



Midtre Gauldal  
kommune

Desember 2019



## FORORD

Revisjon Midt-Norge SA har gjennomført denne forvaltningsrevisjonen på oppdrag fra Midtre Gauldal kommunes kontrollutvalg i perioden august 2019 til november 2019. Forvaltningsrevisjonen gjennomføres i en periode hvor ny kommunelov (LOV-2018-06-22-83) erstatter tidligere kommunelov (LOV-1992-09-25-107). Forvaltningsrevisjonen er bestilt på et tidspunkt hvor tidligere kommunelov var gjeldende og selve forvaltningsrevisjonen er gjennomført i henhold til den tidligere loven.

Kontrollutvalget skal påse at forvaltningsrevisjon gjennomføres, jf. lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) § 23-2 punkt c). Forvaltningsrevisjon innebærer å gjøre systematiske vurderinger av økonomi, produktivitet, måloppnåelse og virkninger ut fra kommunestyrets eller fylkestingets vedtak og forutsetninger (Kommuneloven § 23-3 første ledd).

Revisjonsteamet har bestått av oppdragsansvarlig forvaltningsrevisor Margrete Haugum, prosjektmedarbeider Hanne Marit Bjerkan, og kvalitetssikrere Unni Romstad og Sunniva Tusvik Sæther. Revisor har vurdert egen uavhengighet overfor Midtre Gauldal kommune, i forhold til den gamle kommuneloven § 79 og forskrift om revisjon i kommuner og fylkeskommuner kapittel 6, ettersom disse var gjeldende da kontrollutvalget vedtok prosjektplanen.

Forvaltningsrevisjonen er gjennomført i henhold til NKRFs standard for forvaltningsrevisjon, RSK 001.

Vi vil takke alle som har bidratt med informasjon i prosjektet. En oversikt over tidligere gjennomførte prosjekter finnes på vår hjemmeside [www.revisjonmidt norge.no](http://www.revisjonmidt norge.no).

Steinkjer, 30. desember 2019

Margrete Haugum

Oppdragsansvarlig revisor

## SAMMENDRAG

Kontrollutvalget i Midtre Gauldal bestilte et forvaltningsrevisjonsprosjekt innenfor dokumenthåndtering og journalføring i sak 4/19, 7. mars 2019.

Den overordnede problemstillingen i forvaltningsrevisjonen er *om Midtre Gauldal kommune har nødvendige rutiner og god praksis for dokumenthåndtering og journalføring?*

Denne problemstillingen er belyst gjennom tre delproblemstillinger.

1. Har kommunen nødvendige rutiner for registrering av post og arkivering?
2. Har saksbehandlerne betryggende kompetanse om dokumenthåndtering og journalføring?
3. I hvilken grad praktiserer kommunens ansatte dokumenthåndtering og journalføring i henhold til lov, forskrift og egen arkivplan?

Revisjonen er avgrenset til dokumenthåndtering og journalføring i forhold til det generelle saksbehandlingssystemet ePhorte og fagsystemet Gerica, som brukes innenfor pleie og omsorg.

Revisjonen har basert seg på kommunale dokumenter, hvor arkivplanen er sentral. Det er gjennomført intervju med ansatte og samlet inn data i en spørreundersøkelse til brukere av saksbehandlingssystemet ePhorte.

### Rutiner

Midtre Gauldal kommune har en elektronisk arkivplan med et innhold som tilfredsstillende kravene til en arkivplan. Det er ingen systematikk i at arkivplanen oppdateres løpende, men at endringer samles opp og gjøres et par ganger i året. Arkivplanen vil dermed ikke være ajourført til enhver tid. Kommune benytter elektronisk journalføring og arkivering i ePhorte som er godkjent i Noark 5-standard.

Kommunen har rutiner beskrevet i arkivplanen for tildeling og ajourhold av brukerrettigheter, men disse rutinene følges ikke ved avslutning av arbeidsforhold. Kommune har rutiner som sikrer at bare autorisert personell kan opprette, registrere og endre dokumenter i ePhorte. I intervjuene kommer det fram at rutinene for dokumenthåndtering i fagsystemet Gerica er mangelfulle.

Kommune har egnede arkivlokaler, men utfordringen ligger i at arkivmateriale ikke alltid oppbevares her, men på noen kontorer i kommunen.

### Saksbehandlerne kompetanse

Saksbehandlere som bruker ePhorte tilbys opplæring, men interessen for opplæring er liten. Saksbehandlerne har liten kunnskap om rutinene for dokumenthåndtering og arkivering. Rutinene er tilgjengelig for alle ansatte, men de ansatte er lite klar over at det finnes rutiner i arkivplanen og hvor de kan finne arkivplanen.

Kommunens rutiner for dokumenthåndtering og arkivering i ePhorte er oppdatert, men det kan oppstå en tidsforskyving hvis arkivplanen oppdateres i bolker.

### Praktisering

I de tilfeller hvor arkivmedarbeiderne håndterer posten blir den løpende journalført. Post og annen arkivverdig informasjon som kommer direkte til saksbehandlere trenger ikke alltid å bli journalført i ePhorte i det hele tatt eller med en uforholdsmessig stor forsinkelse og revisor vurderer dette som en uheldig praksis.

Det er lite kunnskap om rutiner og bruken av ePhorte i deler av organisasjonen, noe som hemmer en sikker og effektiv dokumentflyt i kommunen. Arkivmedarbeiderne rydder og bistår, men hos noen saksbehandlere kan dokumentflyten bli mer sikker og effektiv gjennom at saksbehandlerne får mer kunnskap om bruken av ePhorte.

Revisor finner at det er svakheter knyttet til journalføring og dokumenthåndtering i ePhorte og Geric, samt behandling av personsensitive opplysninger.

### Hovedkonklusjon

Revisor konkluderer med at Midtre Gauldal kommune har mange rutiner på plass, men at det mangler rutiner eller oppdatering av dem på enkelte områder. Praksisen i kommunen er i det alt vesentlige i tråd med regelverket, men manglende kunnskap om dokumenthåndtering og journalføring er en risiko for at feil kan oppstå.

### Anbefalinger

Revisor anbefaler kommunedirektøren å

- Vurdere en gjennomgang av arkivplanen med tanke på at oppdatering og supplering av rutiner i forhold til rutinebeskrivelser også skal inn i det nye kvalitetssystemet
- Vurdere ulike tiltak for å sikre at ansatte har god nok kunnskap om journalføring og arkivering, herunder bruk av ulike elektroniske systemer
- Vurdere å ta i bruk elektronisk signatur for å effektivisere arbeidet og sikre data
- Utarbeide oversikt over personsensitive opplysninger som lagres i arkivene

# INNHOLDSFORTEGNELSE

Forord .....	3
Sammendrag .....	4
Innholdsfortegnelse .....	6
1 Innledning .....	9
1.1 Bestilling .....	9
1.2 Problemstilling .....	9
1.3 Metode .....	10
1.4 Bakgrunn .....	11
1.5 Rapportens oppbygging .....	13
2 Rutiner .....	14
2.1 Problemstilling .....	14
2.2 Revisjonskriterier .....	14
2.3 Kommunens rutiner .....	14
2.3.1 Arkivplan .....	14
2.3.2 Noark 5-standarden .....	17
2.3.3 Brukertilganger .....	17
2.3.4 Rutiner for dokumenthåndtering .....	18
2.3.5 Arkivlokale .....	19
2.4 Revisors vurdering av rutiner .....	20
2.4.1 Arkivplan .....	20
2.4.2 Noark 5-standarden .....	20
2.4.3 Brukertilganger .....	20
2.4.4 Rutiner for dokumenthåndtering .....	21
2.4.5 Arkivlokale .....	21
3 Saksbehandlerens kompetanse .....	22
3.1 Problemstilling .....	22
3.2 Revisjonskriterier .....	22
3.3 Kompetanse på dokumenthåndtering og journalføring .....	22
3.3.1 Opplæring .....	22
3.3.2 Ansattes kunnskap om rutiner .....	26
3.3.3 Oppdaterte rutiner .....	28
3.3.4 Om rutinene er tilgjengelig .....	29
3.4 Revisors vurdering av saksbehandlerens kompetanse .....	30
3.4.1 Opplæring .....	30
3.4.2 Ansattes kunnskap om rutinene .....	30
3.4.3 Om kommunenes rutiner er oppdatert .....	30
3.4.4 Om rutinene er tilgjengelig .....	31
4 Praktisering av dokumenthåndtering og journalføring .....	32
4.1 Problemstilling .....	32
4.2 Revisjonskriterier .....	32
4.3 Praksis i Midtre Gauldal kommune .....	32

4.3.1	Journalføring av post .....	32
4.3.2	Dokumenthåndtering.....	35
4.3.3	Personsensitiv data.....	40
4.4	Revisors vurdering av praksis.....	41
4.4.1	Journalføring.....	41
4.4.2	Dokumenthåndtering.....	41
4.4.3	Personsensitiv data.....	42
5	Høring .....	43
6	Konklusjoner og anbefalinger .....	44
6.1	Konklusjon.....	44
6.2	Anbefalinger .....	44
	Kilder.....	45
	Vedlegg 1 – Utledning av revisjonskriterier.....	46
	Vedlegg 2 – Høringssvar .....	50

## Tabell

Tabell 1.	Oversikt over elektroniske arkivsystem.....	16
Tabell 2.	En status fra ePhorte 8. november 2019 .....	37

## Figurer

Figur 1.	Organisasjonskart Midtre Gauldal kommune.....	12
Figur 2.	Om saksbehandlerne har fått tilstrekkelig opplæring .....	22
Figur 3.	Opplæring i dokumenthåndtering og arkivering .....	24
Figur 4.	Opplæring i ulike deler av arbeidet med journalføring og dokumenthåndtering.....	25
Figur 5.	Muligheter for hjelp og opplæring .....	26
Figur 6.	Om saksbehandlerne har tilstrekkelig kunnskap.....	27
Figur 7.	Saksbehandlernes kjennskap til arkivplanen .....	27
Figur 8.	Om kommunens rutiner for dokumenthåndtering og arkiv er dekkende .....	28
Figur 9.	Om rutinene for dokumenthåndtering og arkiv er oppdatert.....	28
Figur 10.	Om kommunens rutiner er tilgjengelig for alle ansatte .....	29
Figur 11.	Om rutiner for dokumenthåndtering og journalføring er gjort kjent for ansatte .....	29
Figur 12.	Journalføring av SMSer og telefonsamtaler.....	33
Figur 13.	Om saksbehandler oppbevarer dokumenter på skrivebordet som ikke er journalført.....	34

Figur 14. Saksbehandlerens nytte av ePhorte.....	36
Figur 15. Opplæring i behandling av sensitive opplysninger.....	40



# 1 INNLEDNING

I dette kapitlet presenteres bestilling, problemstillinger og bakgrunn for prosjektet.

## 1.1 Bestilling

I revidert plan for forvaltningsrevisjon 2016-2020 er temaet dokumenthåndtering og journalføring begrunnet med at sak- og arkivsystemet har stor betydning for saksbehandlingen og dokumenthåndteringen i organisasjonen. Videre at alle som driver saksbehandling må kunne lagre sine dokumenter i dette systemet, enten direkte eller ved integrasjon med andre systemer. I planen pekes det på to aktuelle problemstillinger. 1) Har de ansatte den nødvendige kompetansen om systemet for å utnytte sak- og arkivsystemet fullt ut? 2) Kjenner de ansatte i Midtre Gauldal kommune til de aktuelle regler for saksbehandling og følges disse reglene?

Kontrollutvalget i Midtre Gauldal bestilte et forvaltningsrevisjonsprosjekt innenfor dokumenthåndtering og journalføring i sak 4/19, 7. mars 2019. Kontrollutvalget vedtok forslag til prosjektplan i sak 13/19, 16. mai 2019.

## 1.2 Problemstilling

Den overordnede problemstillingen er *om Midtre Gauldal kommune har nødvendige rutiner og god praksis for dokumenthåndtering og journalføring?*

For å belyse denne problemstillingen er den splittet i flere delproblemstillinger.

1. Har kommunen nødvendige rutiner for registrering av post og arkivering?
2. Har saksbehandlerne betryggende kompetanse om dokumenthåndtering og journalføring?
3. I hvilken grad praktiserer kommunens ansatte dokumenthåndtering og journalføring i henhold til lov, forskrift og egen arkivplan?

### Rutiner

I den første problemstillingen undersøkes det hvilke rutiner kommunen har. Arkivloven og arkivforskriften gir føringer for kommunenes arkivrutiner og arkivforskriften stiller krav til innholdet i arkivplanen. I dette arbeidet er kommunens arkivplan sentral fordi den inneholder blant annet rutinebeskrivelser i kommunen. Revisor undersøker om kommunen har rutiner på de områdene som lovverket angir.

### Kompetanse

Avhengig av stilling, er mange ansatte i kommunen involvert i dokumenthåndteringen på litt ulike måter. Dette kan gjelde både fysisk dokumentflyt og bruk av elektroniske systemer.

Ansatte trenger opplæring og veiledning for å kunne bruke systemene på en ønsket måte. Revisor vil undersøke hvilken opplæring og oppfølging ansatte, som er brukere av ePhorte, har fått/får. I tillegg kan det finnes andre systemer som krever opplæring og veiledning for å kunne fungere, som det er aktuelt å undersøke nærmere.

### Praktisering

Rutiner og kompetanse er et godt utgangspunkt for at dokumenthåndtering og journalføring skjer på en betryggende måte, men det er ingen garanti for at praksis kan avvike. Revisor vil undersøke praksisen omkring dokumenthåndtering og journalføring for å se om den er i tråd med rutinene.

Revisor har avgrenset forvaltningsrevisjonen til å se på dokumenthåndtering og journalføring i ePhorte som er kommunens sak- og arkivsystem og Gericca som er saksbehandlingssystemet innenfor pleie og omsorg. Det finnes også andre fagsystemer i kommunen, men disse er ikke undersøkt.

## **1.3 Metode**

I denne forvaltningsrevisjonen er det samlet inn data fra ulike kilder. Kommunens arkivplan er sentral og har flere rutinebeskrivelser.

Det er gjennomført et oppstartsmøte med kommunedirektøren og kommunikasjonsrådgiver i kommunen. Kommunikasjonsrådgiver har vært revisjonens kontaktperson i forvaltningsrevisjonen. Kommunikasjonsrådgiver har tidligere funnet som arkivleder i seks år og var prosjektleder ved innføring av ePhorte.

Videre er det gjennomført intervju med arkivmedarbeidere og forvaltningskontoret som gruppeintervju. Det er gjennomført personlige intervju med avdelingsleder i hjemmesykepleien og en av avdelingslederne på sykeheimen. Avslutningsvis ble det gjennomført et avsluttende gruppeintervju med arkivleder og kommunikasjonsrådgiver. Til alle intervjuene ble det utarbeidet en intervjuguide som delvis ble tilpasset til det enkelte intervjuet.

Det er gjennomført en nettbasert spørreundersøkelse til alle ePhorte-brukere i kommunen. Spørreundersøkelsen ble utsendt til 109 respondenter etter en liste som vi fikk fra kommunikasjonsrådgiver i kommunen. Av disse 109 er det seks hvor det har kommet automatisk tilbakemelding om at de ikke er tilgjengelig på denne eposten. To av disse oppgir at de har avsluttet arbeidsforholdet og en har en annen funksjon i organisasjonen. Det betyr at den reelle gruppen ePhorte-brukere er 103. 63 respondenter svarte på hele undersøkelsen og dette gir en svarprosent på 61. I tillegg er det fem som har startet, men ikke fullført hele undersøkelsen.

Spørreundersøkelsen er utarbeidet med utgangspunkt i problemstillingene i forvaltningsrevisjonen. Spørsmålene er oversendt kommunikasjonsrådgiver og arkivleder til gjennomlesing og innspill før den ble ferdigstilt. Spørreundersøkelsen ble sendt ut 28. oktober med svarfrist femte november. Det ble purret to ganger, den fjerde og sjette november. I tillegg har kommunikasjonsrådgiver sendte ut en generell oppfordring til alle om å svare på spørreundersøkelsen.

Revisor vurderer at det er et tilfredsstillende omfang på dataene for å gjøre vurderinger. Det er alltid ønskelig med en høyere svarprosent på spørreundersøkelser, men revisor er tilfreds med at 61 prosent av saksbehandlerne har svart. En undersøkelse av svarfordelingen mellom ulike avdelinger i kommunen viser at svarprosenten på oppvekst og eiendom og kommunal teknikk er under 50 prosent, mens kultur, fritid og voksenopplæring, pleie og omsorg og stab har en svarprosent på 70 eller høyere. Det betyr at resultatene er mest representative for de enhetene som har høgest svarprosent.

I tillegg til spørreundersøkelsen er det gjennomført intervjuer, og revisor mener at disse datakildene sammen med dokumenter fra kommunen gir et tilstrekkelig grunnlag for vurderingene i forvaltningsrevisjonen.

## **1.4 Bakgrunn**

Ifølge Arkivlovens § 6 plikter offentlige organ å ha arkiv, og disse skal være ordnet og innrettet slik at dokumentene er trygge som informasjonskilder i samtid og ettertid. Offentligloven gir kommunene i § 10 plikt til å føre journal. Midtre Gauldal kommune har ePhorte som sak- og arkivsystem. I tillegg finnes det flere fagsystemer med eller uten arkivmoduler. Et av de fagsystemene som brukes mest er Gericca innenfor pleie og omsorg og helse. Kommunen har en arkivplan. For at arkivene skal fungere etter hensikten må saksbehandlerne arkivere de dokumenter som er arkivverdige.

Midtre Gauldal kommune er organisert i 12 enheter som ledes av kommunedirektøren (rådmannen) og hans stab. Organisasjonskartet er gjengitt i figur 1.



Figur 1. Organisasjonskart Midtre Gauldal kommune

Kommunens arkiv er en del av staben og består av arkivleder og en medarbeider. Arkivpersonalet styrer det praktiske med tilganger til arkivsystemet. Ifølge kommunens delegasjonsreglement er arkivansvaret i § 6 i arkivloven delegert fra kommunestyret til rådmannen og til arkiv/informasjonsansvarlig.

Midtre Gauldal kommune hadde i 2014 tilsyn fra Arkivverket. Dette tilsynet omfattet arkivansvar, arkivorganisering og arkivsystem, arkivlokaler og eldre og avsluttede arkiv. Det ble gjort noen funn og disse er ifølge arkivleder ordnet opp i. Revisor har ikke fulgt opp disse funnene, men holdt seg til problemstillingene i forvaltningsrevisjonen.

## **1.5 Rapportens oppbygging**

Forvaltningsrevisjonens tre problemstillinger har fått hvert sitt kapittel. I vedlegg ett er det utledet revisjonskriterier for problemstillingene. I kapittel to til fire danner hver av problemstillingene med tilhørende revisjonskriterier utgangspunktet for presentasjon av data og revisors vurdering i forhold til revisjonskriteriene.

I kapittel fem er kommunaldirektørens tilbakemelding på utkastet til forvaltningsrevisjonsrapport tatt inn, mens selv brevet finnes i vedlegg to. Kapittel seks er revisors konklusjon og anbefalinger.

## 2 RUTINER

Dette kapitlet omhandler kommunens rutiner for dokumenthåndtering og journalføring.

### 2.1 Problemstilling

Problemstillingen som besvares er *om kommunen har nødvendige rutiner for registrering av post og arkivering.*

### 2.2 Revisjonskriterier

Følgende revisjonskriterier er utledet for denne problemstillingen:

- Kommunen skal ha ajourført arkivplan som skal vise instruksjer, regler og planer for arkivet
- Elektronisk journalføring og arkivering skal benytte system som følger Noark 5-standarden<sup>1</sup>
- Kommunen skal ha rutiner som beskriver tildeling og ajourhold av brukerrettigheter for elektronisk journalføring og arkivering
- Kommunen skal ha rutiner for dokumenthåndtering. Det skal være rutiner som sikrer at bare autorisert personell kan opprette, registrere og endre dokumenter
- Arkivlokalet skal sikre at arkivmaterialet er beskyttet mot skader, skadelig påvirkning, skadeverk, innbrudd og uautorisert adgang

Utleddningen av revisjonskriteriene finnes i vedlegg ett.

### 2.3 Kommunens rutiner

#### 2.3.1 Arkivplan

Midtre Gauldal har en elektronisk arkivplan, <https://midtre-gauldal.arkivplan.no/>. Innledningsvis i arkivplanen slås det fast at den gir bindende retningslinjer for behandling av all informasjon og dokumentasjon i Midtre Gauldal kommune. Videre går det fram at rådmannen har arkivansvaret og at arkivleder har det daglige ansvaret for kommunens arkivtjeneste og utarbeider virksomhetsplaner for denne som vedtas årlig i kommunens overordnede *Handlingsprogram med økonomiplan*.

Arkivmedarbeiderne forteller at de var litt involvert i arbeidet med arkivplanen i kommunen, mens kommunikasjonsrådgiveren var hovedansvarlig. Arkivleder sørger for å oppdatere arkivplanen hvert år og det er i all hovedsak små endringer. Det føres ikke logg over oppdateringer av arkivplanen. Oppdateringer er knyttet til prosedyrer, og alle prosedyrer i

---

<sup>1</sup> Noark 5-standarden er femte utgave av norsk arkivstandard utgitt av Arkivverket og datert 06.12.2018

kommunen tilknyttet arkiv er lagt inn i arkivplanen. Arkivplanen er en levende plan. Arkivleder samler informasjon om det som skal oppdateres og oppdateringen gjøres i bolker. I forbindelse med kommunens nye kvalitets- og avvikssystem er alle prosedyrene lagt inn i det nye systemet. Det medfører at prosedyrer ligger lagret to steder og må oppdateres begge steder. Dette krever vedlikehold to steder og det er en risiko at det ikke blir likt. Arkivleder jobber med å se om det er mulig å legge lenker til arkivplanen i det nye systemet.

Arkivplanens hoveddeler er organisering/ansvar, reglement, rutiner, oversikt, arkivdepot, arkivfaglig utdyping og bevaring og kassasjon. Under omtales kort noen av de områdene som er relevant i dette prosjektet.

### Organisering/ansvar

Formålet med arkivplanen er en del av organisering/ansvar. Formålet er tredelt.

- 1) Arkivet skal være en oppdatert og tilgjengelig informasjonsbase for saksbehandling og offentlig innsyn
- 2) Arkivet skal være godt registrert og sikkert lagret. Arbeidsrutiner, arkivsystem og informasjonsbærere skal være mål for kvalitetssikring
- 3) Arkivet skal på en trygg måte ivareta rettslig og historisk dokumentasjon for ettertiden

### Rutinebeskrivelser

En av hoveddelene i arkivplanen er rutiner knyttet til dokument- og saksbehandling, oppfølgingsrutiner, periodiske arkivrutiner, spesialrutiner, kvalitetssikring og internkontroll.

Av rutineoversikten for dokument- og saksbehandling går det fram at det er ulike post- og arkivrutiner for helsestasjon, PPT, skole, barnehage, pleie og omsorg, kommunal del av NAV og helse og familie. Videre er det postrutiner for felles postmottak, postrutiner for ytre enheter og rutiner for innsyn og utlån. I tillegg finner vi rutine for dokumenter mottatt av saksbehandler og rutiner knyttet til avtaler og kontrakter. Noen av disse rutinebeskrivelsene har enda et nivå med rutinebeskrivelser og her finnes blant annet registreringsregler for saks- og journalposttittel og retningslinjer for epost og e-skjema for å nevne noen.

### Oversikt

Under hoveddelen oversikt, finnes det deler med beskrivelser av arkivorganisering, arkivserier, elektroniske arkivsystem og interkommunalt samarbeid og kommunalt eierskap.

Delen om arkivorganisering forteller at arkivarbeidet i kommunen utføres i prinsippet av arkivtjenesten under daglig ledelse av arkivansvarlig. Videre heter det at i praksis forvalter arkivtjenesten i det daglige primært kommunes sakssystem. Kommunens saksarkiv er sentralisert, mens andre arkiv ligger ute på enhetene. Kommunen har fullelektroniske arkiver

for fire arkivdeler. Det er Visma Velferd (sosialtjenesten), Visma Flyktning (flyktningetjenesten), Visma Familia (barnevern) og Ephorte. Visma programmene har en felles Noark 5 arkivkjerne.

I delen om arkivserier er det gitt en oversikt over de ulike arkivene som finnes. Videre inneholder delen elektroniske arkivsystem, en oversikt over arkivsystemene med ulike spesifikasjoner. I tabellen under er det gjengitt en oversikt over de elektroniske systemene.

Tabell 1. Oversikt over elektroniske arkivsystem

Program	Innhold	Tatt i bruk	Klassifikasjon	
Agresso	Økonomi, faktura, regnskap	21.01.2000	Ikke sensitiv	Elektronisk
Cert-skoleskyss	Skoleskyss	21.01.2013	sensitivt	
Cetus	Kulturskolen	17.04.2000	sensitivt	
ePhorte	Eiendomsarkiv, elevarkiv, møtebøker, overformynderi, personalarkiv	01.01.2007	sensitiv	
Extens - barnehage		21.01.2007	sensitiv	
Forum Winsak	Byggesak før 2007. Kun journal for papirarkiv 01.01.97-21.12.2006			Elektronisk journal - avsluttet
Gerica	Brukermapper pleie og omsorg	17.04.2000	sensitiv	Papir
HK-data	PPT	17.04.2000	sensitiv	
IST-barnehage			sensitiv	
Profdoc	Pasientarkiv, pasientjournaler	17.04.2000	sensitiv	
Sats-skole		21.01.2007	sensitivt	
Visma familia	barnevern	17.04.2000	sensitiv	Fullelektronisk Noark 5 fra 12.03.2015
Visma flyktning	Introduksjonsprogram, individuell plan, bolig, fravær, vedtak	12.03.2015	sensitiv	fullelektronisk
Visma HRM	Lønn	21.01.2012	sensitiv	
Visma Velferd	NAV	17.04.2000	sensitiv	Fullelektronisk Noark 5 fra 12.03.2015
Visma Voksenopplæring	Voksenopplæring	12.03.2015	sensitiv	papir
WinMed3	Pasientarkiv legekantor	17.04.2000	sensitiv	

Kilde: Arkivplan

I arkivplanen ligger en rutine på internkontroll. Her heter det at arkivplanen skal oppdateres jevnlig for å kunne være ei så korrekt håndbok som mulig til enhver tid. Arkivet har ansvaret for å vedlikeholde arkivplanen. Rutinen beskriver videre, for at arkivet skal kunne vedlikeholde planen må endringer og avvik meldes fortløpende. Videre at det er et felles ansvar å melde fra ved eksempelvis nye rutiner, når delarkiv flyttes fysisk, når delarkiv ikke er registrert i planen, når nye fagsystem tas i bruk og når andre ansatte får systemansvar for fagsystemer.



### 2.3.2 Noark 5-standarden

Midtre Gauldal kommune har ePhorte som saksbehandlingssystem. I ePhorte finnes også en modul for journalføring og arkivering. EPhorte er godkjent i Noark 5-standarden.

I tillegg til ePhorte finnes det ulike fagsystemer som brukes i ulike deler av kommunen. Noen av disse fagsystemene har arkivmoduler, mens andre ikke har det. Gerica er et fagsystem som i stor utstrekning brukes innenfor pleie og omsorg. Gerica er ikke godkjent etter Noark 5-standarden og det har sammenheng med at systemet ikke har noen arkivkjerne. En arkivkjerne ivaretar dokumentasjonen uavhengig av programmet, noe som betyr at dokumentasjonen som ligger i Gerica vil forsvinne hvis programmet forsvinner. Kommunikasjonsrådgiver opplyser at ansatte innenfor pleie og omsorg må skrive ut dokumenter fra Gerica og legge på den enkelte pasientmappe. Kommunikasjonsrådgiver forteller også at det er mulig å koble på en arkivkjerne på Gerica og at prislappen ikke er veldig stor, men at pleie og omsorg vil prioritere midlene annerledes. Fra høsten 2021 er planen at Helseplattformen skal erstatte Gerica, og med Helseplattformen vil problemet med manglende arkivkjerne forsvinne. Kommunikasjonsrådgiver regner med at man i utprøvingen av Helseplattformen finner en løsning for å ta vare på de dataene som ligger i Gerica.

### 2.3.3 Brukertilganger

I kommunens arkivplan ligger rutinen for tildeling av brukerrettigheter. I oppfølgingsrutinene for arkivpersonell (systemansvarlig) står det at arkivet er systemansvarlig i ePhorte og har ansvar for tildeling og ajourhold av brukere, roller og tilganger i systemet. Ledere har en oppfølgingsrutine som sier at leder plikter å melde arkivet om sluttdato for den ansatte slik at brukeren blir avsluttet i ePhorte.

I intervju med kommunikasjonsrådgiver og arkivmedarbeidere kommer det fram at når nyansatte skal tildeles rettigheter i ePhorte, er det vedkommende sin leder som må fylle ut skjemaet *Melding om autorisering, oppdatering eller sletting av autorisasjon*. Denne autorisasjonsordren sendes IT-sikkerhetsansvarlig som iverksetter autorisasjonsordren. Når dette er gjort tildeler arkivet en bruker i ePhorte når vedkommende starter i jobben.

Medarbeidere på arkivet forteller at det ikke er noe systematikk i at arkivet får beskjed når brukere ikke skal ha rettigheter i ePhorte lenger. Dette fanges tilfeldig opp av de på arkivet gjennom melding på intranettet eller snakk i gangene. Det gjennomføres årlig en opprydding i ePhorte for å fjerne tilganger til brukere som har sluttet.

### 2.3.4 Rutiner for dokumenthåndtering

Kommunikasjonsrådgiver forteller at fra og med 2007 er det elektroniske personalmapper, men det som er tidligere enn 2007, er papirarkiv. Byggesaksarkivet i kommunen er skannet og er nå elektronisk arkiv. Kommunen har egne serverer for det elektroniske arkivet, og det finnes back-up rutiner.

I arkivplanen er det en samling med rutiner for dokument- og saksbehandling. Revisor har valgt ut postrutiner for felles postmottak og post og arkivrutiner for pleie og omsorg, samt saksbehandlingsrutiner sakarkiv.

#### Postrutiner felles postmottak

Dette er en omfattende rutine som beskriver at håndteringen av all sakspost som ikke skal behandles i eget fagsystem, skal til felles postmottak. Rutinene beskriver hvordan ulike typer post skal håndteres og sortering i arkivverdig og ikke arkivverdig post. Saksdokumenter som er mottatt på papir skannes. All sakspost føres i journalen. Arkivtjenesten har ansvaret for å kvalitetssikre journalen og rutinene beskriver ulike sjekkpunkter. Rutinen beskriver at postjournalen publiseres på kommunens nettsider med tre dagers forsinkelse.

#### Post- og arkivrutiner for pleie og omsorg

Rutinene *saksbehandlings- og arkivrutiner pleie og omsorg – Geric*a, regulerer tilgangsstyring, postrutiner og arkivrutiner. Systemansvarlig har ansvar for å registrere og ajourholde brukere i systemet. Postrutinene sier at post åpnes og sorteres av personell i resepsjonen.

En del av postrutinene er at søknader om pleie- og omsorgstjenester og andre pasientrelaterte dokumenter behandles av forvaltningskontoret i Gericia. I arkivrutinene står det at all sakspost behandles i ePhorte. Vedtak om tildeling av tjenester innenfor pleie og omsorg saksbehandles i Gericia og lagres elektronisk samt at vedtak i papirversjon arkiveres i pasientens papirjournal.

Arkivrutinene sier at generell sakspost behandles i ePhorte. Søknader om tjenester og andre pasientrelaterte dokumenter skannes i Gericia og papirversjonen arkiveres i pasientens papirjournal. Vedtak om pleie- og omsorgstjenester skrives og lagres elektronisk samt at vedtaket i papirversjon arkiveres i pasientens papirjournal.

Ansatte på forvaltningskontoret forteller at de ikke har skriftlige rutiner, men at de arbeider tett slik at medarbeiderne har opparbeidet seg en praksis i fellesskap. De påpeker at dette kan være utfordrende hvis det kommer nye medarbeidere. De forteller at det er mulig at det finnes et utkast til rutiner, men de har ikke blitt fullført.

Avdelingsleder på sykehjemmet forteller at der brukes Gericia. Her ligger det pasientjournal, medisinar, navn på pårørende og tiltaksplan, i hovedtrekk det pasientene skal ha hjelp til. I

løpet av vakta skal det dokumenteres slike forhold som livsglede og målinger som er tatt. De rutinene for saksbehandling og arkiv på pleie og omsorg knyttet til Geric, beskriver post og arkivrutiner, men lite om dokumentflyten og hvordan pasientens papirmapper håndteres. Avdelingsleder på sykehjemmet forteller at e-melding er en lukket varslingsjeneste med opplysninger til og fra sekundærtjeneste. Denne ligger som en modul i Geric og rutinen er at sykehuset må melde fra om hjemsendingsklare pasienter og kommunen må svare innen to timer. Revisor finner ikke at dette er beskrevet i arkivplanen.

#### Saksbehandlingsrutiner sakarkiv - ePhorte

I rutinen *saksbehandlingsrutiner sakarkiv – ePhorte* ligger flere delrutiner. De omfatter blant annet oppretting av ny sak og blant annet angivelse av type journalpost hvor det skilles mellom inngående dokument, utgående dokument, notat med oppfølging, notat uten oppfølging og saksframlegg. En annen delrutine er fordeling av journalposter, hvor det beskrives at arkivtjenesten fordeler arkivposter direkte til saksbehandler hvis denne er kjent, hvis ikke fordeles dokumentet til ansvarlig leder som viderefordeler innen egen enhet.

Videre er det en delrutine som beskriver ferdigstillelse/ekspedisjon av saksdokumenter og avslutning av saker. Her heter det at alle saksbehandlere plikter å ferdigstille saksdokumenter som er ferdige og får status F. Dokumenter som er under utarbeidelse ligger med status R.

Saksdokumenter som er ferdigstilt skal skrives ut og signeres før ekspedering. Brev ekspedert med epost får status E (ekspedert) og status F, som gir klarsignal til arkivet om at dokumentet kan journalføres. Saksbehandler skal ferdigstille saker når man regner med at det ikke vil være behov for å registrere nye saksdokumenter i saken. Det er kun arkivpersonalet som kan avslutte og gjenåpne en saksmappe.

Det finnes også en delrutine på elektronisk arkivering som sier at makulering av innskannede papirdokument først kan skje etter prøveavlevering til arkivet til IKA-Trøndelag. Inntil da skal dokumentene oppbevares kronologisk i arkivbokser pr. måned.

Det er også en egen delrutine for registreringsregler for saks- og journalposttitler.

### **2.3.5 Arkivlokale**

Det er et arkivlokale i tilfluktsrommet i kjelleren på rådhuset. Revisor har sett dette lokalet som framstår som ryddig. Kommunen har dispensasjon fra arkivverket til å benytte tilfluktsrommet. Fra Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap er det et krav at tilfluktsrommet skal kunne ryddes i løpet av 72 timer. Arkivverkets dispensasjoner er knyttet til at det er usikkert hva som skjer med arkivet hvis det må flyttes ut av tilfluktsrommet. I arkivplanen finnes det en egen rutine for evakuering av bortsettingsarkivet i tilfelle krig. Tilfluktsrommet har reoler for

oppbevaring, framstår som brannsikkert og er låst. Arkivleder opplyser at det kun er et fåtall personer som har nøkkel til arkivrommet.

På sykehjemmet finnes det også et arkivrom med blant annet pasientmapper og dødsarkiv. Revisor har også sett dette arkivet. Dette arkivet framstår som veldig ryddig. Flere påpeker at det burde være ryddet i pasientmappene fordi de inneholder en del ikke arkivverdig materiale.

Arkivlokalet på rådhuset og sykehjemmet er låst og kun et fåtall har nøkkel til dem. Arkivrommene har brannsikring.

Innenfor pleie og omsorg opplyses det at dokumenter kan ligge i mapper og stå i permer på noen kontorer. På kontoret til arkivmedarbeiderne oppbevares permen med papirpost som er skannet inntil permen er fylt opp og blir flyttet til arkivet i kjelleren. Arkivleder forteller at de er bevisst på å låse kontordøra når de ikke er der.

## **2.4 Revisors vurdering av rutiner**

### **2.4.1 Arkivplan**

Kommunen skal ha ajourført arkivplan som skal vise instruks, regler og planer for arkivet.

Revisor vurderer at Midtre Gauldal kommune har en elektronisk arkivplan med et innhold som tilfredsstillende kravene til en arkivplan. Det er ingen systematikk i at arkivplanen oppdateres løpende, men at endringer samles opp og gjøres et par ganger i året. Arkivplanen vil dermed ikke være ajourført til enhver tid.

### **2.4.2 Noark 5-standarden**

Elektronisk journalføring og arkivering skal benytte system som følger Noark 5-standarden.

EPhorte er kommunene saksbehandlingssystem som også ivaretar journalføring og arkivering. EPhorte har en arkivkjerne og er godkjent i Noark 5-standarden. Revisor har også sett på journalføring og arkiv innenfor pleie og omsorg. Her benyttes Geric som saksbehandlingssystem. Geric mangler arkivkjerne og er ikke godkjent i Noark 5-standarden og dette har kommunen tatt hensyn til når de har en papirbasert journal og arkiverer dokumenter i pasientmapper.

Revisor vurderer at Midtre Gauldal kommune benytter elektronisk journalføring og arkivering i ePhorte som er godkjent i Noark 5-standarden.

### **2.4.3 Brukertilganger**

Kommunen skal ha rutiner som beskriver tildeling og ajourhold av brukerrettigheter for elektronisk journalføring og arkivering.

Revisor vurderer at Midtre Gauldal kommune har rutiner beskrevet i arkivplanen for tildeling og ajourhold av brukerrettigheter.

#### **2.4.4 Rutiner for dokumenthåndtering**

Kommunen skal ha rutiner for dokumenthåndtering. Det skal være rutiner som sikrer at bare autorisert personell kan opprette, registrere og endre dokumenter.

Midtre Gauldal har en arkivplan med rutiner for dokumenthåndtering. Det kan tyde på at rutinene for dokumenthåndtering knyttet til saksbehandlingssystemet ePhorte er beskrevet i større grad enn rutinene for dokumenthåndtering innenfor fagsystemet Gerica. I arkivplanen ligger det post- og arkivrutiner for flere av fagsystemene, men det er usikkert hvor detaljert disse er i forhold til hva som er egnet for den enkelte enhet. Revisors vurdering bygger på at man innenfor pleie og omsorg en gang startet å lage rutiner som ikke er ferdigstilt. Dette er en jobb som kommer med innføringen av kvalitetssystemet, for her må de enkelte enhetene lage rutinene som skal inn i kvalitetssystemet.

Revisor vurderer at Midtre Gauldal kommune har rutiner for dokumenthåndtering i arkivplanen, og for ePhorte sikrer rutinen at bare autorisert personell kan opprette, registrere og endre dokumenter. Det tyder på at rutinene for dokumenthåndtering i Gerica er mangelfulle.

#### **2.4.5 Arkivlokale**

Arkivlokalet skal sikre at arkivmaterialet er beskyttet mot skader, skadelig påvirkning, skadeverk, innbrudd og uautorisert adgang.

Arkivlokalene i Midtre Gauldal kommune er egnet for å oppbevare arkivmateriale og kommunen har dispensasjon til å benytte tilfluktsrommet. Det ligger en risiko i hva som skjer med arkivet hvis tilfluktsrommet må tømmes i løpet av 72 timer. Det oppbevares arkivmateriale på noen kontorer i kommunen, som burde vært i et godkjent arkivlokale eller i innelåste skap.

Revisor vurderer at Midtre Gauldal kommune har egnede arkivlokaler, men utfordringen ligger i at arkivmateriale ikke oppbevares her, men på noen kontorer i kommunen.

### 3 SAKSBEHANDLERNES KOMPETANSE

Dette kapitlet handler om saksbehandlerne i kommunen har kompetanse på dokumenthåndtering og journalføring.

#### 3.1 Problemstilling

Problemstillingen som besvares er *om saksbehandlerne har betryggende kompetanse om dokumenthåndtering og journalføring*. Denne problemstillingen er i hovedsak knyttet til saksbehandlerne bruk av sak- og arkivsystemet ePhorte og informasjon er innhentet fra brukere av ePhorte gjennom en spørreundersøkelse. Dataene i denne delen suppleres med informasjon om kompetanse på Gericca fra intervjuer. Når det henvises til saksbehandlerne i fortsettelsen, så er dette saksbehandlere som bruker ePhorte.

#### 3.2 Revisjonskriterier

Følgende revisjonskriterier er utledet for denne problemstillingen:

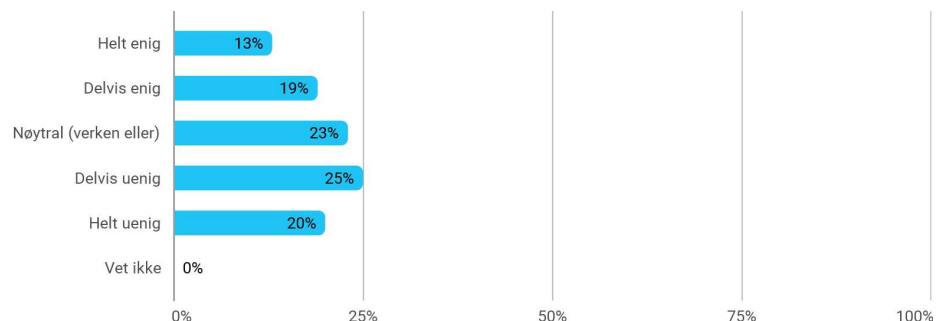
- Kommunens ansatte bør ha fått opplæring i dokumenthåndtering og journalføring
- Kommunen bør sikre at ansatte til enhver tid er tilstrekkelig oppdatert på rutiner for dokumenthåndtering og journalføring
- Kommunens rutiner bør være oppdatert
- Kommunens rutiner bør være tilgjengelig for alle ansatte

Utleddningen av revisjonskriteriene finnes i vedlegg ett.

#### 3.3 Kompetanse på dokumenthåndtering og journalføring

##### 3.3.1 Opplæring

Saksbehandlerne har svart på om de har fått tilstrekkelig opplæring generelt. Resultatet er vist i figur to.



Figur 2. Om saksbehandlerne har fått tilstrekkelig opplæring

Det er 32 prosent av saksbehandlerne som svarer at de har fått tilstrekkelig opplæring og 45 prosent svarer at de er helt eller delvis uenig i dette.

Arkivmedarbeiderne opplever at saksbehandlerne har behov for kurs, men at de ikke melder seg på kurs som tilbys. Arkivmedarbeiderne erfarer at saksbehandlerne har varierende kunnskap om temaet. Det krever mer ressurser av arkivmedarbeiderne når de må inn og rydde opp i sakene til saksbehandlerne, enn om saksbehandlerne hadde kunnet systemet og gjort rett første gangen.

Kommunikasjonsrådgiver forteller at en av de ansatte på arkivet sørger for opplæring i ePhorte. Kommunikasjonsrådgiver orienterte om at det var litt motstand i starten ved innføring av ePhorte, men etter hvert har de ansatte sett nytten av å bruke systemet.

Arkivmedarbeidernes inntrykk er at utfordringen ligger i at ePhorte er vanskelig å lære seg for saksbehandlerne. Utfordringen er større, jo mindre en saksbehandler bruker ePhorte. Ikke alt i ePhorte er selvforklarende og det er mye trykking. Arkivmedarbeiderne forteller også at det i noen tilfeller handler om motivasjonen for å lære seg ePhorte og at programmet i liten grad er en del av det daglige arbeidsverktøyet for noen av saksbehandlerne. Arkivmedarbeiderne forteller at de får spørsmål fra saksbehandlerne om å skanne dokumenter og legge dem inn i ePhorte. Arkivmedarbeiderne er på tilbudssiden og ønsker å bistå med opplæring av brukere av ePhorte og opplever at det kan være enklere å lære opp nyansatte enn de som har jobbet i kommunen i mange år.

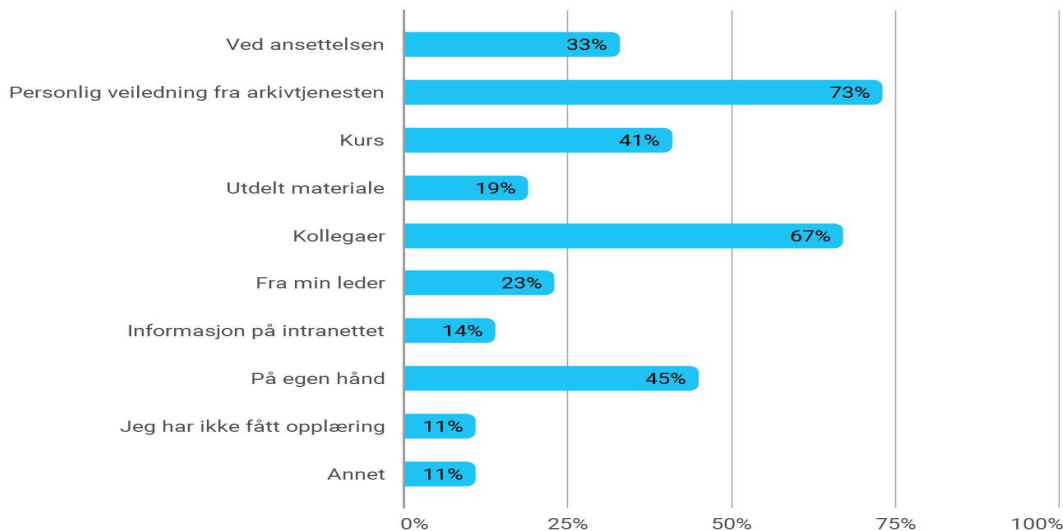
Avdelingsleder i hjemmesykepleien forteller at hun ikke bruker ePhorte nok til å lære det godt, for ePhorte er ikke det arbeidsverktøyet som brukes mest. Avdelingsleder i hjemmesykepleien har fått opplæring fra en av arkivmedarbeiderne i omtrent to timer. Ut over dette har hun måtte lære seg det selv. Avdelingsleder i hjemmesykepleien forteller at det er ingen rutiner for opplæring ved nytt system eller nyansatte.

Forvaltningskontoret behandler søknader om pleie og omsorgstjenester og her er det bare leder av forvaltningskontoret som bruker ePhorte. I det daglige er Gerica arbeidsverktøyet ved forvaltningskontoret og alle tre ansatte har vært ansatt siden Gerica ble innført. Forvaltningskontoret er ressurspersoner på Gerica, men systemet for opplæring er ikke godt nok. Forvaltningskontoret får henvendelser om hjelp til Gerica. Alle som får tilganger i Gerica mottar ikke tilstrekkelig opplæring. Hver avdeling skal ha en superbruker, men det er ikke god nok kontinuitet på dette. Det er et lederansvar å sikre at medarbeiderne på avdelingene får god nok opplæring. Erfaringen er at det er bedre med noen få kurs enn å gjennomføre kurs med stor deltakelse. Det beste er å ha opplæring en til en, ettersom det er ulike behov etter hvor man jobber.

De ansatte ved forvaltningskontoret har ikke fått opplæring knyttet til postrutiner og arkiv. Ved behov kontaktes arkivmedarbeiderne, men det er ikke alltid de kan svare heller og da sendes henvendelsen til andre.

Avdelingsleder på sykehjemmet forteller at hun kjenner Gerica godt og er superbruker på programmet. Lederne på pleie og omsorg bruker i tillegg ePhorte hvor alt knyttet til personal finnes. Avdelingsleder har hatt opplæring i ePhorte, men føler seg ikke utlært. Avdelingsleder på sykehjemmet har ikke fått opplæring i post- og arkivrutiner. Hun har rutinene til dels klart for seg, men kunne sikkert fått litt mer innføring.

I spørreundersøkelsen ble saksbehandlere som bruker ePhorte, spurt om hvordan de ansatte har fått opplæring i dokumenthåndtering og arkivering. Resultatene vises i figur tre.

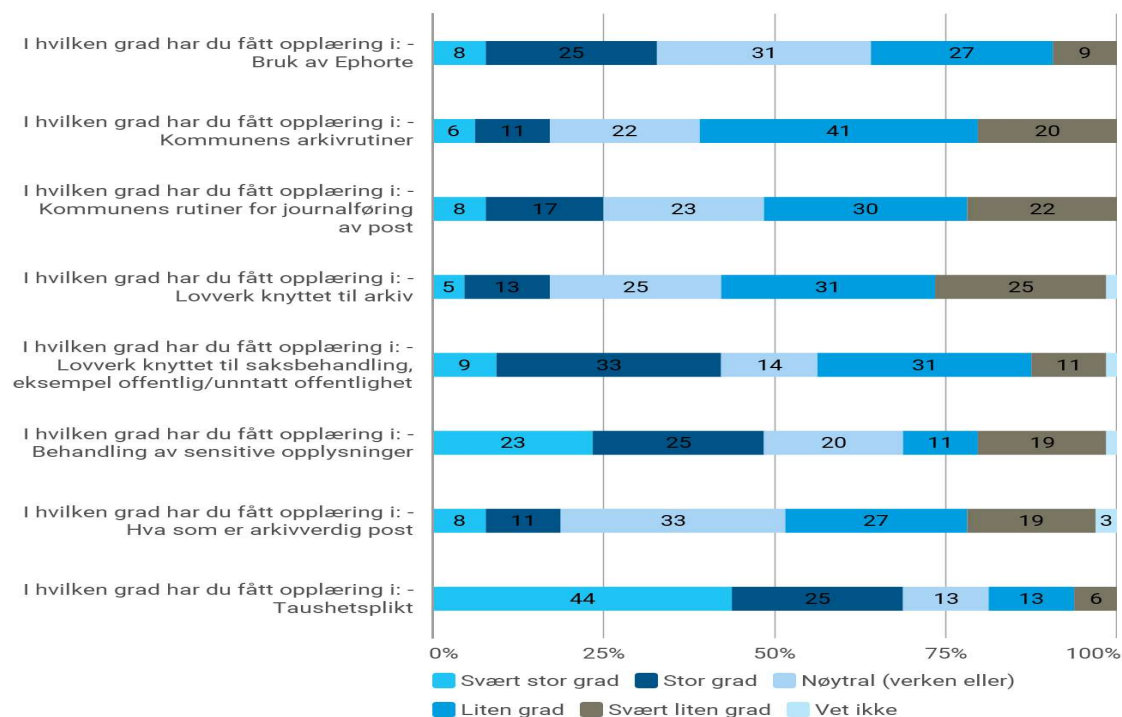


Figur 3. Opplæring i dokumenthåndtering og arkivering

Figuren viser at veiledning fra arkivtjenesten og kurs er den mest brukte formen for opplæring. Arkivtjenesten i kommunen forteller at de gir opplæring i både små grupper og en til en. De ulike enhetene og saksbehandlerne i kommunen har ulike behov og kriterier når det gjelder arkivering og dokumenthåndtering. Arkivtjenesten gjennomfører kurs med nyansatte, men ser at det er større etterspørsel etter oppfølgingskurs. Samtidig opplever arkivtjenesten at saksbehandlerne ikke melder seg på kurs. Kurs blir ikke prioritert av saksbehandlerne da tiden ikke strekker til, og det er vanskelig å prioritere arkivering og dokumenthåndtering framfor de daglige gjøremålene.

I figur fire vises en mer detaljert oversikt over i hvilken grad saksbehandlerne har fått opplæring i ulike tema relevant for arkivering og dokumenthåndtering.





Figur 4. Opplæring i ulike deler av arbeidet med journalføring og dokumenthåndtering

Over 30 prosent av saksbehandlerne har svart at de i svært stor eller stor grad har fått opplæring i bruk av ePhorte, mens over 30 prosent har svart at de i liten eller svært liten grad har fått opplæring i bruk av ePhorte. En av enhetslederne opplyser i intervjuet at ePhorte ikke brukes nok til å lære seg systemet godt. Videre viser figur fire at over 50 prosent har i liten eller svært liten grad fått opplæring om kommunens arkivrutiner, journalføring av post og lovverket tilknyttet arkiv. Når det gjelder lovverk knyttet til saksbehandling og behandling av sensitive data er det flere som svarer at de har fått opplæring i dette. 69 prosent svarer at de i stor eller svært stor grad har fått opplæring i taushetsplikt.

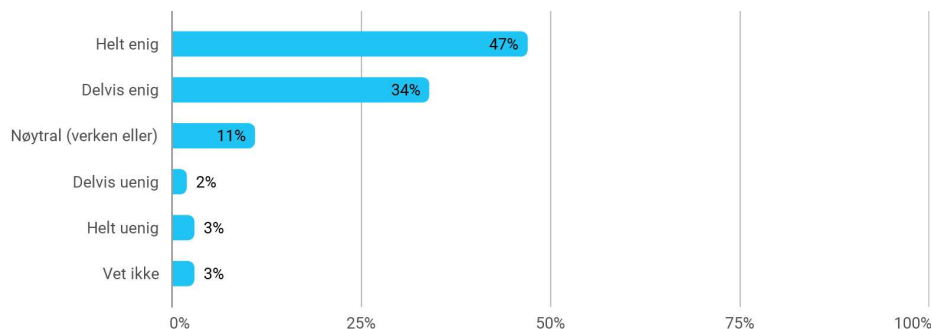
I spørreundersøkelsen har noen saksbehandlere gitt kommentarer spesielt om ePhorte og opplæring. Et utvalg av kommentarene er gjengitt under.

*EPhorte er lite selvforklarende og virker "gammeldags". Jeg tror kanskje at det finnes flere muligheter enn hva vi faktisk bruker. Får ofte en følelse av at andre mener vi skal kunne mer enn vi faktisk gjør. Savner mer kursing.*

*Systemene er gode, opplæringen i dem derimot veldig begrenset og tilfeldig, lite systematisk. Allfor mye er overlatt til den enkelte. ... Mener jeg selv kan gjøre en mye bedre jobb, spesielt i kvantitativ forstand, altså rent produktivitetmessig, det å få flere saker raskere unna dersom jeg får mye grundigere opplæring i de forskjellige systemene, men spesielt ePhorte.*

*Jobber mer i andre fagsystemer enn ePhorte, men kravene til journalføring er minst like viktig der. Og der har jeg fått opplæring og kan både rutiner og prosedyrer på hvordan vi gjør det, når vi gjør det og hva som er arkivverdig post.*

Saksbehandlerne har svart på om de har tilbud om hjelp og opplæring. Svarene er vist i figur fem.



Figur 5. Muligheter for hjelp og opplæring

Det er 81 prosent av saksbehandlerne som svarer at de har mulighet til å få hjelp og opplæring, mens fem prosent er helt eller delvis uenig i dette. Tre prosent vet ikke om de har mulighet til å få hjelp eller opplæring.

Avdelingsleder på sykehjemmet forteller at hun gjerne bistår ansatte på avdelingen med opplæring i Gerica.

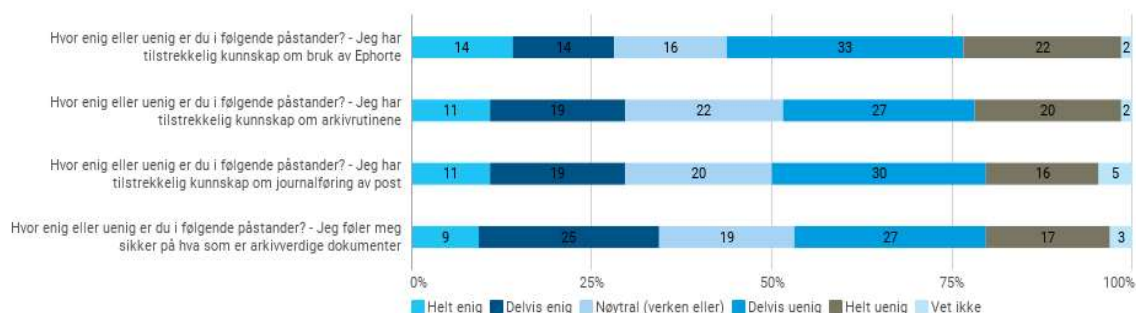
### 3.3.2 Ansattes kunnskap om rutiner

I spørreundersøkelsen har halvparten av saksbehandlerne svart at ansvaret for dokumenthåndtering og arkiv er tilstrekkelig klargjort.

Arkivmedarbeiderne har inntrykk av at mange i kommunen ikke bruker arkivplanen, men har oversikten over hovedtrekkene som gjelder arkivering og dokumenthåndtering. Arkivering og arkivplan er ikke den største delen av arbeidshverdagen deres og derfor har ikke de ansatte like god kjennskap til planen. Da arkivplanen ble laget bidro de ulike enhetene med beskrivelse av rutineene. Arkivplanen er ikke et daglig verktøy, men brukes som oppslagsverktøy ved behov.

I figur fire foran går det fram at 17 prosent har i stor eller svært stor grad fått opplæring i kommunens arkivrutiner og 25 prosent har fått opplæring i journalføring av post.

Figur seks viser resultater fra spørsmål om saksbehandlere har tilstrekkelig kunnskap på ulike områder.

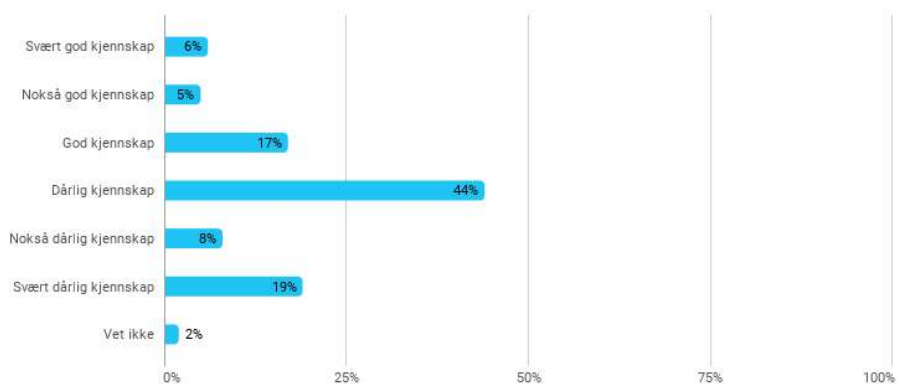


Figur 6. Om saksbehandlerne har tilstrekkelig kunnskap

Figur seks viser at nesten halvparten av de ansatte er delvis eller helt uenig i at de har tilstrekkelig kunnskap om ulike områder innenfor dokumenthåndtering og arkivering. Samtidig er det rundt 20 prosent av de ansatte som stiller seg nøytrale til påstandene. Det er 28 prosent som har svart at de har tilstrekkelig kunnskap om bruk av ePhorte. Arkivtjenesten opplyser at det er varierende kunnskap blant saksbehandlerne som fører til at arkivet må bruke ressurser på å rydde opp i sakene til saksbehandlerne i ePhorte. Arkivet oppdager ulike elementer som krever merarbeid.

30 prosent av saksbehandlerne svarer at de har tilstrekkelig kunnskap om arkivrutinene og journalføring av post. En litt større andel, 34 prosent føler seg sikker på hva som er arkiververdige post.

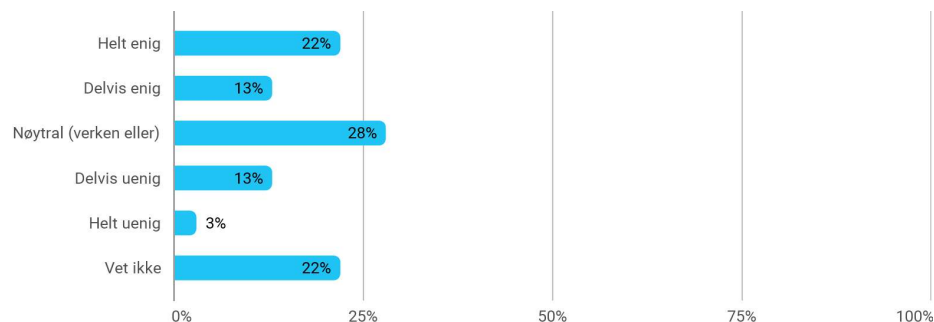
Figur sju viser at 44 prosent av de ansatte har svart at de har dårlig kjennskap til arkivplanen og 19 prosent har svært dårlig kjennskap til arkivplanen.



Figur 7. Saksbehandlernes kjennskap til arkivplanen

Forvaltningskontoret og avdelingsleder på sykehjemmet opplyser at de har liten kjennskap til kommunens arkivplan.

Saksbehandlerne har også svart på om kommunens rutiner for dokumenthåndtering og arkiv er dekkende for dem. Resultatene er vist i figur åtte.

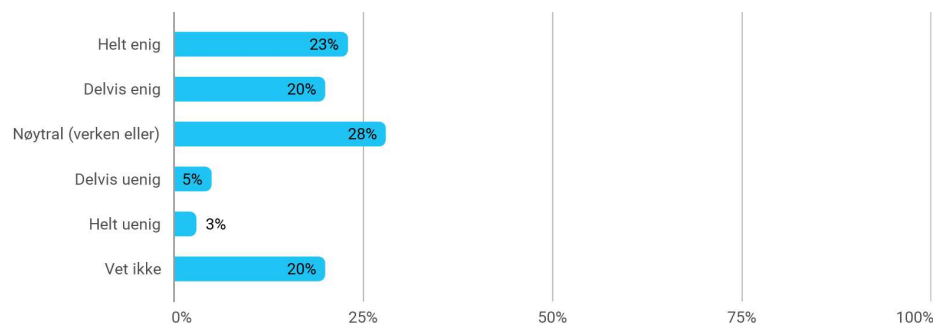


Figur 8. Om kommunens rutiner for dokumenthåndtering og arkiv er dekkende

Figuren viser at 35 prosent er helt eller delvis enig i at kommunens rutiner for dokumenthåndtering og arkiv er dekkende for dem, mens 16 prosent er helt eller delvis uenig. 22 prosent har svart at de ikke vet.

### 3.3.3 Oppdaterte rutiner

Saksbehandlerne er spurt om kommunens rutiner for dokumenthåndtering og arkiv er oppdaterte. Resultatene er vist i figur ni.



Figur 9. Om rutinene for dokumenthåndtering og arkiv er oppdatert

Det er 43 prosent av saksbehandlerne som er helt eller delvis enig i at rutinene er oppdatert, mens det er åtte prosent som er helt eller delvis uenig. Omkring halvparten av saksbehandlerne vet ikke eller har svart verken eller på om de er enig.

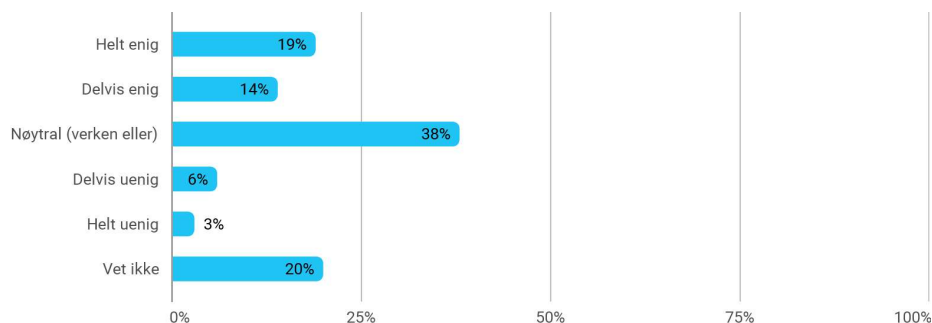
I spørreundersøkelsen har 31 prosent svart at de er helt eller delvis enig i at kommunens rutiner er mangelfulle. En like stor andel har svart verken eller og 27 prosent har svar vet ikke.

I arkivplanen beskrives en møtearena som arkivforum som arkivleder har ansvar for. Denne møtearenaen er ukjent for arkivleder og kommunikasjonsansvarlig.

I intervjuet forteller ansatte ved forvaltningskontoret at de ikke har skriftlige rutiner, men jobber etter en innarbeidet praksis. Videre forteller de at det er mulig det finnes utkast til skriftlige rutiner, men de har ikke blitt fullført.

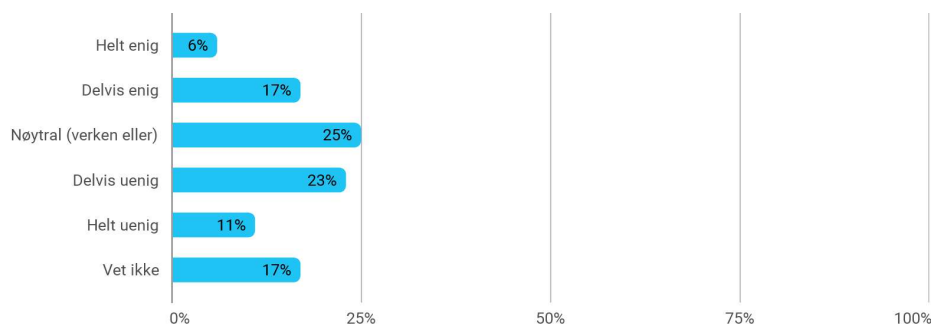
### 3.3.4 Om rutinene er tilgjengelig

Saksbehandlerne har i spørreundersøkelsen tatt stilling til om kommunens rutiner for dokumenthåndtering og arkiv er tilgjengelig for alle ansatte i kommunen. Figur ti viser at en tredjedel av saksbehandlerne er helt eller delvis enig og 38 prosent har svart verken eller. Det er 20 prosent som ikke vet.



Figur 10. Om kommunens rutiner er tilgjengelig for alle ansatte

I spørreundersøkelsen tok saksbehandlerne stilling til om kommunens rutiner for dokumenthåndtering og arkivering er gjort kjent for de ansatte. Resultatene er vist i figur elleve. Her går det fram at 23 prosent er helt eller delvis enig at rutinene er gjort kjent for de ansatte, mens 34 prosent er helt eller delvis uenig.



Figur 11. Om rutiner for dokumenthåndtering og journalføring er gjort kjent for ansatte

Revisor har fått lenke til kommunens elektroniske arkivplan. <https://midtre-gauldal.arkivplan.no/>

## **3.4 Revisors vurdering av saksbehandlerens kompetanse**

### **3.4.1 Opplæring**

Kommunens ansatte bør ha fått opplæring i dokumenthåndtering og journalføring.

Undersøkelsene som revisor har gjort viser at mange ikke har fått tilstrekkelig opplæring i ulike sider ved dokumenthåndtering og journalføring. Det tilbys kurs og opplæring, men interessen er ikke særlig stor. Mange saksbehandlere prioriterer ikke denne typen opplæring.

Revisor vurderer at saksbehandlere tilbys opplæring, men at interessen for opplæring er liten.

### **3.4.2 Ansattes kunnskap om rutinene**

Kommunen bør sikre at ansatte til enhver tid er tilstrekkelig oppdatert på rutiner for dokumenthåndtering og journalføring.

Revisor finner at ansatte har liten kunnskap om arkivplanen og at rutinene finnes der. Undersøkelsene viser at omkring en tredjedel svarer at de har tilstrekkelig kunnskap om ePhorte, arkivrutiner og journalføring av post, noe som vurderes å være lite. Revisor har inntrykk av at få saksbehandlere kjenner til arkivplanen og rutinene som finnes der, men at de kan ha rutiner som de arbeider etter i det daglige. Når de da står fast, spør de kollegaer eller arkivmedarbeiderne.

Revisor vurderer at de ansatte har liten kunnskap om rutinene for dokumenthåndtering og arkivering.

### **3.4.3 Om kommunenes rutiner er oppdatert**

Kommunens rutiner bør være oppdatert.

I og med at få saksbehandlere kjenner til rutinene vil det være vanskelig for dem å vurdere om rutinene er oppdatert. Revisor har funnet at deler av beskrivelsene i arkivplanen er lite kjent og at det finnes rutiner som ikke praktiseres. Forvaltningskontoret har rutiner som ikke er skriftlige og ikke finnes i arkivplanen. Arkivplanen hvor rutinene er samlet oppdateres i bolker og det er uklart om arkivplanen blir oppdatert med en gang en rutine endres.

Revisor vurderer at kommunens rutiner for dokumenthåndtering og arkivering i ePhorte er oppdatert, men at det kan oppstå en tidsforskyving hvis arkivplanen oppdateres i bolker.

#### **3.4.4 Om rutinene er tilgjengelig**

Kommunens rutiner bør være tilgjengelig for alle ansatte.

En tredjedel av saksbehandlerne har svart at rutinene er tilgjengelige for alle ansatte. Dette vurderes som en lav andel og tyder på at det er mange som ikke er oppmerksom på samlingen av rutiner som ligger i arkivplanen eller at de ikke vet hvor de finner rutinene.

Revisor vurderer at rutinene er tilgjengelig for alle ansatte, men at de ansatte er lite klar over at det finnes rutiner i arkivplanen og hvor de kan finne arkivplanen.

## **4 PRAKTISERING AV DOKUMENTHÅNTERING OG JOURNALFØRING**

Dette kapitlet omhandler ansatte praktiserer dokumenthåndtering og journalføring i tråd med lov, forskrift og egen arkivplan.

### **4.1 Problemstilling**

Problemstillingen som besvares er *i hvilken grad praktiserer kommunens ansatte dokumenthåndtering og journalføring i henhold til lov, forskrift og egen arkivplan.*

Dataene for å belyse denne problemstillingen er hentet fra spørreundersøkelsen til saksbehandlere som bruker ePhorte og supplert med data fra intervju hvor også fagsystemet Gerica brukes.

### **4.2 Revisjonskriterier**

Revisjonskriteriene for denne problemstillingen er utledet fra arkivloven med forskrift og kommunens egen arkivplan. Følgende revisjonskriterier er utledet for denne problemstillingen:

- Kommunen skal løpende journalføre inngående og utgående post
- Kommunen skal ha en sikker og effektiv dokumenthåndtering
- Kommunen skal ha en sikker oppbevaring og behandling av personsensitive data

Utleddningen av revisjonskriteriene finnes i vedlegg ett.

### **4.3 Praksis i Midtre Gauldal kommune**

#### **4.3.1 Journalføring av post**

Post til kommunen kommer i ulike former og trenden er at mer og mer kommer elektronisk. De to som arbeider på arkivet fordeler arbeidet slik at de har ansvar for henholdsvis papirpost og elektronisk post ei uke, og neste uke skifter de.

Fysiske brev kommer til kommunens sentrale postmottak, som er servicetorget. Bak servicetorget finnes posthyller for ansatte og for enheter som ikke er på rådhuset. Alle ansatte har tilgang til disse hyllene både i og utenom arbeidstid. Brevpost til kommunen legges i posthylla til arkivet. Arkivleder opplyser at av og til åpner servicetorget posten, stempler den og legger den i ei plastmappe til arkivet. De på arkivet henter post på servicetorget flere ganger daglig, og henter post på slutten av dagen slik et det ikke blir liggende i servicetorget ved arbeidsdagens slutt.

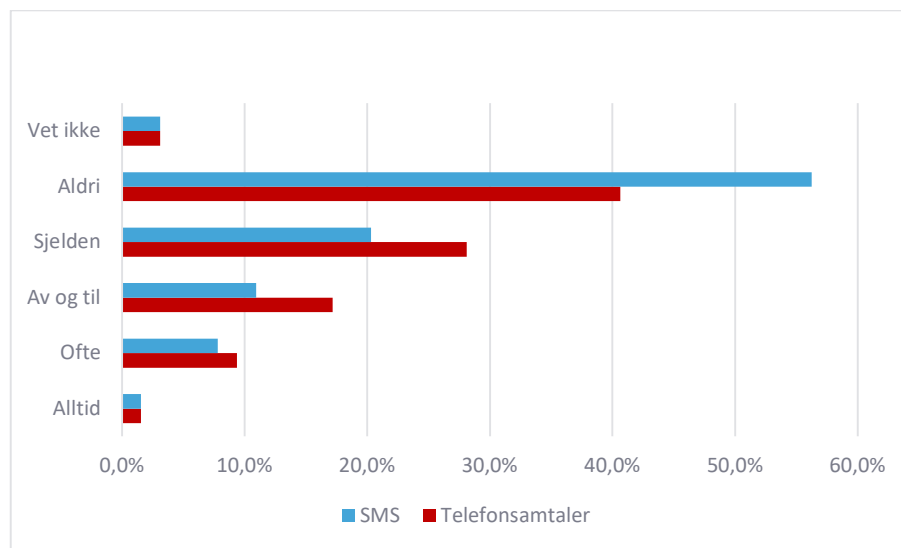
Den posten som ikke kommer elektronisk skannes av de på arkivet. Papirdokumentene som skannes settes i en perm og flere originaldokumenter sendes til saksbehandler fordi noen av



dem ønsker å ha papirdokumentene. Permen kan inneholde dokumenter for en periode fra tre uker til 1,5 måned. Inntil permene er oppfylt oppbevares de på kontoret til arkivmedarbeiderne og når de er fylt opp settes de i arkivrommet på rådhuset.

Når papirposten skannes så legges den inn i ePhorte. Arkivmedarbeiderne opplyser at de selv kvalitetssikrer at all dokumentasjon blir skannet før det importeres til ePhorte. Arkivmedarbeiderne går igjennom det som skal publiseres i postjournalen sammen dag som dokumentene er mottatt. Dokumentene kontrolleres dagen etter. Begge medarbeiderne på arkivet kontrollerer postjournalen. Postjournalen publiseres to virkedager etter mottak og det skjer automatisk fra ePhorte. Arkivmedarbeiderne forteller at de får mange forespørsler om innsyn, og fram til oktober 2019 har det kommet 1200 forespørsel om innsyn i dokumenter.

Arkivmedarbeiderne forteller at arkivverdige telefonsamtaler og SMSer klarer de ikke å fange opp så lenge saksbehandlerne ikke varsler om dette. Arkivmedarbeiderne har ikke oversikt over omfanget og føler at det kan glippe. I figur 12 framgår svarene på om saksbehandlere journalfører telefonsamtaler og SMSer.



Figur 12. Journalføring av SMSer og telefonsamtaler

Figuren viser at 41 prosent aldri journalfører telefonsamtaler og 56 prosent aldri journalfører SMSer. Omkring 10 prosent journalfører telefonsamtaler og SMSer alltid eller ofte. På spørsmålet om saksbehandlerne noen ganger ber om å få telefonsamtaler skriftliggjort med tanke på journalføring svarer seks prosent ofte, 22 prosent svarer av og til og 61 prosent svarer aldri.

Avdelingsleder for hjemmesykepleien har ansvar for ca. 30 årsverk og forteller at hun mottar henvendelser både på telefon og SMS. I samråd med den enkelte legger hun relevant

informasjon på personalmappene til den enkelte som ligger i ePhorte. Det hender også at avdelingsleder i hjemmesykepleien ber om å få informasjonen skriftlig, særlig i de tilfeller som omhandler avvik.

Avdelingsleder på sykehjemmet forteller at det er mulig å skrive telefonnotat i Geric. Avdelingsleder har med seg gode rutiner for dette fra å ha arbeidet i hjemmetjenesten.

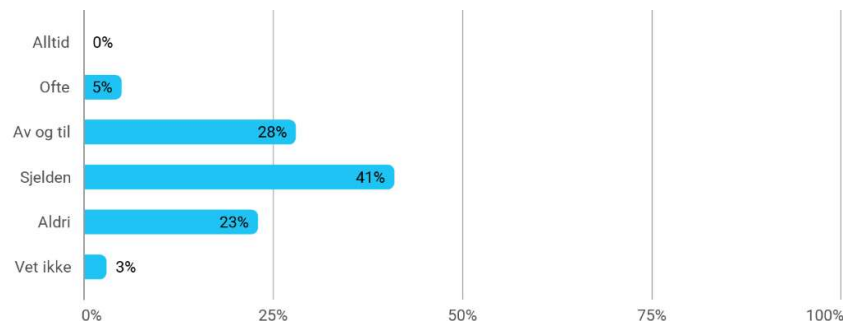
Ansatte på forvaltningskontoret forteller at det kommer post fortløpende, hver dag. De tre ansatte på kontoret blir enig seg imellom om hvem som tar hvilke saker. Dette kan avhenge av bakgrunnskunnskap om søkerne. Alle medarbeiderne på forvaltningskontoret har bakgrunn fra hjemmesykepleien og har lokal kjennskap som kan være nyttig i behandlingen av søknadene.

De ansatte på forvaltningskontoret forteller at de får mange henvendelser på telefon. De ansatte er bevisst på at telefonhenvendelser dokumenteres i Geric, men at det kan forekomme avvik når det er stor pågang av henvendelser.

Avdelingsleder på sykehjemmet forteller at det kan komme vanlig post til sykehjemmet og medarbeider i resepsjonen fordeler post i posthyllene til ansatte. Avdelingslederen forteller at det sjelden kommer post i posthyllene nå ettersom mye kommer via e-melding. Det hender at det kommer private brev til pasientene.

Ikke all post som skal registreres i ePhorte kommer til arkivet, men til den enkelte saksbehandler. 28 prosent av saksbehandlerne journalfører post hver dag og 39 prosent svarer at de journalfører fortløpende. 2 prosent journalfører hver tredje uke og tre prosent journalfører sjeldnere enn hver måned.

Figur 13 viser at hos fem prosent av saksbehandlerne er det ofte at det finnes dokumenter på skrivebordet som ikke er journalført og hos 28 prosent av saksbehandlerne skjer det av og til.



Figur 13. Om saksbehandler oppbevarer dokumenter på skrivebordet som ikke er journalført

### Meldingsovervåkning

Forvaltningskontoret er meldingsovervåkere for alle e-meldingene som kommer via Gericca. Det kan være informasjon som kommer fra andrelinje, legekantor og andre samarbeidende helsepersonell. Forvaltningskontoret koordinerer og sørger for at meldingene som kommer inn blir lest. Ulike meldinger kan ha ulik svarfrist. Kontoret har rutine for at meldingene sjekkes jevnt hele dagen. Hjemmesykepleien har ansvaret for meldingsovervåkning på kveldene og i helgene, siden forvaltningskontoret kun er bemannet på dagtid. Hjemmesykepleien har vanligvis ikke tilgang til rollen som meldingsovervåker, og det kan være ukjente pasienter som hjemmesykepleien må håndtere uten muligheter for å sjekke bakgrunnsinformasjon. I dette inngår blant annet psykisk helsetjeneste. Pasientene her er ukjente for hjemmesykepleien.

### Forvaltningskontorets journalføring

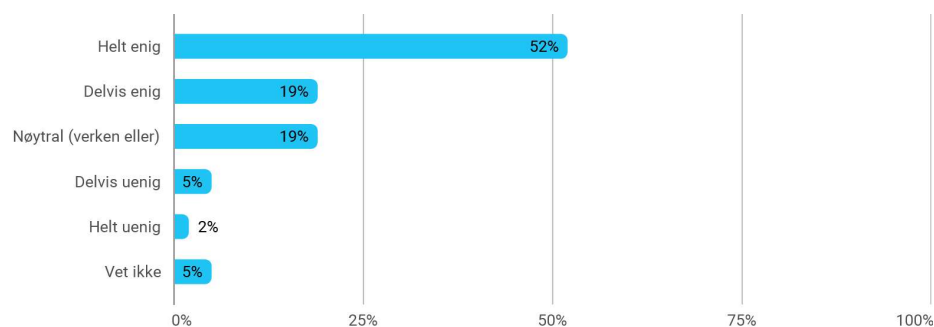
Papirsøknader om pleie og omsorgstjenester blir sendt direkte til forvaltningskontoret, noen ganger via postmottak i kommunen. Det forekommer også at søknader blir levert direkte til kontoret. Som regel kommer søknadene til forvaltningskontoret uåpnet, men noen ganger åpnet. Dette avhenger av hva som står på konvolutten.

Forvaltningskontoret mottar søknader om tjenester på papir. Søknadsskjemaet kan ikke fylles ut og sendes elektronisk, men forvaltningskontoret mottar henvendelser via e-melding fra fastleger og andrelinje tjenester, som er å forstå som søknader. I tillegg hender det at pårørende/brukere henvender seg via epost.

Mottatte søknader blir skannet og lagt inn i Gericca. Rutinene ved skanning er å sjekke der og da at alt blir skannet inn. Søknaden blir stemplet med inndato og saksnummer, og det lages en papirmappe. Dokumentene registreres inn i en intern postjournal, som er unntatt offentlighet. Den interne postjournalen oppbevares i en perm på kontoret. Papirversjonen av søknadene oppbevares på kontoret, i et låsbart skap, til de er ferdigbehandlet. Det varierer hvor lenge søknadene blir liggende og avhenger av prioriteringer som gjøres. Når søknadene er ferdigbehandlet settes de på arkivet.

#### **4.3.2 Dokumenthåndtering**

Saksbehandlerne er spurt om de opplever ePhorte som nyttig. Svarene framgår av figur 14.



Figur 14. Saksbehandlerens nytte av ePhorte

Det er 71 prosent av saksbehandlerne som opplever ePhorte som nyttig, mens fem prosent er delvis uenig og fem prosent vet ikke. Fra intervjuene fortelles det at ePhorte brukes i ulik grad i kommunen, fra at det er hovedarbeidsverktøyet hos noen, til en mer perifer bruk hos andre.

Arkivmedarbeiderne forteller at de daglig følger opp arbeidet i ePhorte, blant annet at dokument som skal sendes med svar ut, sendes. Arkivmedarbeiderne forteller at de rydder opp i saker og dokumenter som er lagt inn i ePhorte av saksbehandlere og andre i kommunen. Oppgavene kan være å sette riktig status på en sak, sjekke at riktige dokumenter er på plass, om de har glemt av noe eller lagt inn på feil sak. Ved starten av november 2019 er det opprettet 4300 saker i ePhorte så langt i år. Noen saker kan pågå i flere år, men saker som er ferdige må ferdigstilles i ePhorte.

Arkivmedarbeiderne har vedlikehold av arkivet to ganger i året, juni og desember. Ved vedlikeholdet sendes det ut beskrivelse av hvordan saksbehandlerne skal ferdigstille saker og dokumenter samt avskrivning av restanser i ePhorte. Arkivet tilbyr seg å hjelpe, men gjør ikke jobben for dem. Arkivmedarbeiderne har inntrykk av at det er mange saker som er åpne i forhold til antall saksbehandlere og de opplever at det varierer hvor ofte saksbehandlerne rydder og avslutter saker i ePhorte. Det føres logg over arbeidet som skjer i ePhorte. Loggen brukes ikke i det daglige, men i tilfeller hvor man har behov for å undersøke noe.

Kommunikasjonsrådgiver forteller at hver enkelt saksbehandler har sin praksis med merking og behandling av saker i ePhorte. Det kan være at noen saksbehandlere bruker flagg for å finne igjen sakene sine raskt i ePhorte istedenfor å markere de som ferdig. Flere saker kan ha status R, som betyr reservert sak. Reservert sak er en status som kommer automatisk når saksbehandler oppretter en sak. Arkivmedarbeiderne har oversikt over alle saker i R-status. Arkivmedarbeiderne må sette en arkivkode på hver sak, fordi saksbehandler ikke har tilgang til å gjøre dette. Saksbehandlere kan jobbe med saken og sende ut brev som ikke er ferdigstilt, selv om saken fortsatt har R-status. Arkivmedarbeiderne vet ikke da om dokumentet er ferdig eller ikke, og saksbehandlerne kan endre på dokumentet. Det utsendte dokumentet vil da ikke

finnes i arkivet lengre. Et annet forhold er at dokumenter med status R ikke kommer på postlisten i kommunen og kan være en måte å unngå offentligheten på. Et dokument bør ikke ha status R i mange år. Det er forskjell på saker i R og dokumenter i R. Saker i R er saker som saksbehandler har opprettet selv og som arkivet ikke har klassert. Dokument i R-status er dokumenter som er i kladd. I tabell to er det en status på sakene i ePhorte.

Tabell 2. En status fra ePhorte 8. november 2019

Status	Antall saker
Saker ikke avsluttet	4470
Restanser	1914
Status R	199

Kilde: Opplysninger fra arkivleder

Arkivmedarbeiderne forteller at noen saksbehandlere trenger hjelp til å finne de riktige dokumentene i ePhorte. Arkivmedarbeiderne oppfordrer saksbehandlerne til å søke og lete etter dokumenter selv, men erfarer at det er enklere å spørre arkivet om hjelp enn å søke selv. Arkivmedarbeiderne påpeker at det er viktig hvilke overskrifter som legges på en sak for senere å øke treffmuligheten i ePhorte. I arkivplanen finnes det en rutine på registreringsregler for saks- og journalposttitler.

Arkivmedarbeiderne oppdager i sitt arbeid ulike elementer i ePhorte som gir dem merarbeid å rydde opp i.

#### Spesielt om arbeidsavtaler

Arkivmedarbeider forteller at det har skjedd at det finnes flere versjoner av en arbeidsavtale. Dette skyldes at den versjonen som sendes til arbeidstaker ikke er ferdigstilt i ePhorte og at saksbehandler endrer på arbeidsavtalen slik at det oppstår en ny versjon i ePhorte. Når den utsendte avtalen kommer i retur er det da en gammel versjon som ikke er gyldig. Arkivmedarbeiderne er oppmerksom på at dette kan skje og prøver å følge opp at det ikke skjer. De som jobber med lønn har også muligheten til å passe på dette, fordi de får kopier av arbeidsavtaler som går ut og det som kommer inn. Når det er en ny arbeidsavtale legges det en papirkopi i hylla til medarbeiderne på lønn. Dette gjøres fordi at ePhorte, hvor arbeidsavtalen ligger, ikke snakker med lønnssystemet Visma. Ved å sende over en papirversjon blir medarbeiderne på lønn oppmerksom på at en ny medarbeider skal registreres.

Leder for hjemmesykepleien forteller at hun må levere rammeavtaler til sine ansatte hver sjette måned for de som ikke er ansatt i full stilling. Denne rammeavtalen må signeres av arbeidstakerne og legges inn i ePhorte. Først når den signerte versjonen er lagt inn i ePhorte sendes det melding til Visma om arbeidstakeren. Medarbeiderne på lønn har problemer med å finne

rammeavtalen til de ansatte i ePorte. Avdelingsleder i hjemmesykepleien synes det er et tungvint system med tanke på at det er mange ansatte som skal ha slike avtaler to ganger i året. Medarbeiderne på arkivet forteller at det kan ta lang tid før den papirbaserte, signerte rammeavtalen kommer tilbake og kanskje blir den først etterlyst når den ansatte ikke får lønn. Arkivmedarbeiderne forteller at elektronisk signering ville gjort dette enklere. Arkivleder viser til et tilfelle med elektronisk utsendelse for elektronisk signering som stoppet opp fordi mottaker ikke forsto at det ikke var nok å bekrefte mottakelse, men at vedkommende også måtte utføre en elektronisk signering.

Avdelingsleder på sykehjemmet ønsker seg muligheten for elektronisk utsendelse av, og svar på tilbud om sommerjobb. Erfaringen er at slik korrespondanse kan ta lang tid.

En mulig feilkilde i dokumentbehandlingen er at noen leger skriver på papir når de er på sykehjemmet i stedet for direkte i Gericca. I disse tilfellene må sykepleier legge det inn i Gericca og hvis det er hektisk kan det ta tid, slik at Gericca ikke er oppdatert. Avdelingslederen forteller også at hun ledet prosjekt med håndholdte terminaler i hjemmesykepleien og håper at sykehjemmet kan få ipad eller lignende slik at ansatte kan dokumentere direkte når de er ute hos pasientene.

#### Når saksbehandler slutter

Arkivmedarbeiderne forteller at når en saksbehandler slutter skal saker avsluttes og det skal settes en sluttdato på saken. I rutinen *oppfølgingsrutiner for saksbehandlere*, er det en nærmere beskrivelse av hva som skal skje når en ansatt slutter. Her står det at før en ansatt slutter plikter denne å kjøre ut sine restanser og informere sin leder om ubesvarte saksdokumenter, samt merke saker som er ferdigbehandlet med status *marker som ferdig*, slik at arkivet kan avslutte saken. Det er ingen rutine for at arkivet får beskjed når ansatte slutter. Dette fanges tilfeldig opp av de på arkivet gjennom melding på intranettet eller snakk i gangene. Arkivmedarbeiderne forteller at de må gå igjennom sakene i ePhorte og i de tilfeller hvor det fortsatt er åpne saker må enhetsleder godkjenne ny saksbehandler, noe som kan medføre at saker kan bli liggende åpne lenge. I slike tilfeller purrer arkivmedarbeiderne og det hender at de tildeler saken til enhetsleder for å få den avsluttet eller at enhetsleder delegerer den videre.

#### Vedlikehold av tilganger

Kommunikasjonsrådgiveren forteller at han har ansvar for alt av vedlikehold av tilganger for alle fagsystemer i kommunen og dette er en del av internkontrollsystemet for informasjonssikkerheten. Når nyansatte skal meldes inn er det en generell rutine. Enhetslederne i kommunen gir tilgang til ePhorte til sine ansatte etter deres behov. I ePhorte er det ulike nivåer

for tilgang. Det gis autorisasjon i henhold til offentlighetsloven og det er enhetsleder som bestemmer tilgangen. Enhetsleder fyller ut skjema for sine ansatte, og arkivmedarbeiderne gjør det praktiske rundt tilgangsstyringen. Det finnes logg av vedlikeholdet av tilganger i ePhorte. Ifølge kommunikasjonsrådgiver er det gode rutiner på dette. En gang i året må enhetene gå gjennom sine brukere i sine fagsystemer for å vedlikeholde tilgangene. Det gjennomføres opprydding i ePhorte for å fjerne tilganger til brukere som har sluttet. I forbindelse med utsendelsen av spørreundersøkelsen fikk revisor en liste over ePhorte-brukere. På denne listen fantes det to brukere som hadde avsluttet sitt arbeidsforhold før listen ble laget og en bruker hadde skiftet til en stilling hvor vedkommende ikke skulle ha tilgang til ePhorte.

### Forvaltningskontoret

Forvaltningskontoret bruker Gericas som saksbehandlingssystem. De ansatte på forvaltningskontoret forteller at beslutninger om tildeling av tjenester ofte tas i fellesskap, hvor medarbeiderne bruker hverandre som kvalitetssikrere. Det er samråd om hvem man skal prioritere. Forvaltningskontoret kan innstille på avslag på for eksempel trygghetsalarmer, omsorgsboliger og sykehjemsopphold der de vurderer at søkeren generelt er kvalifisert, men at de ikke kan tildele på det aktuelle tidspunktet. I slike tilfeller behandles søknaden som en venteliste. Forvaltningskontoret gir avslag i saker når de mener det er riktig.

Det er enhetsleder som har vedtaksmyndighet i sakene som forvaltningskontoret behandler. Det kan være utfordrende at enhetsleder ikke alltid er til stede hver dag og det kan ta tid før vedtak fattes. Vedtaket er i praksis gjort når forvaltningskontoret har behandlet saken, men mangler det formelle fra enhetsleder. Sakene og forslag til vedtak går fortløpende til enhetsleder. Melding om forslag til nytt vedtak sendes fra forvaltningskontoret per e-post med sakens id-nummer til enhetsleder. Enhetsleder må inn i Gericas for å godkjenne vedtaket. I flere tilfeller settes vedtaket ut i praksis før den formelle godkjenningen er på plass. Andre vedtak kan ikke effektueres før enhetsleder har godkjent, som for eksempel støttekontakt, besøkshjem og avlastning.

Vedtakene sendes ut på papir til søker. Vedtakene kopieres og legges i mappe og videre til arkivet. Det er internt postbud som henter det og leverer det til rådhuset.

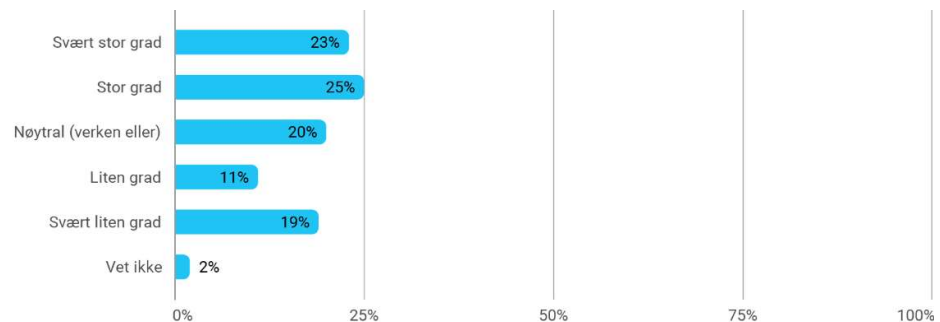
Leder ved forvaltningskontoret er medlem i inntaksteamet/møtet, som i praksis tar beslutning om hvem som skal få sykehjems plass. Deres prioritering kan endre seg ved akutte tilfeller, for eksempel pasienter som skrives ut fra sykehuset. Teamet har møte en gang i uken til fast tidspunkt og enhetsleder har møterett, men møter sjelden.

Høsten 2018 ble det gjennomført en stor opprydding i arkivet med pasientjournaler, men det er fortsatt pasientjournaler som det ikke er ryddet opp i. Det er sjelden at de ansatte på forvaltningskontoret leter i pasientmappene, for informasjonen finnes ofte i Geric, hvis det ikke er gamle dokumenter.

### 4.3.3 Personssensitive data

Kommunikasjonsrådgiver forteller at kommunen har ikke gjennomført fullstendig kartlegging av behandling av personopplysninger i kommunen. Det har vært en vanskelig prosess med mye ukjent informasjon som må letes opp for hver behandling. Fra nyttår 2020 vil det bli en integrert modul for GDPR i kommunen sitt kvalitets- og avvikssystem. Modulen gjør det enklere for kommunen å gjennomføre kartleggingen, gi opplæring i GDPR og dokumentere arbeidet med forordningen. Det gis opplæring på dette til ansatte i kommunen og opplæring til nyansatte i kommunen skal inngå i mottaksrutinen.

I spørreundersøkelsen har saksbehandlerne svar på om de har fått opplæring i behandling av sensitive opplysninger. Resultatene er gjengitt i figur 15.



Figur 15. Opplæring i behandling av sensitive opplysninger

Nesten halvparten av saksbehandlerne har i stor eller svært stor grad fått opplæring i behandling av sensitive opplysninger, mens 30 prosent har i liten eller svært liten grad fått slik opplæring.

Arkivmedarbeiderne forteller at de har hatt ett avvik hvor sensitive opplysninger ble publisert i postjournalen, et personnummer. Avviket ble oppdaget av en privatperson som fulgte med på postjournalen. Vedkommende ringte kommunen og varslet. Arkivet har inntrykk av at det er mange som følger med på postjournalen. Avdelingsleder i hjemmesykepleien kjenner til et avvik knyttet til sensitiv informasjon. Det skjedde for to år siden under en opprydding, hvor permer med sensitiv informasjon ble kastet på en tilhenger som var tilgjengelig for alle. Dette avviket skyldtes en misforståelse. Den saken kom i media.



Avdelingsleder for hjemmesykepleien forteller at det oppbevares permer på kontorer, med sensitive opplysninger som kommer i papirform til avdelingene, både pasientinformasjon og personalinformasjon. Avdelingsleder er usikker på hvordan sensitiv informasjon skal håndteres i det nye kvalitetssystemet.

De ansatte ved forvaltningskontoret forteller at de ikke ønsker å motta personopplysninger på epost eller SMS og oppfordrer derfor til å sende inn papirsøknad. Avdelingsleder i hjemmesykepleien bruker sin private telefon i jobbsammenheng, og mottar SMSer og telefonsamtaler med sensitiv informasjon. Avdelingslederen forteller at hun sletter sensitiv informasjon på telefonen etter at dette er lagt inn i ePhorte.

## **4.4 Revisors vurdering av praksis**

### **4.4.1 Journalføring**

Kommunen skal løpende journalføre inngående og utgående post.

Revisor finner at arkivmedarbeiderne har gode rutiner og praksis for løpende journalføring. Det er lagt inn en forsinkelse på to virkedager fra posten registreres i ePhorte til den automatisk publiseres på kommunens hjemmeside. Undersøkelsen tyder på at post kan bli liggende hos saksbehandlere uten at det journalføres eller at det går uforholdsmessig lang tid før den journalføres. Årsaker til dette kan være at saksbehandler ikke vet hvordan det skal registreres i ePhorte eller om dokumentene er arkivverdige eller ikke. I kapittel 3.3.2 kom det fra at omkring en tredjedel av saksbehandlerne føler seg sikker på hva som er arkivverdige post. Et annet forhold er at saker kan bli liggende med status R i ePhorte og kommer da ikke i postjournalen. Forvaltningskontoret har en papirbasert postjournal som er unntatt offentlighet.

Revisors inntrykk er at det er varierende fokus og oppmerksomhet blant de ansatte når det gjelder å arkivere telefonsamtaler og SMSer eller å be om å få henvendelsen skriftlig med tanke på arkivering. Det er naturlig å anta at det kan være forskjeller blant de ansatte om de får henvendelser som er arkivverdige. Det er uheldig at avdelingsleder i hjemmesykepleien mottar arkivverdige SMSer på sin private telefon.

Revisor vurderer at i de tilfeller hvor arkivmedarbeiderne håndterer posten blir den løpende journalført. Post og annen arkivverdige informasjon som kommer direkte til saksbehandlere trenger ikke alltid å bli journalført i det hele tatt eller med en uforholdsmessig stor forsinkelse og revisor vurderer dette som en uheldig praksis.

### **4.4.2 Dokumenthåndtering**

Det skal være en sikker og effektiv dokumenthåndtering.

Undersøkelsen viser at det håndteres en stor mengde dokumenter og mye går på løpende bånd. I ePhorte er saksbehandlernes bruk av systemet viktig for at dokumenthåndteringen skal være sikker og effektiv. Dette henger sammen med saksbehandlernes kompetanse på bruk av ePhorte, som vi tidligere så ikke var veldig god. Dette skaper i noen tilfeller merarbeid for arkivmedarbeiderne. Det skaper trøbbel hvis det sendes ut dokumenter som ikke er ferdigstilte. Utfordringen med saksbehandlernes kompetanse er også knyttet til at noen saksbehandlere bruker ePhorte lite. Overgangen mellom Visma lønn og ePhorte er ikke elektronisk. Her må de ansatte sørge for at dokumentene flyttes over. Signering av arbeidsavtaler kan skape uforholdsmessig treghet i denne dokumentflyten og her kunne elektronisk signering lettet arbeidet. Det er også en treghet i dokumentflyten forut for vedtak om pleie og omsorgstjenester ved at det må sendes mail til avdelingsleder for at vedkommende skal gå inn i Gericca og hente opp saken.

Revisor vurderer at lite kunnskap om rutiner og bruken av ePhorte i deler av organisasjonen hemmer en sikker og effektiv dokumentflyt i kommunen. Arkivmedarbeiderne rydder og bistår, men hos noen saksbehandlere kan dokumentflyten bli mer sikker og effektiv gjennom at saksbehandlerne får mer kunnskap om ePhorte.

#### **4.4.3 Personensitive data**

Det skal være sikker oppbevaring og behandling av personensitive data.

Undersøkelsen viser at opplæring i behandling av personensitive data er bedre enn opplæring på noen av de andre områdene innenfor dokumenthåndtering og journalføring, men det er 30 prosent som svarer at de i liten grad har fått opplæring. Revisor har blitt fortalt om to avvik de senere årene. Det er også en risiko for at personensitive data kan leses av andre når de oppbevares usikret. Kommunikasjonsrådgiver sier at arbeidet i forhold til GDPR vil komme på plass med det nye kvalitetssikringssystemet. Kommunens manglende oversikt over hvor personensitive data finnes og hvordan tilgangen til disse er, er en risiko for at personensitive data ikke er tilstrekkelig sikret.

Revisor mener at oppbevaring og behandling av personensitive data ikke alltid er tilstrekkelig sikret.

## **5 HØRING**

En foreløpig rapport ble sendt på høring til kommunedirektøren i Midtre Gauldal kommune 6. desember 2019. Revisjon Midt-Norge SA mottok svar fra kommunedirektøren ved kommunikasjonsrådgiver 20.12.2019. Høringsbrevet er vedlagt rapporten (vedlegg to). Revisor har korrigert tekst slik at det skal bli mer tydelig om det handler om sak- og arkivsystemet ePhorte eller Geric. Revisor har også tatt inn informasjon om kommunikasjonsrådgivers rolle som revisors kontaktperson i forvaltningsrevisjonen. Høringssvaret har ut over dette ikke medført endringer i rapporten.

## 6 KONKLUSJONER OG ANBEFALINGER

### 6.1 Konklusjon

Problemstillingen i denne forvaltningsrevisjonen er *om Midtre Gauldal kommune har nødvendige rutiner og god praksis for dokumenthåndtering og journalføring?*

Denne problemstillingen er brutt ned i tre deler.

1. Har kommunen nødvendige rutiner for registrering av post og arkivering?
2. Har saksbehandlerne betryggende kompetanse om dokumenthåndtering og journalføring?
3. I hvilken grad praktiserer kommunens ansatte dokumenthåndtering og journalføring i henhold til lov, forskrift og egen arkivplan?

Revisor konkludere med at kommunen ikke har alle nødvendige rutiner for registrering av post og arkivering på plass. Kommunen har en arkivplan med rutiner for registrering av post og arkivering, men finner at det er rutiner som ikke er ferdigstilt eller mangler helt.

Revisor konkluderer med at et fåtall av saksbehandlerne har betryggende kunnskap om dokumenthåndtering og journalføring i ePhorte.

Revisor konkluderer med at kommunens praksis i det alt vesentlige er i tråd med lov, forskrift og til dels egen arkivplan. Det er svakheter knyttet til journalføring og dokumenthåndtering i ePhorte og Gerica, samt behandling av personsensitive opplysninger.

#### Hovedkonklusjon

Revisor konkluderer med at Midtre Gauldal kommune har mange rutiner på plass, men at det mangler rutiner eller oppdatering av dem på enkelte områder. Praksisen i kommunen er i det alt vesentlige i tråd med regelverket, men manglende kunnskap om dokumenthåndtering og journalføring er en risiko for at feil kan oppstå.

### 6.2 Anbefalinger

Revisor anbefaler kommunedirektøren å:

- Vurdere en gjennomgang av arkivplanen med tanke på at oppdatering og supplering av rutiner i forhold til at rutinebeskrivelser også skal inn i det nye kvalitetssystemet
- Vurdere ulike tiltak for å sikre at ansatte har god nok kunnskap om journalføring og arkivering, herunder bruk av ulike elektroniske systemer
- Vurdere å ta i bruk elektronisk signatur for å effektivisere arbeidet og sikre data
- Utarbeide oversikt over personsensitive opplysninger som lagres i arkivene

## KILDER

Forskrift om offentlege arkiv (arkivforskriften) FOR-2017-12-15-2105

Forskrift om utfyllende tekniske og arkivfaglige bestemmelser om behandling av offentlige arkiver (riksarkivarens forskrift) FOR-2017-12-19-2286

Forskrift om revisjon i kommuner og fylkeskommuner mv. (FOR-2004-06-15-904) Opphevet  
Kommunenes Sentralforbund (2013) Rådmannens internkontroll - Hvordan få orden i eget hus? KS Kommunesektorens organisasjon.

Lov om arkiv (arkivlova) LOV-1992-12-04-126

Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) LOV-2006-05-19-16

Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) LOV-1992-09-25-107

Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) LOV-2018-06-22-83

NKRFs standard for forvaltningsrevisjon, RSK 001. Norges Kommunerevisorforbund, [www.nkrf.no](http://www.nkrf.no)

Noark 5. Norsk arkivstandard. Versjon 5.0. arkivverket 06.12.2018

Stortingsmelding nr. 32 (1997-1998) Om offentlighetsprinsippet i forvaltningen. Justis- og beredskapsdepartementet.

Tilsyn med arkivene i Midtre Gauldal kommune. Tilsynsrapport sak: 2014/14937. Statsarkivet i Trondheim

## VEDLEGG 1 – UTLEDNING AV REVISJONSKRITERIER

Ifølge forskrift om revisjon i kommuner og fylkeskommuner (§7) skal det etableres revisjonskriterier for gjennomføring av forvaltningsrevisjon. Revisjonskriterier er de krav og forventninger som forvaltningsrevisjonsobjektet skal revideres i forhold til. Disse kriteriene skal være begrunnet i, eller utledet av, autoritative kilder innenfor det reviderte området. Slike autoritative kilder kan være lov, forskrift, forarbeider, rettspraksis, politiske vedtak (mål og føringer), administrative retningslinjer, samt statlige føringer. Kommunens arkivplan legges også til grunn som kilde til revisjonskriterier for praktiseringen i kommunen. I denne forvaltningsrevisjonen har vi benyttet oss av følgende kilder til revisjonskriterier:

- Lov om arkiv (arkivlova) LOV-1992-12-04-126
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) LOV-2006-05-19-16
- Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) LOV 1992-09-25-107
- Forskrift om offentlege arkiv (arkivforskriften) FOR-2017-12-15-2105
- Forskrift om utfyllende tekniske og arkivfaglige bestemmelser om behandling av offentlige arkiver (riksarkivarens forskrift) FOR-2017-12-19-2286
- Kommunenes Sentralforbund (2013): rådmannens internkontroll- Hvordan få orden i eget hus?

### Rutiner

Arkivansvaret for offentlige organ er gitt i § 6 i arkivloven. Offentlige organ plikter å ha arkiv, som skal være ordnet og innrettet slik at dokumentene er trygge som informasjonskilder i samtid og ettertid. I henhold til arkivforskriftens § 4 skal alle offentlige organ til enhver tid ha en ajourført arkivplan som viser hva arkivet omfatter og hvordan arbeidet er organisert. Arkivplanen skal også vise hvilke instruksjer, regler og planer mv. som gjelder for arkivarbeidet. Riksarkivarens forskrift gir i § 1-1 nr. 2 hva arkivplanen minst skal inneholde:

- organisering av arkivfunksjonen og delegeringsfullmakter på arkivområdet, inkludert hvor ansvaret for å forvalte arkivene er plassert, samt eventuelle avtaler om kjøp av arkivtjenester
- rutiner for dokumentfangst, journalføring, tilgangsstyring og kvalitetssikring av arkivene, jf. arkivforskriften § 12
- rutiner for oppbevaring og sikring av arkivene
- klassifikasjon som blant annet viser hvilke prosesser arkivdokumentene inngår i, jf. arkivforskriften § 5

- oppdatert arkivoversikt som viser hvor arkivdokumentene er lagret
- bevarings- og kassasjonsplan med oppbevaringsfrister og rutiner for gjennomføring av planene, jf. arkivforskriften § 16
- avleveringsplan for statlige organ, jf. arkivforskriften § 19

Kapittel 2 i riksarkivarens forskrift fastsetter krav til arkivlokale og oppbevaring av arkiv. Arkivlokalet skal være innrettet for å gi det arkivmaterialet som blir oppbevart der vern mot vann og fukt, brann og skadelig varme, og mot skadelig påvirkning fra klima og miljø og skadedyr mm, mot skadeverk, innbrudd og uautorisert tilgang, jfr. § 2-1 nr. 3.

I henhold til arkivforskriftens § 11 skal offentlig organ benytte system som følger Noark 5-standardene ved elektronisk journalføring og arkivering av journalføringspliktige dokumenter. Riksarkivarens forskrift definerer i kapittel 3 krav til arkivsystem og elektronisk behandling av arkivdokument. Arkivdokumenter som lagres elektronisk skal være knyttet til et system som styrer all arkivering av og tilgang til dokumentene, jfr. § 3-1 nr. 2. Det følger av arkivforskriftens § 12 at organet skal utarbeide rutiner for oppretting, mottak, utveksling, arkivering, vedlikehold og bruk av dokument som skal inngå i et arkiv. Rutinene skal sikre at det går frem hvem som har opprettet og registrert dokumentet, og at kun personer med rett autorisasjon kan gjøre dette. Videre skal det sikres at dokumentene er sikret mot ikke-autoriserte tilføyinger, slettinger og endringer, og at dokumentene er tilgjengelige for bruk. For elektroniske arkiv er ansvarsforhold og rutiner som skal beskrives gitt i riksarkivarens forskrift § 3-2 nr. 2. Her nevnes blant annet ansvar for tildeling og ajourhold av brukerrettigheter, hvilke spesifikke rettigheter for behandling av arkivdokument som tildeles brukere av systemet med tilhørende roller.

På bakgrunn av redegjørelsen over er følgende revisjonskriterier utledet:

- Kommunen skal ha ajourført arkivplan som skal vise instruks, regler og planer for arkivet
- Elektronisk journalføring og arkivering skal benytte system som følger Noark 5-standardene
- Kommunen skal ha rutiner som beskriver tildeling og ajourhold av brukerrettigheter for elektronisk journalføring og arkivering
- Kommunen skal ha rutiner for dokumenthåndtering. Det skal være rutiner som sikrer at bare autorisert personell kan opprette, registrere og endre dokumenter
- Arkivlokalet skal sikre at arkivmaterialet er beskyttet mot skader, skadelig påvirkning, skadeverk, innbrudd og uautorisert adgang

## Kompetanse

Det følger av arkivforskriftens § 4 at øverste leder i organet skal sørge for at arkivarbeidet blir omfattet av organets internkontroll. Administrasjonssjefen skal ifølge kommunelovens § 23 nr. 2 sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll. KS har utarbeidet rapporten «Rådmannens internkontroll – Hvordan få orden i eget hus?» som peker på å ha reglement og rutiner på plass. Dette innebærer å utarbeide, oppdatere, gjøre det kjent i organisasjonen og sikre at det blir fulgt. Problemet er ofte ikke mangelen på rutinene, men etterlevelsen. Rapporten mener en forklaring er manglende opplæring. Tilstrekkelig og oppdatert dokumentasjon er en viktig forutsetning for læring og utvikling, både for nyansatte og for vedlikehold- og forbedringsprosesser hos ansatte. Dokumentasjon av internkontroll bør struktureres og samles på ett felles sted. Dokumentasjon skal vise formaliseringen som ligger til grunn for internkontrollen.

På bakgrunn av redegjørelsen over er følgende revisjonskriterier utledet:

- Kommunens ansatte bør ha fått opplæring i dokumenthåndtering og journalføring
- Kommunen bør sikre at ansatte til enhver tid er tilstrekkelig oppdatert på rutiner for dokumenthåndtering og journalføring
- Kommunens rutiner bør være oppdatert
- Kommunens rutiner bør være tilgjengelig for alle ansatte

## Praktisering

Arkivverket skriver på sine sider at offentlig journal må alltid være ajour for å ivareta innsynsretten etter offentlighetsloven. I stortingsmelding nr. 32 (1997-1998) om offentlighetsprinsippet i forvaltningen pekes det på at arkivinstruksen ikke uttrykkelig regulerer tidspunkt for når journalføring skal finne sted. Siden journalen er hovedredskapet forvaltningen har til å holde orden og kontroll med sakene, må det antas at journalføringen skal skje fortløpende.

Arkivforskriftens § 9 om journalføring slår fast at et offentlig organ skal ha en eller flere journaler for registrering av dokument i de sakene som organet oppretter. I journalen skal det registreres alle inngående og utgående dokumenter som etter offentlighetsloven § 4 regnes som saksdokument for organet dersom de er eller blir saksbehandlet, og har verdi som dokumentasjon. Ifølge Offentlighetsloven plikter kommunene til å føre journal, jfr. § 10. Arkivforskriftens § 10 definerer hvilke opplysninger journalen skal inneholde:

- journalføringsdato



- saks- og dokumentnummer (journalnummer i papirbaserte journaler)
- namnet på sendaren eller mottakaren
- opplysningar om saka, innhaldet eller emnet
- dateringa på dokumentet
- klasse etter organets ordning for klassifikasjon, jf. § 5
- ekspedisjons- eller avskrivingsdato
- avskrivingsmåte

Kommunens arkivplan har flere rutinebeskrivelser som utdyper bestemmelsene i lovverket. Flere av rutinebeskrivelsene er egnet som revisjonskriterier, men i forhold til problemstillingen om *i hvilken grad praktiserer kommunens ansatte dokumenthåndtering og journalføring i henhold til lov, forskrift og egen arkivplan*, rettes fokuset mot hvordan journalføring og dokumenthåndteringen praktiseres i kommunen. I kapittel 2.3.4 Rutiner for dokumenthåndtering er noen av de sentrale rutinene fra arkivplanen beskrevet kort. Som grunnlag for å se på praktiseringen av rutinene kan det være nyttig å skille mellom dokumentflyten fram til registrering av en sak og dokumentflyten i en sak.

### **Dokumentflyt fram til registrering**

En del av rutinebeskrivelsen handler om at saksdokumenter som er mottatt på papir skannes og all sakspost føres i journalen. Arkivtjenesten har ansvaret for å kvalitetssikre journalen og rutinene beskriver ulike sjekkpunkter. Innenfor pleie og omsorg er rutinen at generell sakspost sendes arkivet for journalføring i ePhorte, mens søknader om pleie- og omsorgstjenester og andre pasientrelaterte dokumenter behandles av forvaltningskontoret i Geric. Søknader om tjenester og andre pasientrelaterte dokumenter skannes i Geric og papirversjonen arkiveres i pasientens papirjournal. Vedtak skrives og lagres elektronisk samt at vedtaket i papirversjon arkiveres i pasientens papirjournal.

### **Dokumentflyt i en sak**

Det er flere rutiner som beskriver dokumentflyten og håndteringen av dokumentene i ePhorte. Rutinene bygger på at dokumentflyten skal være sikker og effektiv, eksempelvis at saksbehandlere plikter å ferdigstille dokumenter som er ferdige og ekspedert, slik at det ikke er tvil om hvilket dokument som er ferdigstilt og at dokumentet kan journalføres.

På bakgrunn av redegjørelsen over er følgende revisjonskriterier utledet:

- Kommunen skal løpende journalføre inngående og utgående post
- Kommunen skal ha en sikker og effektiv dokumenthåndtering
- Kommunen skal ha en sikker oppbevaring og behandling av personsensitive data

## VEDLEGG 2 – HØRINGSSVAR



Revisjon Midt-Norge SA

Olav Trygvasons gt 10

7011 TRONDHEIM

—

**Deres ref:**

**Vår ref**

**Dato**

2019/2730-7

20.12.2019

### Hørings svar til forvaltnings revisjon

Ordet «revisjon» gir kanskje ikke umiddelbart noen positiv assosiasjon, særlig når det er egen organisasjon som er objektet for revisjonen. Men for oss er det et påtrykk som gjør at vi må gjøre et opphold i en hektisk hverdag, ta et skritt til siden og se på egen praksis. Det er alltid verdifullt.

Revisjon Midt-Norge SA gjennomførte forvaltningsrevisjonen av dokumenthåndtering og journalføring på en måte som vi opplever som et samarbeid for å avdekke svakheter i et arbeid som utgjør ryggraden i en kommune. Dette er en viktig revisjon for kommunen og hovedkonklusjonen og anbefalingene peker på utfordringer vi skal ta tak i.

Vi har noen tilbakemeldinger til selve rapporten og noen av funnene der.

Det framgår generelt ikke godt i rapporten om det er snakk om ePhorte eller Geric. De er de to største datasystemene kommunen har – de som brukes av flest medarbeidere og som samler inn og arkiverer mest informasjon. ePhorte er et fullelektronisk arkivsystem, Geric arkiverer fortsatt på papir. Prosedyrene og ansvaret rundt dokumentbehandling og opplæring er helt forskjellige. Metoden undersøkelsen er gjennomført på er også forskjellig for systemene. Det er ikke alltid åpenbart om det er snakk om det ene eller andre systemet, eller begge, i rapporten. Det gjør at konklusjonene i noen tilfeller blir uklare og vanskelige å forholde seg til.

Det framgår i rapporten at arkivplanen, som blant annet dokumenterer prosedyrene knyttet til dokumenthåndtering i kommunen, er lite kjent blant de fleste medarbeiderne som tok del i undersøkelsen (63 %). En medvirkende årsak til det er at internt er den kjent som «Håndbok for saksbehandling og arkiv» og ligger på intranettet Allvis. Det tar vi på vår kappe da vi glemte å informere Revisjon Midt-Norge om det i forarbeidet for revisjonen.

Årsaken til at kommunikasjonsrådgiveren i så stor grad er involvert i en revisjon som tar for seg dokumenthåndtering og journalføring, kommer ikke klart fram, men det er fordi jeg var prosjektleder ved innføringa av ePhorte i Midtre Gauldal kommune og fungerte som arkivleder i seks år. Jeg er fortsatt superbruker på systemet.

Vi skal ikke gå nærmere inn på detaljer i rapporten, selv om det er noen forhold som kanskje skulle vært modifisert. Vi vil bare avslutningsvis si oss enige i hovedfunnene: God opplæring og oppfølging av medarbeidere i forhold til bruk av fagsystemer og kjennskap til prosedyrer er viktig, enten det er i forhold til kommunens ordinære saksbehandling i ePhorte eller om det håndtering av dokumenter i pleie- og omsorgssektoren. Det skal vi gjøre noe med.

Når det gjelder kjennskap til prosedyrer er kommunen allerede i gang med å bedre den situasjonen. Fra nyttår tar vi i bruk et nytt dataverktøy som samler alle prosedyrer i på en plattform – kvalitets- og avvikssystemet KSX. Arkivplanen, eller Håndbok for saksbehandling og arkiv, inngår også der.

Opplæring i bruk av selve datasystemene skal vi sette i system.

Med hilsen

Tore Wolden

kommunikasjonsrådgiver

*Dette dokumentet er elektronisk signert og har derfor ingen håndskreven signatur.*

# **Revisjon**

Hovedkontor: Brugata 2, 7715 Steinkjer

Tlf. 907 30 300 - [www.revisjonmidtnorge.no](http://www.revisjonmidtnorge.no)