

## Fylgiskjal 7 - Vinnulag við málafsn

Hér fyrir neðan eru tillögur og ábendingar um móttöku, skráningu og afgreiðsluferil erinda hjá sveitarfélögum, annars vegar þar sem notað er rafrænt dagbókarkerfi, þ.e. skráning skjalanna er rafræn en varðveisla allra skjala er á pappír, og hins vegar þar sem notað er rafrænt mála- og skjalavörslukerfi, þ.e. skráning skjalanna er rafræn og varðveisla skjala er að hluta rafræn og að hluta á pappír.

### Ferill við móttöku og afgreiðslu erinda í rafrænu dagbókarkerfi (kerfi með rafrænni skráningu á skjölum og varðveislu allra skjala á pappír)

#### A. Móttaka erinda

Erindi berast sveitarfélögum og stofnunum sveitarfélaga oftast með þrennum hætti, þ.e. með almennum pósti sem berst á skrifstofu sveitarfélagsins, með símbrefum eða með tölvupósti. Móttaka erinda er því á margan hátt ólík þó að meðferð og skráning þeirra sé sú sama. Móttaka erinda er oftast þannig:

1. Almennur postur. Góð regla er að umsjónarmaður skjalasafns opni allan póst er berst, en hann á jafnframt að skrá öll innkomin erindi. Ákveða þarf á hverri skrifstofu fyrir sig hvernig skuli meðhöndla ábyrgðarbréf og bréf sem eru merkt einstökum starfsmönnum, t.d. hvort umsjónarmaður skjalasafns skuli einnig opna slík bréf eða hvort forstöðumaður eða viðkomandi starfsmaður skuli einn gera það. Ef valin er sú leið að forstöðumaður opni ábyrgðarbréf og starfsmenn opni bréf sem merkt eru þeim er mikilvægt að þessir aðilar komi bréfunum strax í skráningu til umsjónarmanns skjalasafns þegar þau hafa verið opnuð ef bréfin reynast varða starf þeirra og verkefni sveitarfélagsins.
2. Umsjónarmaður skjalasafns skilur frá þau gögn sem ekki tilheyra málafsn, t.d. auglýsingar, bækur, aðsend tímarit og reikninga, og þeim er komið til hlutaðeigandi aðila innan skrifstofunnar, t.d. reikningar til bókara eða fjármálastjóra o.s.frv.
3. Tölvupóstur er opnaður af ábyrgðamanni netfangsins. Ef tölvupósturinn varðar einstök mál sveitarfélagsins er hann skráður inn í kerfið og ábyrgðarmaður netfangsins kemur útprentuðu eintaki af tölvupóstinum til umsjónarmanns skjalasafnsins. Skráning á tölvupósti inn í kerfið getur verið með tvennu móti, en mikilvægt er að viðkomandi stofnun eða sveitarstjórnarskrifstofa ákveði hvora leiðina það ætlar að nota:
  - a. Tölvupóstinum er komið til umsjónarmanns skjalasafnsins sem skráir hann og raðar inn í málafsn sveitarfélagsins.
  - b. Tölvupóstur er skráður af ábyrgðamanni netfangsins en það er mögulegt ef viðkomandi starfsmaður hefur aðgang að rafræna kerfinu og getur skráð þar inn skjöl. Einkatölvupóstum, auglýsingum og tölvupóstum sem ekki varða einstök mál er eytt.
3. Símbref eru móttækin af umsjónarmanni skjalasafns. Símbref sem varða einstök mál eru skráð í málaskrá, stimpluð og þeim raðað í málafsn af umsjónarmanni skjalasafns. Einkabréfum, auglýsingum og öðrum símbrefum sem varða ekki einstök mál er eytt.

#### B. Skráning erinda

1. Þegar erindi (bréf, tölvupóstur eða símbref) hefur verið móttækið af um-

sjónarmanni skjalasafns er það stimplað og viðeigandi færslur gerðar og það síðan skráð í málaskrá. Dæmi um stimpil:

Sveitarfélagið Árborg	
Móttekið:	Málalykill:
12.01.2009	3.03.02
Málsnúmer:	Ábm.:
R00120109	SHH

2. Umsjónarmaður skjalasafns ákveður málalykilsnúmer eftir efnisinnihaldi erindisins (sjá umfjöllun um málalykil bls. 42-54 og grunn að málalykli í fylgiskjali á bls. 116-129).
  3. Öll vafaatriði á að bera undir yfirmann, t.d. um málalykilsnúmer og hver á að fá erindið til afgreiðslu.
  4. Ef mál er þegar til í kerfinu skal skrá erindið inn í málið. Ef skjöl eru skráð samkvæmt málsnúmerum skal stofna nýtt mál í kerfinu og skrá erindið þar inn.
  5. Erindi sem berast á rafrænu formi eru skráð í kerfið, og skjalið prentað út á skjalapappír og lagt í málafn.
  6. Ef fleiri en einn fá erindið til afgreiðslu / umsagnar skal skrá upphafsstafi þess er ber ábyrgð á afgreiðslunni (ábyrgðarmanns máls) í stimpilinn. Ábyrgðarmaður málsins fær annað hvort frumrit erindisins eða afrit og er frumrit þá lagt strax í málafn sveitarfélagsins. Mikilvægt er að merkja afrit skjala sem slíki með stimpli: AFRIT eða LJÓSRIT. Þessum afritum má eyða þegar málsafgreiðsla er lokið, nema ef á þau hafa verið skráðar athugasemdir eða sérstakar upplýsingar um afgreiðslu málsins. Skal þá leggja afritið í málafnið og skrá það inn í kerfið.
  7. Því næst eru upplýsingar um erindið skráðar í kerfið (sjá bls. 56-57 um hvaða upplýsingar eru skráðar um skjöl í málaskrá).
  8. Þegar erindi hafa verið flokkuð og skráð í kerfið eru þau lögð í arkir og eru jafnan merktar starfsmönnum, málalykilsnúmeri, málsnúmeri og málsheiti og annað hvort dreift til þeirra eða sett í ákveðin hólfrá merkt starfsmönnum.
  9. Eftir að gögnum hefur verið dreift eru þau á ábyrgð ábyrgðarmanns málsins. Hann á svo að koma gögnum aftur til umsjónarmanns skjalasafns, annað hvort jafnóðum þegar ný skjöl myndast eða þegar málsmeðferð lýkur.
- C. Vinna starfsmanns / ábyrgðarmanns máls: Meðferð skjala við afgreiðslu*
1. Eftir að gögnum hefur verið dreift eru þau á ábyrgð ábyrgðarmanns málsins.
  2. Ábyrgðarmaður máls aðgætir hvort skráning erindis sé rétt samkvæmt málalykli.
  3. Útsend erindi eru skráð í kerfið og afrit þeirra varðveitt á pappír í málafni:

- a. Bréf. Afrit skal tekið af öllum útsendum bréfum og þau skráð í málaskrá af umsjónarmanni skjalasafns áður en þau eru póstlögð. Afritið skal síðan lagt í viðkomandi málsmöppu. Afrit skulu vera undirrituð eins og útsendu bréfin.
  - b. Símbref. Útsend símbref skulu fá sömu meðhöndlun og önnur útsend bréf.
  - c. Tölvupóstur. Tölvupóst, sem ábyrgðarmanni máls berst eða hann sendir frá sér og varðar málið, skal prenta út og leggja í viðkomandi málsmöppu. Skráning skjalsins getur verið:
    - i. Tölvupóstur er skráður í kerfið af umsjónarmanni skjalasafns þegar máli er lokið.
    - ii. Tölvupóstur er skráður af ábyrgðarmanni máls
4. Ábyrgðarmaður máls skal svo koma gögnum aftur til umsjónarmanns skjalasafns þegar málsmeðferð er lokið.
  5. Skrá skal minnisblöð og önnur skjöl sem talin eru mikilvæg við afgreiðslu málsins. Það auðveldar leit að þeim síðar. Skrifna skal athugasemdir um afgreiðslu málsins og leggja upp í málafn.
  6. Ef erindi er sent út fyrir skrifstofu sveitarfélagsins vegna umsagnar eða upplýsingaöflunar skal það skrifað í stimpil bréfsins og málaskrá. Aldrei skal senda frumrit, aðeins ljósrít.
  7. Auðkennd afrit erinda, á ábyrgð og í afgreiðslu annars starfsmanns, send viðkomandi „til upplýsingar“ skal grísa þegar hagnýtu gildi þeirra er lokið. Undantekning er þó, ef á þau hafa verið skráðar sérstakar viðbótarupplýsingar. Þá skal leggja þau í málafn. Sjá einnig bls. 77 um hreinsun í skjalafni.

#### *D. Frágangur erinda í málafni*

1. Hvert mál skal geymt í sérstakri sýrufrírri möppu. Möppuna á að merkja með málalýkilnúmeri, málsheiti, málnúmeri og tímabili.
2. Við frágang erinda skal gengið úr skugga um að öll skráning í málaskránni sé rétt, t.d. að rétt málalýkilnúmer hafi verið notað, og að öll fylgiskjöl viðkomandi máls fylgi því.
3. Umsjónarmaður skjalasafns athugar hvort öll skjöl sem eru í möppunni séu skráð í málaskrá.
4. Málinu er lokað í rafræna kerfinu. Æskilegt er að umsjónarmaður skjalasafns hafi einn rétt til þess að loka málum í kerfinu, en þá hefur hann ávallt þá yfirsýn yfir skjalafnið sem þarf.
5. Ganga skal frá afritum útsendra bréfa með skjölum viðkomandi máls.
6. Í málsmöppu skulu erindin liggja í tímaröð, þ.e. það yngsta efst.
7. Um meðferð trúnaðarskjala vísast til bls. 64-66.
8. Aukaeintök skjala skal hreinsa burt áður en gengið er frá málum, sjá bls. 77 um hreinsun í skjalafni.

## Ferill við móttöku og afgreiðslu erinda í rafrænu mála- og skjalavörslukerfi

(kerfi með rafrænni skráningu á skjölum og varðveislu allra skjala rafrænt)

Skjöl í rafrænum mála- og skjalavörslukerfum eru ýmist varðveitt eingöngu rafrænt eða að hluta rafrænt og að hluta á pappír. Tillögur um feril við móttöku og afgreiðslu erinda sem hér fylgir á eftir miða við að skjöl séu eingöngu varðveitt á rafrænu formi. Ef um blandaða varðveislu er að ræða (bæði á pappír og rafrænt) má hafa tillögur um feril við móttöku erinda í rafrænu dagbókarkerfi einnig til hliðsjónar.

### A. Móttaka erinda

Móttaka erinda hjá sveitarfélagi sem hefur heimild til notkunar á rafrænu mála- og skjalavörslukerfi þar sem öll skjöl í kerfinu eru varðveitt á rafrænu formi er á flestan hátt sú sama og þar sem málafn er varðveitt á pappír:

1. Almennur póstur er opnaður af umsjónarmanni skjalasafnsins og er myndlesinn (skannaður) inn í skjalavörslukerfið (sjá ábendingar um myndlestur skjala í leiðbeiningum um notkunarreglur í rafrænum skjalavörslukerfum á vef Þjóðskjalasafns). Þau gögn sem ekki tilheyra málafni eru skilin frá og komið til hlutaðeigandi aðila innan skrifstofunnar, sbr. vinnuferli við málafn varðveitt á pappír.
2. Tölvupóstur er opnaður af ábyrgðamanni netfangsins. Ef tölvupósturinn varðar einstök mál sveitarfélagsins er hann vistaður í rafrænt skjalavörslukerfi. Einkatölvupóstum, auglýsingum og tölvupóstum sem ekki varða einstök mál er eytt.
3. Símbref eru móttækin af umsjónarmanni skjalasafns og þau sem varða einstök mál eru myndlesin inn í skjalavörslukerfið. Góð regla er að myndlesa jafnframt upplýsingablað úr faxtækinu en þar er t.d. að finna upplýsingar um að sendingu símbrefsins, s.s. dagsetningu sendingar og faxnúmer.

### B. Skráning erinda

1. Stimpla skal öll erindi sem berast á pappír, sbr. vinnuferil við skráningu erinda í rafrænum dagbókarkerfum.
2. Eftir að erindi hefur verið myndlesið inn í rafrænt skjalavörslukerfi skráir umsjónarmaður skjalasafnsins upplýsingar um erindið í kerfið, sjá bls. 56-57 um hvaða upplýsingar skuli skrá um skjöl í rafræn skjalavörslukerfi.
3. Ef mál er þegar til í kerfinu skal skrá erindið inn í málið. Ef skjöl eru skráð samkvæmt málsnúmerum skal stofna nýtt mál í kerfinu og skrá erindið þar inn.
4. Erindi sem berast á rafrænu formi (t.d. tölvupóstur) eru jafnframt skráð í kerfið og það vistað rafrænt í kerfinu.
5. Umsjónarmaður skjalasafns ákveður málalykilsnúmer eftir efnisinnihaldi erindisins.
6. Öll vafaatriði á að bera undir yfirmann, t.d. um málalykilsnúmer og hver á að fá erindið til afgreiðslu.
7. Starfsmanni sem fær málið til afgreiðslu (ábyrgðarmaður máls) er gert viðvart að erindið sé hægt að nálgast í rafræna kerfinu.

8. Ef fleiri en einn fá erindið til afgreiðslu / umsagnar skal vera ljóst hver sé ábyrgðarmaður þess.
9. Ábyrgðarmaður málsins sér til þess að öll gögn sem verða til á rafrænu formi (s.s. tölvupóstur) og varða málið verði vistuð og skráð í rafrænt skjalavörslukerfi. Erindi sem berast á pappír eru skráð og myndlesin inn í kerfið af umsjónarmanni skjalasafnsins.

#### *C. Vinna starfsmanns / ábyrgðarmanns máls: Meðferð skjala við afgreiðslu*

1. Ábyrgðarmaður máls aðgætir hvort skráning erindis sé rétt samkvæmt málalýkli.
2. Útsend erindi eru skráð í kerfið undir viðkomandi númeri í málalýkli. Ef skráð er á málsnúmer eru gögnin jafnframt skráð þannig. Afrit erindanna eru varðveitt rafrænt í kerfinu.
3. Afrit útsendra erinda eru varðveitt undir sama málsnúmeri í rafræna skjalavörslukerfinu:
  - a. Bréf. Afrit sendra bréfa skal vista í rafrænu skjalavörslukerfi. Skynsamlegt er að myndlesa undirritað bréf inn í kerfið áður en það er sent út og varðveita það þannig í kerfinu.
  - b. Símbréf. Útsend símbréf skulu fá sömu meðhöndlun í rafrænu skjalavörslukerfi og önnur útsend bréf.
  - c. Tölvupóstur. Tölvupóstur sem ábyrgðarmanni berst eða hann sendir frá sér og varðar málið er skráður í kerfið og tölvupósturinn vistaður í kerfinu.
4. Í rafrænt skjalavörslukerfi skal skrá og varðveita minnisblöð og önnur skjöl, sem talin eru mikilvæg við afgreiðslu málsins. Það auðveldar fund þeirra síðar. Skrifa skal athugasemdir við afgreiðslu málsins.

#### *D. Frágangur erinda í málafni*

1. Þegar máli er lokið er allri skráningu á viðkomandi málsnúmer hætt í rafræna mála- og skjalavörslukerfinu og gengið úr skugga um rétt málalýkilnúmer og að öll fylgiskjöl viðkomandi máls fylgi því. Æskilegt er að umsjónarmaður skjalasafns hafi einn rétt til þess að loka málum í kerfinu, en þá hefur hann ávallt þá yfirsýn yfir skjalasafnið sem þarf.
2. Umsjónarmaður skjalasafns athugar hvort allar upplýsingar og skjöl sem skráð eru undir málsnúmerinu séu rétt skráðar.
3. Um meðferð trúnaðarskjala vísast til bls. 64-66.
4. Aukaeintök skjala skal hreinsa burt áður en gengið er frá málum, sjá bls. 77 um hreinsun í skjalasafni.

Mynd - Tillaga að ferli við afgreiðslu máls

RAFRÆNT DAGBÓKARKERFI (MÁLASFN VARÐVEITT Á PAPPÍR)	RAFRÆN MÁLA- OG SKJALAVÖRSLUKERFI (MÁLASFN VARÐVEITT Á RAFRÆNU FORMI)
<p><b>A. MÓTTAKA ERINDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ERINDI MÓTTEKIN           <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ BRÉF – UMSJÓNARMAÐUR SKJALASAFNS</li> <li>◇ SÍMBRÉF – UMSJÓNARMAÐUR SKJALASAFNS</li> <li>◇ TÖLVUPÓSTUR – ÁBYRGÐARMAÐUR TÖLVUPÓSTFANGS</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p><b>B. SKRÁNING ERINDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• STIMPLUN</li> <li>• MÁLALYKILSNÚMER VALIÐ</li> <li>• ATHUGAÐ HVORT MÁL SÉ TIL Í KERFINU, EF EKKI ÞÁ ER NÝTT MÁL STOFNAÐ MEÐ NÝJU MÁLSNÚMERI</li> <li>• SKRÁNING Í RAFRÆNT DAGBÓKARKERFI</li> <li>• MÁLI KOMIÐ TIL AFGREIÐSLU</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p><b>C. AFGREIÐSLA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ÖLLUM GÖGNUM MÁLS SAFNAÐ JAFNÓÐUM Í MÁLSMÖPPU</li> <li>• ÁBYRGÐARMAÐUR MÁLS PRENTAR ÚT ÖLL GÖGN SEM VARÐA MÁLIÐ VIÐ AFGREIÐSLU OG LEGGUR Í MÁLSMÖPPU</li> <li>• MÁLI KOMIÐ TIL UMSJÓNARMANNS SKJALASAFNS EFTIR AFGREIÐSLU / MÁLI LOKAÐ Í RAFRÆNU DAGBÓKARKERFI</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p><b>D. FRÁGANGUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HVERT MÁL GEYMT Í SÉRMERKTRI MÖPPU / UNDIR MÁLSNÚMERI</li> <li>• UMSJÓNARMAÐUR SKJALASAFNS ATHUGAR SKRÁNINGU Í MÁLA-SKRÁ OG SKRÁIR ÞAU SKJÖL SEM EKKI ERU SKRÁÐ</li> <li>• SKJÖLUM RAÐAÐ Í MÁLASFN EFTIR MÁLALYKLI</li> <li>• MÁLI LOKAÐ Í RAFRÆNU DAGBÓKARKERFI AF UMSJÓNARMANNI SKJALASAFNS</li> </ul>	<p><b>A. MÓTTAKA ERINDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ERINDI MÓTTEKIN           <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ BRÉF – UMSJÓNARMAÐUR SKJALASAFNS</li> <li>◇ SÍMBRÉF – UMSJÓNARMAÐUR SKJALASAFNS</li> <li>◇ TÖLVUPÓSTUR – ÁBYRGÐARMAÐUR TÖLVUPÓSTFANGS</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p><b>B. SKRÁNING ERINDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• STIMPLUN</li> <li>• SKJAL MYNDLESIÐ INN Í RAFRÆNT MÁLA- OG SKJALAVÖRSLUKERFI</li> <li>• MÁLALYKILSNÚMER VALIÐ</li> <li>• ATHUGAÐ HVORT MÁL SÉ TIL Í KERFINU, EF EKKI ÞÁ ER NÝTT MÁL STOFNAÐ MEÐ NÝJU MÁLSNÚMERI</li> <li>• SKRÁNING Í RAFRÆNT MÁLA- OG SKJALAVÖRSLUKERFI</li> <li>• MÁLI KOMIÐ TIL AFGREIÐSLU</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p><b>C. AFGREIÐSLA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ÖLLUM GÖGNUM MÁLS SAFNAÐ JAFNÓÐUM UNDIR MÁLSNÚMER AF ÁBYRGÐARMÖNNUM EÐA UMSJÓNARMANNI SKJALASAFNS</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p><b>D. FRÁGANGUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HVERT MÁL VARÐVEITT UNDIR MÁLSNÚMERI</li> <li>• UMSJÓNARMAÐUR SKJALASAFNS ATHUGAR HVORT SKJÖL OG UPPLYSINGAR SEM ERU UNDIR MÁLSNÚMERINU SÉU RÉTT SKRÁÐ</li> <li>• MÁLI LOKAÐ Í RAFRÆNU SKJALAVÖRSLUKERFI AF UMSJÓNARMANNI SKJALASAFNS</li> </ul>