

RESTANSER

- HVA ER RESTANSER

- HVORDAN BEHANDLE
RESTANSER I ARBEIDSFLATE
SAKSBEHANDLING

- HVORFOR ER DETTE EN
RESTANSE?

- HVORDAN RETTE OPP
RESTANSER DU ALLEREDE
HAR BESVART

- DOKUMENTET KOMMER
IKKE OPP NÅR JEG PRØVER
Å AVSKRIVE FRA ET SVAR

HVA ER RESTANSER

Restanser er innkommende dokumenter som ikke er ferdigbehandlet. Alle innkommende dokumenter må behandles, enten de kommer fra eksterne, eller som et internt notat med oppfølging. Dette gjelder uavhengig av om dokumentet har en behandlingsfrist. Før dokumentet er endelig besvart, omfordelt eller avskrevet, vil det være en restanse.



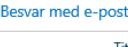



Denne veiledningen vil hjelpe deg å tolke arbeidsflatene dine og restansene som kan være der.

HVORDAN BEHANDLE RESTANSER I ARBEIDSFLATEN SAKSBEHANDLING

Arbeidsflaten **Saksbehandling** og fanen **Innkommende** er utgangspunktet for dokumentasjonsbehandling i 360, og der saksbehandlere starter når de åpner 360. Om du har dokumenter under overskriften **Ubesvarte dokumenter** betyr det at de er restanser som du skal behandle.

INNKOMMENDE UNDER ARBEID SNARVEIER OG DELTE ELEMENTER

Ubesvarte dokumenter

Dokumenter (0)	Kopier (1)
	    
✓	Tittel Avsender Dokumentkategori

Det er ingen elementer å vise i denne listen.

Fanen **Under arbeid** under overskriften **Mine dokumenter som ikke er ferdigstilt** er der du finner dokumentene du jobber med. Om det er svar på dokumenter der betyr det at de enda ikke er ferdigbehandlet, og at de er restanser som du skal behandle.

INNKOMMENDE UNDER ARBEID SNARVEIER OG DELTE ELEMENTER

Mine dokumenter som ikke er ferdigstilt

Dokumenter (0)	Kopier (1)
	  
✓	Tittel Mottaker Dokumentkategori

Det er ingen elementer å vise i denne listen.

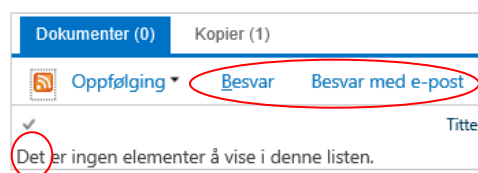
Kort forklart er målet at både oversikten over **Ubesvarte dokumenter** og **Mine dokumenter som ikke er ferdigstilt** skal bli tomme. Om de ikke er tomme har du antagelig restanser.

BESVARE

Fra fanen **Ubesvarte dokumenter** kan du besvare ett eller flere dokumenter med e-post eller med et nytt dokument. Huk av til venstre for dokumentene du vil besvare, og trykk så **Besvar** eller **Besvar med epost**. Dokumentet vil bli borte fra ubehandlede når du har opprettet et svar.

Merk at før det er registrert og journalført et svar i 360 vil det fortsatt være en restanse. At du arbeider med et svar betyr ikke at du har svart.

Ubesvarte dokumenter

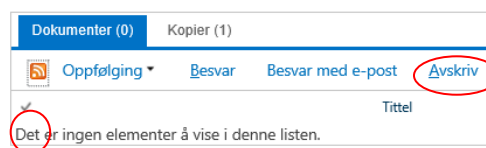


AVSKRIVE

Du kan også bruke **Avskriv** for å si at dokumentet ikke krever saksbehandling, eller for å skrive at det er besvart over telefon. Gjør dette helst med en kommentar slik at andre vet hvorfor dokumentet ikke krever saksbehandling. Eksempler:

- *Følges opp i møter med entreprenør, se referat.*
- *Ringt kunde og informert om klageprosess.*

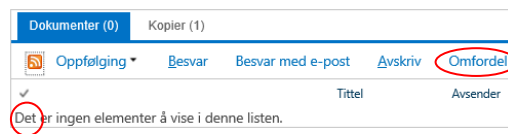
Ubesvarte dokumenter



OMFORDELE

Hvis det er et dokument som ikke skal behandles av deg kan du bruke **Omfordel** for å gi oppgaven til andre saksbehandlere i din avdeling, eller du kan be din sjef, eller arkivet, om å omfordele til andre avdelinger.

Ubesvarte dokumenter

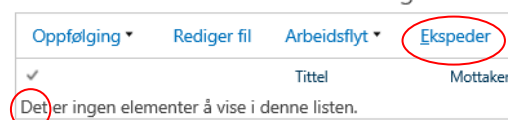


EKSPEDERE

Husk å være oppmerksom på dokumenter **Under arbeid** selv om dokumentet det besvarer er borte fra **Ubesvarte** oversikten.

For å ferdigbehandle dokumentet må du bruke **Ekspeder** slik at svaret blir sendt til mottaker. Det blir da også journalført av arkivet og synlig for andre brukere av 360.

Mine dokumenter som ikke er ferdigstilt



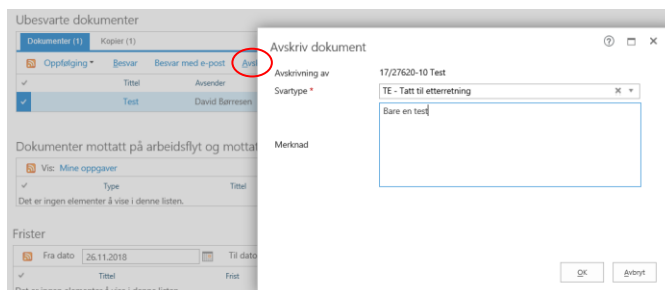
Se også: [Ekspedere dokumenter](#)

HVORFOR ER DETTE EN RESTANSE?

Det er flere typer restanser som kan virke forvirrende når man mottar en restanserapport.

DOKUMENTER SOM IKKE SKAL SAKSBEHANDLES

Disse vil være både i **Ubehandlede** oversikten og i restanserapporten helt til du selv tar et aktivt valg ved å bruke **Avskriv** og velger **TE: Tatt til etterretning**, med eller uten kommentar.



DOKUMENTER SOM ER INNENFOR SAKSBEHANDLINGSFRISTEN

Restanserapporten tar ikke hensyn til frister, så det vil også være listet opp dokumenter som er innenfor en eventuell behandlingsfrist. Prioriter de eldste restansene.

DOKUMENTER SOM DU HAR GITT MIDLERTIDIG SVAR TIL

Disse vil fortsatt ligge i oversikten over ubehandlede. Om du har gitt et midlertidig svar har du enda ikke ferdigbehandlet dokumentet, kun utsatt din egen frist for å gjøre ferdig saksbehandlingen.

DOKUMENTER MED FEIL KATEGORI

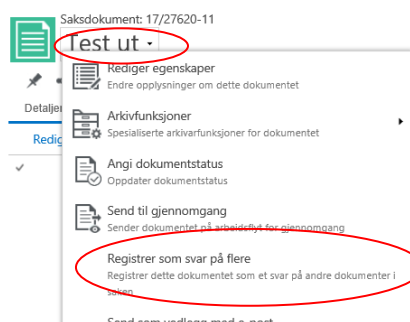
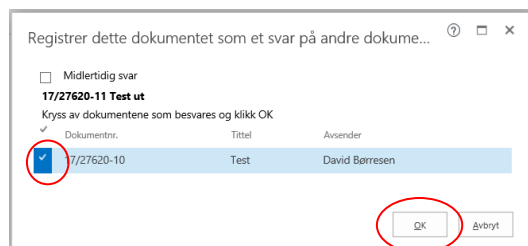
Det kan hende du har fått et internt notat med oppfølging som heller burde hatt dokumentkategori internt notat uten oppfølging, og som slik ikke egentlig er en ny bestilling eller oppgave til din enhet. Spør ansvarlig for dokumentet om antagelsen din er korrekt, og be så arkiv om å rette opp.

HVORDAN RETTE OPP RESTANSER DU ALLEREDE HAR BESVART

Det kan være at du tidligere har besvart en henvendelse på e-post, og at e-posten, om den har blitt registrert, ikke er koblet mot det innkommende dokumentet. Det kan også hende at det har kommet inn purringer eller andre nye dokumenter etter at du har opprettet et svar.

For å rette opp i dette må vi redigere hvilke dokumenter som avskriver de innkommende dokumentene.

Gå til det utgående dokumentet du vil avskrive med, trykk på tittelen, og velg **Registrer som svar på flere dokumenter**. Du vil få opp alle innkommende dokument i samme sak som enda ikke er avskrevet. Velg de som er aktuelle å avskrive med det utgående dokumentet og trykk så **OK**.



Om et svar ikke har blitt registrert i 360 bruker du samme funksjon etter at svaret er registrert på saken.

DOKUMENTET KOMMER IKKE OPP NÅR JEG PRØVER Å AVSKRIVE FRA ET SVAR

Noen ganger vil du ikke få opp dokumentet du vil avskrive med **Registerer som svar på flere** funksjonen. Når det skjer er det fordi dokumentet allerede er avskrevet. For eksempel kan det ha oppstått en feil med et svardokument slik at det ble opprettet et nytt svar som ikke er koblet direkte til det innkommende, eller dokumentet kan ha blitt tatt til etterretning ved en feil.

Du vil se om et dokument allerede er avskrevet ved å se i **Detaljer**, eller **Kontakter** fanen til dokumentet.

Detaljer	Filer (0)	Kontakter	Merknader (0)	Rettigheter	Aktivitet
Sak:	17/27620 TEST Sveinung				
Prosjekt:					
Dokumentkategori:	Dokument inn				
Status:	Journalført				
Ansvarlig enhet:	Arkiv				
Ansvarlig person:	<input type="checkbox"/> David Børresen				
Avsender David Børresen					
Kontakter:	<input type="checkbox"/> Mottaker David Børresen Tatt til etterretning				

Test									
Detaljer	Filer (0)	Kontakter	Merknader (0)	Rettigheter	Aktiviteter	Saksreferanser	Trestruktur	Dokumentreferanser	Logg
Rediger kontaktliste									
✓	Kontakt	Virksomhet	Rolle	Notater	Dato	Respons			
	David Børresen	...	Avsender						
	David Børresen	... Arkiv	Mottaker		26.11.2018	Tatt til etterretning			

For å oppheve en avskrivning må du ta kontakt med arkivet, som opphever den tidligere avskrivningen for deg.

Etter avskrivningen er opphevet vil dokumentet både komme tilbake til **Ubesvarte**, og det vil kunne søkes opp med **Registrer som svar på flere** funksjonen.