

## Rutiner for håndtering av postmottak@bufetat.no

Håndtering av e-postmottaket rullerer innad i e-postgruppa

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

### **E-postmottakets oppbygging:**

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

### **Ansvar og oppgaver for e-postgruppa**

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

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

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

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

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

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

## Ansvar og oppgaver for e-postgruppa

### Innboks

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

**Region Øst:** [serviceteamet.oest@bufetat.no](mailto:serviceteamet.oest@bufetat.no)

**Region Sør:** [styring.sor@bufetat.no](mailto:styring.sor@bufetat.no)

**Region Midt:** [styring.midt-norge@bufetat.no](mailto:styring.midt-norge@bufetat.no)

**Region Vest:** [styring.vest@bufetat.no](mailto:styring.vest@bufetat.no)

**Region Nord:** [resepsjon\\_nord@bufetat.no](mailto:resepsjon_nord@bufetat.no)

Disse e-postene kan videresendes:

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

Hvis man ikke vet hvilken fagavdeling i Bufdir e-posten skal til, kan man sende en forespørsel om hjelp til [Ida.Steilnes@bufdir.no](mailto:Ida.Steilnes@bufdir.no)

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