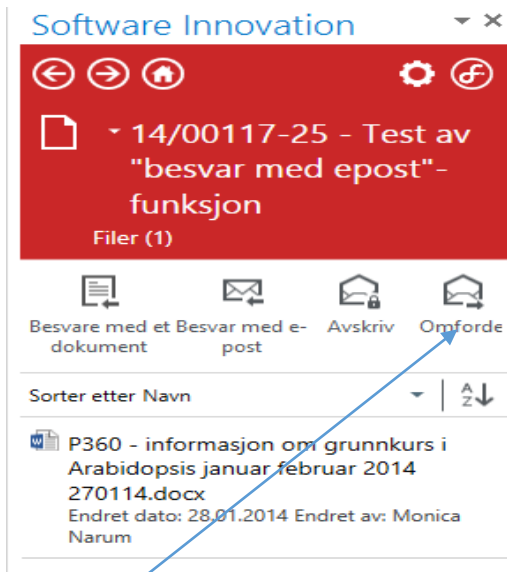
Dobbelklikk på «Innboks», og deretter dobbeltklikk igjen på dine «Innkommende dokumenter» (innkomne brev og notater som krever oppfølging). Da får du et tilsvarende resultat hvis du har noe ubesvart.





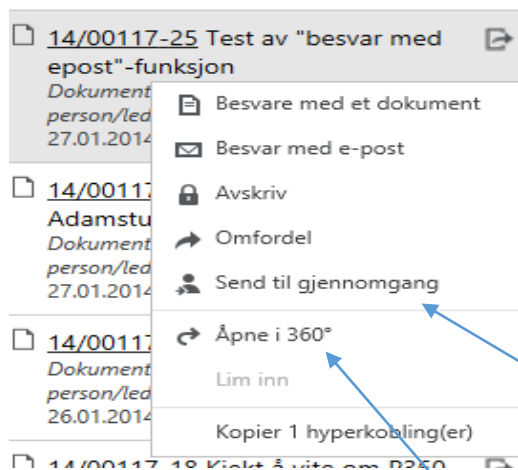
Det er flere måter å få muligheten til å foreta seg noe med korrespondansen!

1. Du kan dobbeltklikke på det du vil åpne – da ser menyen slik ut;



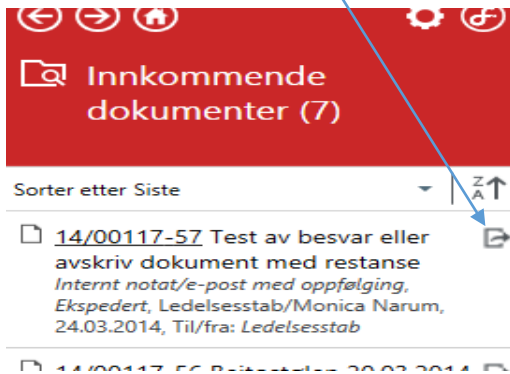
Omfordel gir deg anledning til å gi en annen ved NMBU ansvaret for korrespondansen – du kanskje ikke var rette mottaker i utgangspunktet.

2. Ved å høyreklikke får du opp denne menyen;

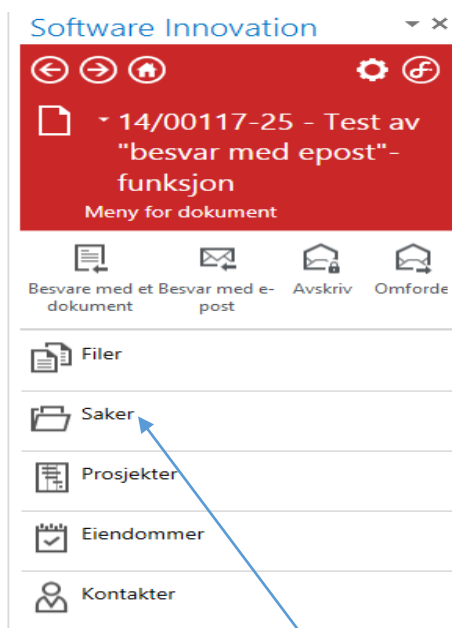


Nå har du anledning til å sende henvendelsen til andre for å få deres kommentarer på henvendelsen. Eller du kan velge å åpne korrespondansen i web-klienten (Åpne i 360).

3. Klikker du på den lille pilen til høyre i feltet, så...



...får du opp en liten meny som gir deg mulighet til å besvare, avskrive eller omfordele posten din.



Det som er så flott med *denne* måten å gjøre det på, er at du også her får snarvei til å åpne saken i sin helhet (dobbelklikk på Saker)! Det kan være kjekt dersom du ikke har søkt opp saken fra før, men kun klikket rett på et dokument.

Mange synes det er enklere å få en god oversikt ved å jobbe via web-klienten, men det er fullt mulig å gjøre det meste du skal via Outlook-klienten også. Valget er ditt!

Følg ellers veiledningen ovenfor som gjelder for web-klienten – det er samme operasjon videre i Outlook-klienten som i web-klienten.