

Sorsigvej 35
6760 Ribe

Telefon: +45 7221 8899
Mail: info@fstyr.dk
www.fstyr.dk

Notat

Dato: 25-01-2022

SmartPost - Retningslinjer

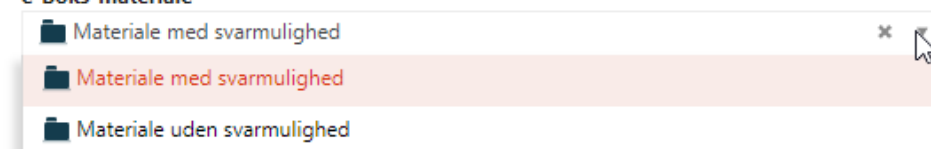
I Færdselsstyrelsen bruger vi SmartPost i WorkZone, når vi kommunikerer med borgere og virksomheder.

SmartPost forsendelser sendes til modtagerens e-Boks. Når vi sender med SmartPost, journaliseres der automatisk en kvittering på sagen.

Når man sender via SmartPost kan borgeren som udgangspunkt svare tilbage, hvor henvendelsen registreres direkte ind på den konkrete sag.

En sagsbehandler laver altid en **konkret vurdering** ved afsendelse: "Kan modtageren svare direkte tilbage til Færdselsstyrelsen via e-Boks eller ej".

e-Boks-materiale



Hvis en modtager svarer tilbage via e-Boks, journaliseres svaret direkte på den respektive sag i WorkZone.

Dette har vist sig at kunne give visse udfordringer, f.eks. når en borger besvarer en henvendelse og heri anmoder om aktindsigt. Dette bliver ikke automatisk opdaget ved modtagelsen af besvarelsen, og der kan gå noget tid før sagsbehandleren kommer til sagen.

På den baggrund er det besluttet at fastsætte nogle retningslinjer for brug af SmartPost og screening heraf.

Brug af ""svar tilbage" funktionen

Hvornår bruger man "med svarmulighed":

SmartPost skal altid anvendes, når du venter et svar tilbage.

Hvornår bruger man "uden svarmulighed":

➔ Når der ikke kræves et svar

- ➔ Når sager er færdigbehandlet og afsluttet og der ikke forventes/kræves svar
- ➔ Afgørelser (Klagevejledning og procedure)
- ➔ Ved godkendelse til borgere/virksomheder (Klagevejledninger)
- ➔ Informationsmateriale
- ➔ Henvendelser omkring? frakendelser
- ➔ Indkaldelse til kontrollerende køreprøve (Klagevejledning)
- ➔ Fristudsættelser (Betinget frakendelse – Team udland) - (Klagevejledning)
- ➔ Afgørelse på aktindsigtssag (Klagevejledning)
- ➔ Inddrager førerretten (Man kan ikke klage, så ingen kommunikation)
- ➔ Oplysningspligt GDPR
- ➔ Kvitteringsmails

Screening af indkommen post via SmartPost

Arbejdsgang:

Sager/dokumenter skal screenes ved modtagelse. Sager/dokumenter screenes for frister (fx aktindsigt, klager).

Alle teams skal en gang om dagen kigge (screenes for fx aktindsigt, klager mm) på det SmartPost der er kommet dagen forinden. Det skal i de enkelte teams vurderes, hvorledes ansvaret for opgaven skal fordeles. Det kan fx være telefonvagten eller den der har "post-kassevagten" i de respektive teams.

Tidsforbrug:

På baggrund af tal fra FSH, hvor de allerede foretager denne screening, kan det forventes, at det tager i gennemsnit 1 minut pr. henvendelse, at screenes for aktindsigt, klager mm. Hvis man har 30 dokumenter, vil det dermed tage ca. 30 minutter.

Overvågning:

Det er altid sagsbehandlerens ansvar at behandle de svar, der kommer retur via SmartPost. Har man i et team valgt, at det er de enkelte sagsbehandlere, der selv skal lave screeningen, skal man altid have en aftale med sit team om, hvem der "overtager" sagsbehandlingen i denne periode.

Svar der kommer retur kan ses på dashboard "SmartPost" – og her kan man fx se Digital Post – Mit team.

01 Digital Post - Mkt team 9	02 Digital Post - Sales rep 0
03 Althorpe - Mkt enfold 0	04 Althorpe - Mkt 0

Opmærkning af svar:

Når man via ovenstående liste har behandlet et svar, (Ikke bare tjekket, om det omhandler aktindsigt mm. men man har færdigbehandlet dokumentet) skal man på dokumentforklædet angive 'SmartPost behandlet. Dermed forsvinder dokumentet fra listen over indkommen SmartPost, og man har et godt overblik over endnu ubehandlede dokumenter i teamet. På den måde undgås det, at flere går ind og begynder at sagsbehandle på de samme dokumenter. Når man alene har screenet dokumentet og ikke behandlet henvendelsen, skal man ikke foretage sig noget.

SmartPost behandlet

SPJA, Ja	

Yderligere screening:

Man har mulighed for at opsætte søgninger i WorkZone, hvor man søger på specifikke ord, det kunne fx være aktindsigt (med forskellige stavemuligheder). I de enkelte teams afgør man selv, hvem der har ansvar for at udføre søgningen. I forbindelse med fravær, skal man i det enkelte team sørge for en afløser.

Søgningen findes under delte lister:

ANDRE

[Mine lister](#)

Delte lister

Fritekst "agtindsigt" or "aktindsigt" or "akt indsigt" or "agt indsigt" or "paragraf"					
Dokumentnummer		Titel		Dokumenttype I, Indgående ✕	
Sagsbehandler	[eller]	Ansvarlig enhed	[enhed] [eller]	Brevdato fra	Brevdato til
Tilstand	[eller]	Oprettelsesdato fra	Oprettelsesdato til	Oprettet af WorkZone process admin USER ✕	
Sag		Leseadgang	[eller]	Emneord	