

Kultur for læring

SITS - Torun Stubsjøen, opplæringsansvarlig



Skatteetaten



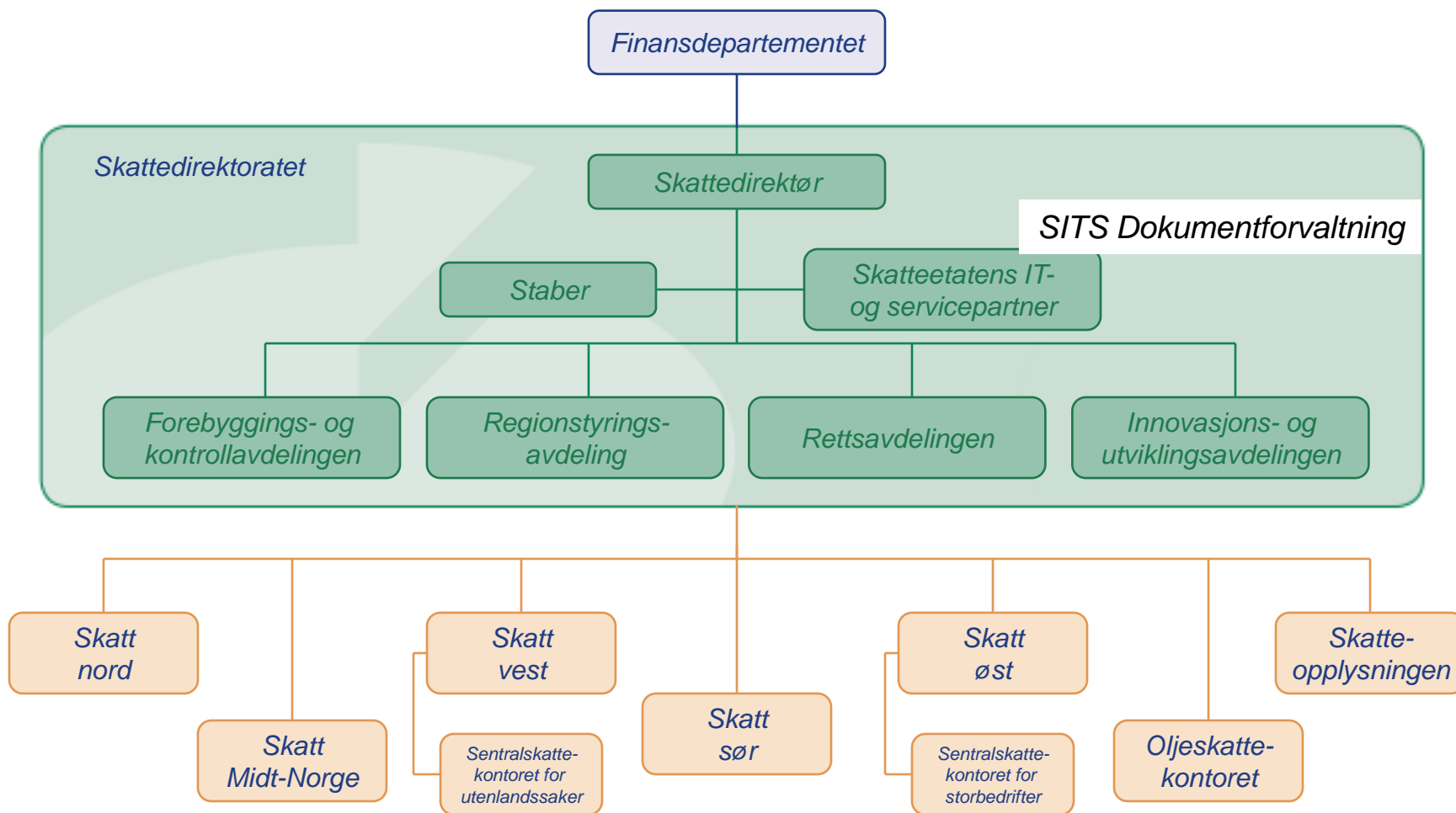


Agenda

- Skatteetaten benytter seg av mange opplæringsformer
- Aldri nok opplæring - hvorfor er det så vanskelig å nå frem innen arkiv- og dokumenthåndtering?
- Basert på våre erfaringer, hva fungerer best av opplæring
- Hva kommer vi til å gjøre mer av fremover



Skatteetaten



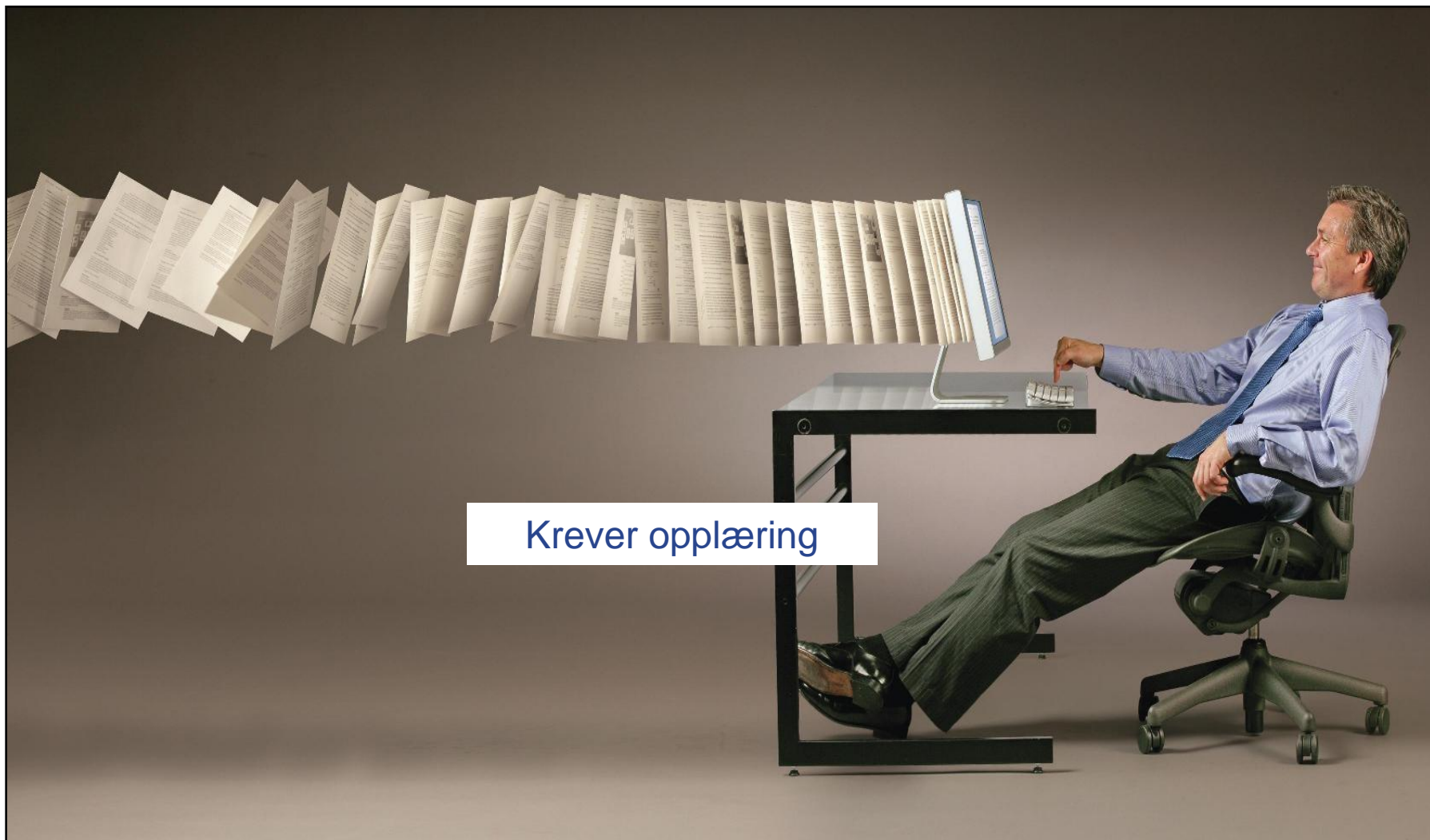
Regionale dokumentsentre

- ELARK (ePhorte) siden 2005 – fullelektronisk
 - Perodeskille pga stor omorganisering utført i 2008
- ca 6 500 brukere, derav ca 220 arkivarer skal ha opplæring
- Antall saker siden 2008: 4 864 928
 - Hvorav 898 450 saker i 2012
- Antall saksdokumenter i 2012
 - 795 097 inngående brev
 - 2 192 673 utgående brev
 - 70 144 interne brev/notater





Drømmesituasjonen er FFF Finne – Forstå - Få til





Ulike opplæringsformer for bruk av ELARK

- Flere store sentrale opplæringsopplegg
 - Ved utrulling ELARK
 - Ved utrulling av Sharepoint versjonen av ELARK - ELARK Mini
- Mye rollestyrt opplæring for instruktører, superbrukere, arkivpersonale, ledere og saksbehandlere
 - Sentral opplæring - deretter tar instruktører det ut i regionene
 - I regionene kjøres det kontinuerlig opplæring
- Både kateter- og prøv-selv-undervisning
- E-læring både som store kurs og modulbaserte småkurs
 - Vis-meg og Gjør-selv leksjoner
- Lynlæring med små bevisstgjøringsleksjoner på mail
- Noen eksempler følger:



E-læringen er delt opp i leksjoner, og er en blanding av *Vis-meg* og *Prøv-selv* leksjoner. Leksjonene er forholdsvis korte og enkle å gjennomføre, og kurset kan gjennomføres som en helhet eller du kan velge de leksjonene du har behov for. Du kan når som helst gå tilbake og repetere en leksjon og du kan sende lenke til en leksjon til andre som burde lære seg dette.

- [Hvordan opprette en sak](#)
- [Hvordan skrive et brev](#)
- [Hvordan sende et eBrev](#)
- [Hvordan arkivere en e-post](#)
- [Hvordan fordele dokumenter – fokus på lederrollen](#)
- [Hvordan behandle restanse og tilgangsvurdere](#)
- [Hvordan sende på godkjenning](#)
- [Hvordan motta dokumenter fra godkjenningsrunde og opprette ny versjon](#)
- [Hvordan følge opp oppgaver sendt på godkjenning](#)

Leksjonene har fokus på oppgaver og operasjoner som utføres i ELARK og kan ikke erstatte rutiner eller skrive-/registreringsregler for hvert enkelt fagområde.

Håper du liker kurset!

ePhorte 4

Fungere for: [SS] i rollen [:]

Ny saksmappe



Standard søk



Send lenke



Alternative

Arbeidsliste

Under arbeid

Restanser

Til orientering

Nye oppgaver (4)

Forfallsliste

Forfallsliste - utgående

Mine saker

Ikke tilgangsvurdert

Klagekoder Skatteklagene

Restanser innsynsbegjæri

Du er her: Likning 2010 0101150... | Anmodning om tillegg...

2011/602091-12 Anmodning om tilleggsopplysning klagesak

Status:

R - Reservert

Adm.enhet:

SKNFS2 - Seksjon 2 Skatt, kildeskatt og a

Saksbehandler

1

ing

1 Journalpostdetaljer

011

011

011

Leksjon - Hvordan sende eBrev

Med eBrev har nå saksbehandler mulighet til å sende brev elektronisk fra ELARK til skattyter. I leksjonen vil du både lære om dette og hva du må gjøre om brevet inneholder sensitiv informasjon. Leksjonen tar ca 6 min å gjennomføre.

Neste >>

Arbeidsliste

Snarvei til

Rapporter

Adm verktøy

ePhorte 4

Fungere for: [SS] i rollen [:]

Ny saksmappe



Standard søk

Send lenke



Alternative

Arbeidsliste

Under arbeid

Restanser

Til orientering

Nye oppgaver (4)

Forfallsliste

Forfallsliste - utgående

Mine saker

Ikke tilgangsvurdert

Klagekoder Skatteklagene

Restanser innsynsbegjæri

Du er her: Likning 2010 0101150... | Anmodning om tillegg...

2011/602091-12 Anmodning om tilleggsopplysning klagesak

Status:	R - Reservert	Adm.enhet:	SKNFS2 - Seksjon 2 Skatt, kildeskatt og a
Dokumenttype:	U - Utgående brev	Saksbehandler:	SS - Sander Saksbehandler
Avsender/Mottaker:	DUFF KARI FOS	Løpenummer:	1413014/2011
Publiseres:	Nei	Tilgangskode:	S - Skatt/likning
Tilhører sak:			

Dokumenter

Mottatt dato:

Tilgangskode:

Hjemmel u.o.

Tilgangsgrup

Dokumentka

Besvart av:

Godkjennes av:

Tilleggsattributter

Sander Saksbehandler har mottatt en klage på likning fra skattyter. Han ser at han trenger noen tilleggsopplysninger fra skattyter før han kan besvare henvendelsen. Sander oppretter derfor et nytt utgående brev til skattyter.

Tilbake

Neste

Avsender/Mottaker 1

Journalpostdetaljer

Mottatt dato: 19.10.2011

Publisert dato: 19.10.2011

Mottatt dato: 23.11.2011

Publisert dato:

Mottatt dato:

Publiseres:

Arbeidsliste

Snarvei til

Rapporter

Adm verktøy

Lynlæring med intro fra Skattedirektøren på mail



Skatteetaten

Hvorfor offentliglova også gjelder deg - Melding (HTML)

Fil Melding

Ignorer Slett Svar Svar alle Videresend Mer

KOSS Til overordnet Fullført Opprett ny

Gruppe-e-post Svar og slett

Hurtigtrinn

Flytt Flytt

Regler OneNote Handlinger

Merk som ulest Kategoriser Følg opp

Koder

Oversett Søkk Relatert Velg

Redigering Zoom Zoom

ⓘ Hvis det er problemer med hvordan denne meldingen vises, kan du klikke her for å vise den i en webleser.

Fra: Kompetanseutvikling i etaten <dispatch@junglemap.net>
Til: Stubsjoen, Torun
Kopi:
Emne: Hvorfor offentliglova også gjelder deg

Som ansatt i etaten berøres du direkte eller indirekte av offentliglova.

Hvor godt kjenner du loven?

Samtlige ansatte forventes å ha et bevisst forhold til den. Gjennom denne leksjonen, vil du bli presentert for de viktigste sidene og prinsippene i loven.

Leksjonen tar et par minutter å gjennomføre.



[Start leksjonen](#)

«Alle» tok kurset om journalføring

Introduksjon



Skatteetaten

Rådgiver Jonas Jonassen har etter en lang og krevende prosess endelig levert sin rapport til Finansdepartementet.

Journalist Arne Lein fra Aftenposten henvender seg til Skattedirektoratet og ber om innsyn i rapporten. Han har funnet rapporten etter søk i Finansdepartementets offentlige journal.

Så begynner problemene...

Leksjonen tar et par minutter å gjennomføre.



Dokumentsenteret finner ikke rapporten i ELARK.
Det viser seg at saken ikke er registrert i systemet.
Verken interne notater, relevante e-poster,
møtereferater, den endelige rapporten eller
tidligere versjoner er registrert.

Jonasen er på en ukes utenlandsferie, og er derfor
ikke tilgjengelig.



Dagen etter har Aftenposten en artikkel som ikke dreier seg om rapporten, men om den manglende journalføringen og arkiveringen. Aftenposten stiller spørsmål ved etatens dokumentrutiner.

Flere fagpersoner har uttalt seg til avisen om saken. Redaktørforeningens leder er svært kritisk til at et statsorgan begår slike lovbrudd. Han påpeker at all kommunikasjon ut og inn av etaten skal journalføres fortløpende. Det er nødvendig for å kunne følge saksprosessen.

Han legger til at det ser ut til at etaten har brutt flere lover.

Finansdepartementet ber ledelsen i Skattedirektoratet om å redegjøre for praksisen.





Du og alle andre i etaten har et ansvar for at vi ikke havner i en slik situasjon.

Det er derfor viktig at du sørger for at alt som skal journalføres blir journalført. Husk også at alle aktuelle e-poster og e-postvedlegg også skal journalføres.





- ELARK har ca 2000 samtidige brukere hver dag, så systemet brukes!
- Internrevisjonens anmerkninger fra 2011:
 - God kontroll på fagdokumentene
 - Verre med de administrative dokumentene, spesielt hos SKD og SITS
- **Tiltak: opplæringsansvarlig**
 - Bistå organisasjonen med bedre rutiner og brukerveiledninger
 - Informasjon og tilgjengeliggjøring
- Dette vet alle:
 - Det er alltid behov for mer og bedre opplæring, enklere system og gode tilpassede brukerveiledninger og klare regler
 - Det som oppleves som brukervennlig for noe/noen, trenger ikke være det for alt/alle

Mye klage på systemet: hvor er jeg hen og hvor skal jeg klikke?

ePhorte4

Saksbehandler SITSTJID | Ny saksmappe | Standard søk | Send lenke | Alternativer

Du er her: Til orientering | Søkeresultat (31 poster)

Arbeidsliste

- Under arbeid
- Restanser
- Til orientering**
- Nye oppgaver (1)
- Forfallsliste
- Forfallsliste - utgående
- Mine saker
- Ikke tilgangsvurdert
- Klagekoder Skatteklagenemda
- Restanser innsynsbegjæringer

	R	V	D	Saksnr	Dnr	S	Type	Innhold	Avs/Mot	Kode	Saksbeh.	Dok.dato	Forfall
<input type="checkbox"/>				2010/332341	7	J	X	R10-11 Portaler - oppfølging	Torun Stubsoen m.fl.	SKDINT	X00TUR	08.11.2010	
<input type="checkbox"/>				2010/1228774	1	F	X	Risikogjennomgang for TJ15 - Dokumentforvaltning 2010	Birthe Ottem m.fl.	SITSUTLE	X00TST	08.12.2010	
<input type="checkbox"/>				2009/989341	5	A	X	Møtereferat 25.02.2011 - Tjenesteforum Dokumentforvaltning	Lill Heggedal Lerbæk m.fl.	SITSIS	X0XSTU	23.02.2011	
<input type="checkbox"/>				2010/332341	11	J	X	R10-11 Oppfølging	Inga Jorunn Arnesen m.fl.	SKDINT	X00TUR	24.04.2011	
<input type="checkbox"/>				2008/301689	4	J	N	Permanent delegering av dokumentforvaltningsoppgaver til SKP	Pål Botilsrud	SITSTJID	X00BOT	06.04.2011	
<input type="checkbox"/>				2009/989341	7	J	X	Møtereferat 07.06.2011 - Tjenesteforum Dokumentforvaltning	Lill Heggedal Lerbæk m.fl.	SITSUTFK	X0XMHX	08.06.2011	
<input type="checkbox"/>				2011/131363	7	J	I	Funksjonskartlegging BK OFFSEK	ARKIVERKET	SITSTJID	KOFMMA	11.07.2011	
<input type="checkbox"/>				2010/722004	6	J	I	Utarbeidelse av bevaring- og kassasjonsregler for fagsaker i S	Seksjon for bevaring og kassas	SITSTJID	X00IAR	08.11.2011	
<input type="checkbox"/>				2009/989341	8	J	X	Møtereferat 24.11.2011 - Tjenesteforum Dokumentforvaltning	Lillian Trondsgård Strandbakk	n SKDIU	X00JAE	29.11.2011	
<input type="checkbox"/>				2011/492130	3	J	N	Forespørsel om leie av intern ressurs	Geir Bergtun	SITSTJID	X00SKR	05.12.2011	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	22	J	X	Møtereferat 25.01.12 - Forskuddskatt UPS	Øivind Gilbø m.fl.	SITSTJID	KOFMMA	25.01.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	24	J	X	Møtereferat 30.01.12 DSF, DSS og BRVS	Mersa Delalic m.fl.	SITSTJID	KOFMMA	30.01.2012	
<input type="checkbox"/>				2012/99518	1	J	X	Møtereferat 01.02.12 - Demonstrasjon av arkivplan.no	Inga Jorunn Arnesen m.fl.	SITSTJID	KOFMMA	07.02.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	25	J	X	Møtereferat 3.02.12 - Fordelingstall PS, Konto til konto og Nec		SITSTJID	X00IAR	07.02.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	26	J	X	Møtereferat 03.02.12 - Skatteberegning UPS	Lidvar Sperle m.fl.	SITSTJID	KOFMMA	03.02.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	30	J	X	Møtereferat 15.02.2012 - GLD	Sonja Borkovic m.fl.	SITSTJID	X00IAR	24.02.2012	
<input type="checkbox"/>				2008/51184	30	J	X	Møte med Riksarkivet 01.03.12	Torun Stubsoen m.fl.	SITSTJID	KOFMMA	02.03.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	32	J	X	Møtereferat SU (Skatteoppkrever Utland) 02.03.12	Inga Jorunn Arnesen	SITSTJID	KOFMMA	02.03.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	33	J	X	Prosjektmøte 05.03.12	Inga Jorunn Arnesen	SITSTJID	KOFMMA	05.03.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	34	J	X	Møtereferat LEP 03.02.2012	Inga Jorunn Arnesen	SITSTJID	KOFMMA	03.02.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	35	J	X	Møtereferat DSB 07.03.12	Steinar Løvdal	SITSTJID	KOFMMA	07.03.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	36	J	X	Møtereferat SOFIE 17.02.12	Eli Marianne Wilhelmsen m.fl.	SITSTJID	KOFMMA	17.02.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	37	J	X	Prosjektmøte 07.03.12 - informasjon om prosjektet i etaten	Emilia P. Myrvang	SITSTJID	KOFMMA	07.03.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	38	J	X	Møtereferat AR - SERG - FOUSA	Vivi Anthonen m.fl.	SITSTJID	KOFMMA	20.03.2012	
<input type="checkbox"/>				2011/266030	39	J	X	Møtereferat SFS - Sentralskattekontoret for Storbedrifter	Ellen Langeland Gjerde m.fl.	SITSTJID	KOFMMA	27.03.2012	

Page size: 25

[Vis alle | Side 1 av 2, post 1 til 25 av 31.]

Enkelt å utføre oppgaver, men hva gjør jeg med rapporten min?

Restanser

Saksnr	Tittel	Avsender/mottaker	Dokumentdato			
2011/601776	1 Nytt produksjonsmiljø 20110927	EDB ERGOGROUP ASA	26.09.2011	Tilgangsvurder	Til etterretning	Lag svar
2011/601770	0 Avtale deltakarbruk i driftgranskningene til NILF	NORSK INSTITUTT FOR	20.05.2011	Tilgangsvurder	Til etterretning	Lag svar
2011/600074	0 Klage på saksbehandling - tilbakebetaling av skatt	DYRE MARIT PSA	23.07.2011	Tilgangsvurder	Til etterretning	Lag svar

1 2 (4)

Under arbeid

Saksnr	Tittel	Avsender/mottaker	Dokumentdato		
2011/601670	0 Leveranse av EDU tjenesten		07.11.2011	Skriv videre	Marker som ferdig
2009/634714	0 Strategi og plan for utrulling og opplæring av ELARK Mini	Birthe Ottem m.fl.	02.10.2011	Skriv videre	Marker som ferdig
2010/862091	0 Dokumentforvaltningsoppgaver for prioritering - årsplan /produksjonsplan 20		04.01.2011	Skriv videre	Marker som ferdig

1 2 3 (9)

Til fordeling

Saksnr	Tittel	Avsender/mottaker	Dokumentdato		
2009/882977	1 Samordnet registermelding	FINANS FORVALTNING AS	26.09.2011	Fordel	Returner
2011/602080	0 Fritekstsøking i ELARK	Innhenting og distribusjon	04.10.2011	Fordel	Returner

Til fordeling - kopimottaker

Godkjennings- / kommentarrunde

Tittel	Oppgave	Beskrivelse	Saksbehandler	
0 Notat fra HR-stab vedr ny organisering	Godkjenn:	Kan du sjekke om det	Tonje Holten	Utfør

Til orientering (siste 30 dager)

Saksnr	Tittel	Avsender/mottaker
2009/634714	0 R 10-11 Portaler - oppfølging	Innhenting og distri
2009/989341	1 Møtereferat 07.09.2011 - Tjenesteforum D	Irene Finstad Lyster

Basis ePhorte søk

Dokumentdato

Hva vil du gjøre?

Avansert søk i ELARK



FFF – Finne – Forstå – Få til! Tja

Hvilke dokumenter i min enhet skal jeg lagre her og hvordan?

Hvilken versjon av dokumentet er egentlig den gjeldende?

- Vi **gjør og lærer bare det vi MÅ** kunne ellers velger vi enkleste løsning
- Ikke kjerneområde - vil ikke være «arkivar» - føles som **ekstraoppgave**
- Ikke **kultur** for endring og lederen går ikke foran
 - Vi har alltid lagret dokumentene våre på filområde x
- Enklere brukergrensesnitt for ledere hjelper ikke for alt/alle
 - Forankring i forkant, men **ledere har ikke fokus** på arkiv- og dokumenthåndtering
 - Håndtering av oppgaver går greit, men hvilke dokumenter skal jeg lagre
 - Ønsker kompetansedeling og intern åpenhetspolitikk, men redd
 - Vanskelig tilgangsstyring – systemet hjelper ikke finne riktig lovhjemmel
- Rollestyrte opplæringskurs blir for **generelle** – husker svært lite etter kurs
- Store e-læringskurs fungerer ikke - mister fokus og kjører gjennom uten bevissthet
- Dokumenthåndtering er **tverrfaglig** - krever mye av læreren/instruktøren
- Brukerstøtte er tilgjengelig over telefon og mail, men mange kvier seg eller får ikke hjelp når de trenger det



4 overordnede prinsipper med **krav til lederansvar og dokumenteierskap** skal sikre forsvarlig lagring av dokumenter og gjøre gjenfinning enklere:

1. Alle dokumenter skal som hovedregel være tilgjengelig for intern kompetansedeling
2. Lagring ett sted sikrer at riktig versjon vises til en hver tid
3. Det skal tydelig fremgå når et dokument er ferdig
4. Alle dokumenter skal registreres med dokumentinformasjon som gjør dem kategoriser- og gjenfinnbare

Prinsipper ja, men dokumentene rusler ikke inn av seg selv



Skatteetaten

Klare retningslinjer for hvordan prinsippene kan etterleves først på kort sikt

Lære opp og forankre i linjen

Fremtidig krav: Enklere lagring og gjenfinning av dokumenter - utarbeide kravspesifikasjon



- Bruke prinsippene aktivt og vise til disse:
 - Leders ansvar for at medarbeidere har kunnskap og bevissthet om riktig dokumenthåndtering
 - hva som er arkivverdige/journalpliktig materiale
 - regler om offentlighet og innsyn
 - Leder skal følge opp i utviklingssamtalene
 - Leders dokumenteierskap i egen enhet; både mottatte og egenproduserte; herunder styrende dokumenter
- Basert på prinsippene skal det utformes detaljerte retningslinjer
 - Avklare hva vi kan få til av systemmessige endringer nå på kort sikt
 - Starte med de administrative dokumentene i SKD og SITS
 - Avklare hvilke dokumenter de ulike enheter håndterer og beste praksis
 - Arkivverdige og journalpliktige dokumenter
 - Håndtering av statiske og dynamiske dokumenter
- **Gjenkjennelsesfaktoren** er helt sentral når opplæring kjøres!



- E-læring og lynkurs som små konsentrerte leksjoner
 - eks. hvordan arkivere en e-post, hvordan opprette et møtereferat, bevisstgjøring ift meroffentlighet
- Rollestyrte opplæringstilbud
 - Greit for generelle nybegynnerkurs og for arkivpersonale
- Ellers satse på kurs for små homogene grupper med samme behov
 - Gjerne tillegg av bevisstgjøringsleksjoner og små e-læringskurs
- Brukerstøtte og kompetanse nær brukeren
 - Må ha flere utpekte superbrukere som har fått et klart ansvar for dette

Fokus på prosess og arbeidsmåter istedet for hvor bruker skal klikke

Brukervennlige system vil gjøre denne type opplæring mulig, men det vil alltid være behov for opplæring!