

# Rutiner – Internkontroll for dokumentasjonsforvaltning ved UiB

For daglige aktiviteter finnes noen rutiner og retningslinjer i kapittel 6 i Arkivplan+ dokumentet, og det blir gitt referanser til Kap 6 i teksten under ved tema der dette er relevant. I punkt 1 under blir det gitt en mer detaljert redegjørelse for daglige kontrolloppgaver som er knyttet til internkontroll for dokumentasjonsforvaltning ved UiB. I punkt 2 og 3 blir det angitt rutiner for periodiske kontrolloppgaver.

I punkt 4 angis rutiner for utlån av arkivmateriale i papir (jfr Kap. 6.5 i Arkivplanen), og i punkt 5 angis detaljer for når og hvordan systemet for internkontroll for dokumentasjonsforvaltning og Arkivplanen skal evalueres og revideres.

## 1 Rutiner knyttet til daglige kontrolloppgaver (ePhorte)

Punktene under skal samle det som angår daglige rutiner for internkontroll. Det er et spesielt fokus på daglige kontrollrutiner. Arkivplanen kapittel 6 gir en oversikt over hva som skal gjøres, og hvordan det skal gjøres, innenfor en del områder. Mens kontrollpunktene under angår hva som må kontrolleres daglig.

De fleste punktene under dreier seg om kontrollområder som kan knyttes til daglige driftsoppgaver. Det gir en oversikt over *hvem* som har ansvaret for *hva*, samt *hvordan* kontrolloppgavene skal gjennomføres.

### 1.1 Generelt om hva avvik er, og hvordan skal disse skal håndteres

Med avvik menes en praksis eller hendelse som ikke er i tråd med gjeldende rutiner eller 'best practice' anbefalinger. I alvorlige tilfeller kan det også være snakk om lovbrudd. Generelt så skal avvik først søkes løst med den som har skapt avviket. Dersom dette ikke fører frem så blir håndteringen løftet til ledernivå, og eventuelt til Arkivleder samt Universitetsledelsen.

Alvorlighetsgraden av avvik vil generelt være bestemmende for hvilket nivå det behandles og følges opp. Ved mindre avvik så kan den ansatte ved Faggruppe for dokumentasjons- og systemforvaltning som oppdager avviket håndtere dette. Ved moderate avvik kan det være nødvendig å løfte håndteringen til ledernivå. Alvorlige

avvik vil alltid involvere flere aktører i håndteringen. Det kan være aktuelt å inkludere Universitetsledelsen, og/eller enheter med spesialkompetanse knyttet til hva avviket dreier seg om. Ved systemfeil vil det også være aktuelt å inkludere eksterne aktører, som USIT og SIKRI, i forhold til hendelser som dreier seg om ephorte.

## 1.2 Daglige rutiner knyttet til ulike kontrollområder i ephorte

### 1.2.1 Kontrollrutiner i forbindelse med postlister / offentlig journal

Denne rutinen beskriver hva man må være spesielt oppmerksom på når man kontrollerer postlister før disse publiseres på offentlig journal. Feil kan oppstå siden postlisten, og videre Offentlig journal, viser metadata både på journalpost og saksnivå. Dette kan føre til at taushetsbelagt informasjon vises for eksempel hvis det er taushetsbelagt informasjon i sakstittelen samtidig som avsender/mottaker vises på journalpostnivå. En annen utfordring ved dette kan være når journalposter arver tilgangskode fra saksnivå. Dette kan føre til at journalposten blir underskjermet, dersom den som oppretter journalposten ikke er oppmerksom. Ved kontroll av postlister, og ved journalføring, så må den som kontrollerer være oppmerksom på slike mulige feil.

Kontroll av postlister hver dag er derfor viktig for å oppdage feil og korrigere disse slik at taushetsbelagt informasjon ikke havner på Offentlig journal.

Denne rutinen følger prinsippet om at dersom det oppdages feil, så tas det kontakt med den det gjelder først, og hvis dette ikke fører frem så løftes det til ledernivå.

### 1.2.2 Venstremenyoppgaver i ephorte

Kontrolloppgavene under utføres av arkivar for de journalførende enhetene den enkelte har ansvar for. Dersom disse kontrollene avdekker mangler eller avvik, så tas dette opp med sakseier eller saksbehandler alt etter hva som er aktuelt.

- *Journalføring* - Kvalitetssikre at dokumentene i journalposten er sjekket inn, at unntatt offentlighet / evt. skjerming er riktig, at kopimottakere er lagt inn. Vi kontrollerer også at JP-innhold stemmer med tittel, at dato stemmer, og for utgående brev kontrollerer vi at forsendelses måte/status er riktig.

Vi kontrollerer Forsendelsesmåte SDP – Sikker digital post med uavklart eller ingen forsendelses status. Arkivar kontrollerer journalposter der disse situasjonene er oppstått:

- Forsendelses status - *Overføring feilet*

Arkivar prøver å finne ut hvorfor JP feiler ved utsending. Dette er ikke løst før JP innholdet er ekspedert til mottaker.

- Journalposter (Utgående) i status F uten forsendelses måte/status.

Arkivar avklarer med saksbehandler hva som er gjort i forhold til ekspedering av JP. Veiledning av saksbehandler for hvordan ekspedering skal gjøres med SDF, eller hvis JP er sendt til mottaker så må saksbehandler endre forsendelses måte/status slik at dette er dokumentert i JP.

- *Saker til kontroll og Personalsaker til kontroll.* Kvalitetssikre sakstittel, sett på klassering og sett status til *Under behandling (B)*. *Personalsaker* settes til status (B) når primærklassering (ansattnr) er lagt inn, og også sekundærklassering. I noen tilfeller bør vi gjøre søk for å sjekke at saken ikke er opprettet dobbelt, for eksempel organisert forskerutdanning (doktorgrader)
- *Saker som kan avsluttes.* Kvalitetssikre føring og klassering, sett status fra ferdig til avsluttet. Husk: Ikke avslutt saker hvor det fortsatt finnes restanser og hvor det er ufordelte journalposter (mottakere/ kopi mottakere). Vi kontrollerer også at alle dokumenter i saken er intakte (lesbar) før vi avslutter.
- *Vi utfører også disse venstremeny kontrolloppgavene:* Utføre søket *Til godkjenning uten godkjenner*. Gi beskjed til saksbehandler dersom godkjenner mangler.

Utfør søket Tomme saksmapper. Sjekk om noen har status F. I tilfellet – la utgå (status U)

Utfør søket *JP med status M*. Journalfør de journalpostene her som er klare til å journalføres.

### 1.2.3 Kontroller ved import til ephorte

- Kontroller ifbm import til ephorte (både epost og skannede dokumenter)

Ved import til ephorte er det viktig å kontrollere at det som importeres er komplett, og at det har god nok kvalitet. Ved import som gjøres av arkivar når journalposten det importeres i får status (J – journalført), så er det viktig å kontrollere at konvertering til PDF/A ikke har skapt problemer for dokumentenes lesbarhet eller tilgjengelighet. Dersom noe har skjedd i konverteringen må prosessen gjøres på nytt for å sikre at det som importeres til ephorte har god kvalitet og er tilgjengelig.

- Kontroller ifbm med selve skanningen av dokumenter (Pixedit)

I forbindelse med skanning, så er det viktig å kontrollere at alle sider kommer med, og at kvaliteten på det som er skannet er god nok. Derfor er det nødvendig å kontrollere at selve skanningen har god nok kvalitet i Pixedit, før man velger 'lukk alle' og dokumentene havner i importsentral for import til ephorte. For det er viktig med kontroll av det som skal importeres til ephorte, både at det er komplett og at det har tilstrekkelig kvalitet. Når man gjør denne jobben hver gang, så slipper man å skanne på nytt eller at det oppstår tvil om dokumenter i ephorte er komplett.

### 1.2.4 Kontroller ved opprettelse av / endring av - brukertilganger i ephorte

Følgende kontrollpunkter er viktig i forhold til opprettelse, eller endring av tilganger for brukere, i ephorte.

- Kontroller at den som bestiller tilganger på vegne av medarbeider, har autorisasjon for å gjøres dette.

- Kontroller om brukeren har en profil i ephorte fra før. Dersom dette er tilfellet så opprettes nye roller, tilganger i den eksisterende profilen. Hvis det ikke finnes en profil på brukeren i ephorte fra før, så opprettes det en ny profil som roller / tilganger registreres i.
- Kontroller at de tilgangene som ligger i bestillingen er i samsvar med de tilganger som den aktuelle bruker kan få utfra vedkommende sin rolle.
- Kontroller at brukernavnet som er oppgitt i bestillingen er det samme som er registrert på brukeren i Outlook.
- Før det sendes en bekreftelse til bestilleren og brukeren om at tilgangene er opprettet, så kontroller at tilstrekkelig informasjon om brukeren er lagt inn i brukerens profil. Dette gjelder opplysninger som brukerens epost adresse. Kontroller også at de tilgangene som er gitt er i tråd med bestillingen, men også om det kan ha blitt bestilt, færre eller flere, tilganger enn det som en bruker innen et bestemt arbeidsområde erfaringsmessig trenger. Dersom brukeren er midlertidig ansatt, så må det også kontrolleres hva som skal være stoppdato for vedkommende sine tilganger, dersom dette ikke er oppgitt i bestillingsskjemaet.

#### 1.2.5 Kontroll av dokumentfangst

Dette handler om at det er viktig at det ikke er tilfeldig hva som fanges av dokumentasjon, og som inkluderes i saks- og arkivsystemet. Derfor må all inngående post, både elektronisk og på papir, vurderes i forhold til dette. I tillegg må det ved daglige oppgaver i ephorte nevnt over, vurderes om det er noe dokumentasjon som mangler og som må inkluderes i saker eller journalposter. Ved tvil om dette må det tas kontakt med saksbehandler (JP) eller saksansvarlig (sak) for å få avklart dette, slik at det som er registrert i ephorte blir mer komplett. Dette gjør vi for å sikre at sakene i ephorte dokumenterer saksprosessene, og at det ikke er noe som mangler som skulle vært dokumentert. Ved å ha et daglig fokus på dette forenkles også arbeidet med å avslutte saker.

#### 1.3 Håndtering av atferd i ephorte som skaper avvik

Dette gir retningslinjer for hvordan man skal følge opp saksbehandlere eller ledere som har en atferd i ephorte som skaper avvik. Dette handler både om hva som skal tas opp direkte med saksbehandlere, og hva som bør løftes til ledernivå.

Følgende rutine blir nå lagt til grunn for oppfølging av slike situasjoner. Denne følger en reaksjon der det utvides hvem som involveres etter et tre trinns løp. 1) Først tas det kontakt med saksbehandleren direkte der vedkommende gjøres oppmerksom på feilen, og på hva som er riktig praksis. 2) Dersom dette ikke fører frem så kontaktes saksbehandler igjen med en purring, og på denne eposten så legges saksbehandleren sin leder inn som kopimottaker. 3) Derfor de to første trinnene ikke hjelper på problemet, så sendes det epost til leder og Arkivleder legges til som kopimottaker.

Hensikten med denne rutinen er at man prøver å løse problemet med den det gjelder først, og dersom dette ikke fører frem så involveres ledere. Hvis dette gjelder en leder, så blir det tilsvarende reaksjon der det eventuelt løftes til overordnet ledernivå.

#### 1.4 Kontroll av måltall

Faggruppe for dokumentasjons- og systemforvaltning har en gjennomgang en gang i uken av tall knyttet til aktiviteter som gjøres daglig. Denne gjennomgangen blir gjort under faggruppens mandagsmøte. Dette gjøres for å ha oversikt over noen måltall, og det brukes også som et styringsverktøy. De måltall denne oversikt tar med er fordelt etter journalførende enhet, og de er:

- Antall journalposter til journalføring
- Antall saker til kontroll (fra Saksarkiv)
- Antall personalsaker til kontroll (fra arkivdel Personal)

## 2 Detaljerte rutiner knyttet kontrolloppgaver som utføres hver tredje måned (ePhorte)

I forhold til utsendelse hver tredje måned av måltallene nevnt under, så gir rutinene her mer utfyllende opplysninger enn det som finnes i Arkivplanen Kapittel 6.7 – Periodiske oppgaver.

## 2.1 \_\_\_Betydningen av disse kontrollene

Ved tremåneders kontrollen av enhetene i ePhorte, så er fokuset på oppfølging og på synliggjøring av måltallene. Siden Faggruppe for dokumentasjons- og systemforvaltning underretter hver enhet om deres måltall, så gir dette både oss og dem en mulighet til å ha kontroll med egen produksjon i ephorte. Faggruppen samler måltallene for kontrollområdene og sender disse til adm.sjef (eller tilsvarende) for hver enhet. Tallene oppbevares så hos Faggruppe for dokumentasjons- og systemforvaltning slik at det er registrert en oversikt for måltall knyttet til hver enhet, både som en oversikt over historikk og som utgangspunkt for tiltak dersom måltallene for en konkret periode viser tall som avviker fra ønskede verdier.

## 2.2 \_\_\_Kontrollområder

- Restansekontroll: Dette er tallet for, og oversikt over, antall restanser som en enhet har i ephorte. Dette kan også spisses ved å gi en oversikt over hver ePhorte bruker ved en enhets sine restanser. Siden en restanse er en arbeidsoppgave som skal utføres, så sier dette måltallet noe om hva den enkelte enhet, og ephortebruker, har av pågående arbeid som enda ikke er slutført.
- Saker under behandling (status R og B): Dette er tall og oversikt over sakene den enkelte enhet, og ePhortebruker ved aktuell enhet, har til behandling i ePhorte. Dette gir altså en oversikt over pågående saksprosesser.
- Journalposter under arbeid (status R): Dette viser hva den enkelte ePhorte bruker, og enheten denne tilhører samlet har av dokumenter under arbeid. Status R for journalposter betyr at innholdet enda ikke er ferdig fra den enkelte saksbehandler. Dette måltallet sier derfor noe, både på brukernivå og på enhetsnivå, hva det arbeides med og omfanget av dette.
- Ufordelte brev og notater (Mottatte Inngående brev, samt X og N notater): Dette viser hva som er mottatt på enhetsnivå, men som enda ikke er fordelt til saksbehandler. Oversikt over dette forteller hvilke journalposter med

innhold som ingen enda har fått ansvar for. Fordi når en journalpost blir fordelt, så blir noen gitt et ansvar for å følge opp denne. Fordeling av journalposter er et lederansvar ved den enkelte enhet. Forskjellen på mottatte brev og notater i denne sammenhengen, er at Inngående brev og N notater gir restanse og må følges opp, mens X notat er mer til orientering.

- Ufordelte kopier (Mottatte kopier av Inngående brev, samt X og N notater):  
Dette er tilsvarende som for ufordelte brev og notater. Forskjellen er at kopier er til orientering. Altså noe den som mottar blir orientert om. Det er allikevel viktig at kopier også blir fordelt forløpende, fordi dette har med informasjonsflyt i saksprosesser å gjøre, og at enheten får den informasjonen den er tiltenkt. I tillegg til dette så vil ufordelte kopier i en sak bety at saken ikke kan avsluttes.

### 2.3 Gjennomføring av kontrollene

Faggruppe for dokumentasjons- og systemforvaltning henter ut overnevnte måltall hver tredje måned fra ePhorte. Disse føres så inn i excel ark, og distribueres deretter til hver enhet. Enhet i denne sammenhengen er Sentraladministrative enheter og Fakulteter med tilhørende institutter. Disse tallene distribueres ved at det lages et N-notat i ephorte som sendes til aktuell enhet. I måltallene knyttet til et bestemt Fakultet gis det tall samlet for hele Fakultetet, men det gis også tall for Fakultetsadministrasjonen og for hvert av instituttene. På denne måten har man både oversiktstall på et overordnet nivå, og tall på instituttnivå i ePhorte.

## 3 Rutiner for kontrolloppgaver hvert halvår (ePhorte)

### 3.1 Kontroll av brukertilganger

I Riksarkivarens for skrift § 3-2, (2) a) Stilles det krav om å beskrive ansvarsforhold og rutiner knyttet til, «ansvar for tildeling og ajourhold av brukerrettigheter.». Dette kravet i Riksarkivarens forskrift er et utgangspunkt



knyttet til rutiner ifbm brukerrettigheter i ephorte. Både ansvarsforhold knyttet til dette og hva som konkret skal gjøres.

- Ansvarsfordelingen for brukeradministrasjon av tilganger i saks- og arkivsystemet ephorte er slik at Arkivleder har ansvaret for at dette gjøres, og at det gjøres i henhold til gjeldende rutiner. Men de konkrete arbeidsoppgavene utføres av medarbeidere ved Faggruppe for dokumentasjons- og systemforvaltning. Dersom kontrollene knyttet til brukeradministrasjon finner avvik eller mangler, så rapporteres dette til Arkivleder. Arkivleder, og eventuelt andre dette delegeres til, vurderer så hva som skal gjøres for å rette opp i avvik og mangler som er avdekket.
  
- Det som skal kontrolleres i denne halvårskontrollen er:
  - Roller, tilganger (tilgangskoder), tilgangsgrupper og saksbehandlergrupper. Det må være en regelmessig gjennomgang av disse for å sikre at roller og tilganger er ajour.
  - Hvem som har sluttet ved en enhet slik at det blir satt stoppdatoer for roller og tilganger. Her kan det være aktuelt som et tillegg til det Seksjon for dokumentasjonsforvaltning gjør for å samle denne informasjonen, at ledere ved enhetene sender en liste en gang i halvåret over hvem som har sluttet og eventuelt endring av tilganger for aktive ePhorte brukere ved sin enhet. For de som har sluttet vil det være nødvendig å undersøke status for deres saker og journalposter i ephorte. Altså journalposter og saker som ikke er ferdige. Dette gjelder journalposter i status R og saker i status R og B. Det må avklares hva som skal gjøres med disse journalpostene, og om de aktuelle sakene skal ferdigstilles eller skal fortsette slik at saksansvarlig må endres.
  - Kontrollere om det er behov for å oppdatere eller gjøre endringer i opplysninger i brukerens profil eller roller.
  - Vi kontrollerer om listen vi har over aktive brukere i ephorte er ajour. Dersom det er behov så oppdateres disse opplysningene.

### 3.2 Håndtering av avvik ved brukeradministrativ kontroll

I forhold til håndtering av avvik knyttet til tilganger, vil det være hensiktsmessig å dele avvikene inn i ulike alvorlighetsgrader, som nevnt tidligere. Der mindre avvik håndteres av medarbeideren som oppdager avviket. Moderate avvik rapporteres videre til Arkivleder, eller den Arkivleder har delegert dette ansvaret til. Det vil så bli gjort en gjennomgang av hva som har skjedd for å se hva som må gjøres for å håndtere det. Ved alvorlige avvik vil Arkivleder bli informert, og det kan da også være nødvendig å inkludere andre enheter i håndteringen av dette. Spesielt hvis avviket kan skade UiBs omdømme, eller det er avdekket systemfeil som har gitt svikt i forhold til informasjonssikkerhet.

Dersom avviket er negativt for UiBs omdømme kan det være nødvendig å informere universitetsledelsen om dette, og inkludere dem i håndteringen av avviket. Dersom det er systemfeil/systemsvikt som er årsaken til avviket, så må i alle fall IT avdelingen (UiB), USIT (Oslo) og SIKRI inkluderes i håndteringen av avviket.

#### 4 Rutiner for kontrollopgaver i forhold til arkivmateriale i papir

- Rutine for utlån av papirdokumenter fra bortsettingsarkiv
  - Jfr her Kapittel 6.5 i Arkivplanen, samt Rutinehåndbok
  - Faggruppe for dokumentasjons- og systemforvaltning må ha en liste over arkivdokumenter i papir som til enhver tid er utlånt fra bortsettingsarkivet til ansatte ved UiB, eller eventuelt andre. Denne listen skal inneholde metadata om dokumentene som er utlånt, når de ble utlånt, samt hvem dokumentene er utlånt til. I tillegg et anslag over hvor lenge låneren trenger dokumentene.
  - Denne listen må kontrolleres og gjennomgås regelmessig av Faggruppe for dokumentasjons- og systemforvaltning. Dersom dokumentene ikke er returnert innen rimelig tid, så tar Faggruppen kontakt med låneren for å få en avklaring om når papirdokumentene blir returnert.

#### 5 Revidering av Arkivplan og system for internkontroll

- Arkivplanen må evalueres og revideres en gang i året. Den reviderte Arkivplanen lagres så i ePhorte, og brukes så som gjeldende Arkivplan for Universitetet i Bergen. Denne årlige revideringen er viktig slik at Arkivplanen er ajour i tråd med Arkivforskriften § 4, og at det er en systematikk i arbeidet med og evalueringen av Arkivplanen. På denne måte vil den kunne fungere etter intensjonen som et styringsverktøy.
- Systemet for internkontroll for dokumentasjonsforvaltning ved UiB må likeledes evalueres og eventuelt revideres en gang i året. Dette for å sikre at alle relevante områder er dekket og at det er tilstrekkelig kontroll, systemer og oppfølging av de områdene som er omfattet av dette systemet for internkontroll. Som del av denne evalueringen må det foretas en ROS analyse. Dette for å avdekke områder som må tas med i forhold til den generelle evalueringen av systemet for internkontroll for dokumentasjonsforvaltning.
- Det vil være hensiktsmessig at Arkivleder delegerer ansvar for oppfølging av dette, slik at det blir en systematikk og kontinuitet i dette arbeidet.