

Rutiner for håndtering av postmottak@bufetat.no

Håndtering av e-postmottaket rullerer innad i e-postgruppa

E-postmottaket skal alltid være bemannet i vanlig arbeidstid og må behandles fortløpende. Dokumentsenter Lillestrøm har ansvar for at e-post på e-postmottaket blir distribuert videre på en riktig måte. Enten det gjelder videresendelse til seksjonsleder/saksbehandler, eller om det er arkivverdig og skal importeres.

E-postmottakets oppbygging:

- All ekstern e-post til Bufdir og Regionene kommer inn på postmottak@bufetat.no .
- **Mappen Innboks:** Er delt opp i 2 undermapper. (Fordelt post og Til journalføring)
- **Mappen Til journalføring:** Er delt opp i teammapper. (evt. undermapper)
- **Fordelt post:** Hit dras e-postene (både eksterne og interne) når de er ferdig behandlet. E-poster som er eldre enn 3 måneder - slettes første mandagen i måneden.
- **Sendte elementer:** E-poster som er eldre enn 3 måneder - slettes første mandagen i måneden.
- **Slettede elementer:** Slettes daglig. (e-poster vi ikke ønsker å motta igjen, skal markeres som søppelpost)
- **Søppelpost:** Slettes flere ganger i løpet av dagen, her må man kontrollere hver enkelt om det er søppelpost, før man sletter.

Ansvar og oppgaver for e-postgruppa

All arkivvurdering foretas før man drar e-postene til teammappen og journalfører derfra. Videresending utføres fra innboksen. Hvis usikker på journalføring ser teamene på disse sammen og vurderer om det skal journalføres eller videresendes til saksbehandler/avdeling.

Der det er behov for fagavdelingens vurdering av e-posten, skal det skrives en beskjed om hva det gjelder/hva vi etterspør, samt signatur.

Dersom e-postmottaket er kopimottaker, importerer saksbehandler selv e-posten.

Viktig! Ulest - Ikke behandlet (mailen står fortsatt uthevet).

Lest - Under behandling og noen jobber med den (mailen er ikke uthevet).

- **Når man jobber med en e-post, marker den som «under behandling + navn».**
- Når e-poster er behandlet eller videresendt, dras de over til fordelt post.
- Husk også at «leserute» skal være av, slik at man ikke ved feil markerer en e-post som lest, med følger av det at den ikke blir behandlet. Høyreklikk og merk e-posten som ulest.

Ansvar og oppgaver for e-postgruppa

Innboks

- Hastesaker skal tas umiddelbart, uavhengig hvilket fagområde saken gjelder.
- E-post som skal arkiveres, behandles fortløpende. Trenger man bistand, drar man den til riktig teammappe og gir beskjed.
- E-postene skal åpnes og vurderes før de evt. viderefordes til riktig seksjon/leder
- Spam må alltid markeres som søppelpost og blokkerer avsender..
- All generell e-post som gjelder Bufetat, skal sendes til leder på de forskjellige fagområdene.
- Behandlet e-post dras over i mappen «Fordelt post» (både eksterne og interne)
- Kursinvitasjoner og kurspåmeldinger går til rette fagavdeling eller:

Region Øst: serviceteamet.oest@bufetat.no

Region Sør: styring.sor@bufetat.no

Region Midt: region.midt@bufetat.no

Region Vest: region.vest@bufetat.no

Region Nord: resepsjon_nord@bufetat.no

Disse e-postene kan videresendes:

- E-post som gjelder websider/apper - nettredaktor@bufdir.no
- E-post som gjelder fritidskortet - fritidskortet@bufdir.no
- E-post som gjelder bestilling av brosjyrer - marianne.myhre@bufdir.no
- E-post som gjelder virksomhetsstyring - virksomhetsstyring@bufdir.no
- E-post som gjelder faktura - regnskap@bufdir.no
- E-post som gjelder Fortsatt-foreldrekurs - marianne.bie@bufdir.no
- E-post til Hege Nilssen - kerstin.marianne.gran@bufdir.no
- E-post som gjelder anskaffelser - anskaffelse@bufdir.no
- E-post om mekling/timer - *bruk signatur om rett instans/familievernkontor*
- E-post angående reise/refusjoner/arbeidsbekreftelse - serviceportalen@bufdir.no
Emnefelt merkes med **[avsenders epostadresse] 1LP**
- E-post angående endringer i ePhorte - serviceportalen@bufdir.no
Emnefelt merkes med **[avsenders epostadresse]1DOK**
- E-post angående IKS-BS-Brukertjenester serviceportalen@bufdir.no
Emnefelt merkes med **[avsenders epostadresse]1IKT**
- E-post angående ØT-VI-Veiledning og info - serviceportalen@bufdir.no
Emnefelt merkes med **[avsenders epostadresse]1VI**
- E-post med Birk nummer - dras ned til e-postmappen - Mellomlagring epost-KB, denne blir ivaretatt av dokumentsender Tønsberg

Hvis man ikke vet hvilken fagavdeling i Bufdir e-posten skal til, kan man sende en forespørsel om hjelp til virksomhetsstyring@bufdir.no

Ved importering av e-post til ePhorte skal JP registreres ufordelt på avdeling/seksjon, unntaket er personalmappene.