

Ábendingakerfið er hluti af One-upplýsingakerfinu.

Stofna ábendingu

Almennt

Ný ábending

OneCRM

Ábendingakerfi

Alar ábendingar

Mínar ábendingar

Oll gögn

Eftir tímamörkum

Eftir tilkynnanda ábendingar

Eftir þeim sem ábending varðar

Eftir mánuðum

Eftir ástæðu

Eftir málaflokki

Eftir lausn

Eftir ánægjustigi

Eftir forgangi

Eftir innri/ytri

Eftir starfssvæði

Eftir ábyrgðarmanni

Leit

Hótar

Mitt One

Viðskiptavinir

Málaskrá

Verk

Skjöl

Þjónustugátt

Ábendingakerfi

Ítarleitt

Númer	Ástæða	Staða	Ábyrgðaraðili	Flokkur	Svið	Dags	Höfundur (2)
AB1609001 (1)	Fyrirspurn		Garðar Jónsson			01.09.2016	Staða (2)
AB1608003 (1)	Ábendingar	Lokið	Anna Dóra Guðmundsdóttir	Mannauðsmál	Rekstur og mannauður	24.08.2016	Ástæða (2)
AB1606004	Ábendingar		Garðar Jónsson	Gæðamál	Forstjóri	16.06.2016	Þjónusta (5)
AB1606003	Ábendingar		Þorvaldur H Þórðarson	Innflutningsmál	Inn- og útlutningsskrifstofa	16.06.2016	Ábyrgðaraðili (3)
AB1606002	Ábendingar		Garðar Jónsson	02 Þjónustusvið	Þjónustusvið	15.06.2016	Tímamörk (3)
AB1606001	Ábendingar		Garðar Jónsson	01 Fjármálasvið	Fjármálasvið	14.06.2016	

Smella fyrst á „Ábendingakerfi“ í vinstri valstíkunni að neðan.

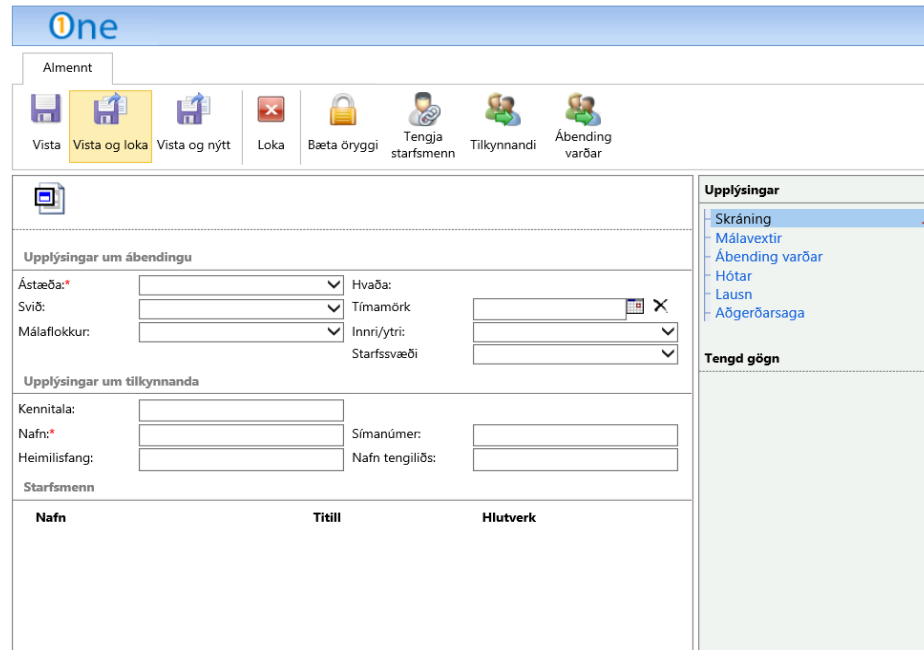
OneCRM v4.0 6 FÆRSLUR FUNDUST | TÍMI 0,0312434 SEK | PRENTA | EXCEL

...og síðan smella á „Ný ábending“ efst til vinstri.

Ábendingakerfi - Skráningarspjald

Fyrst lendum við í svonefndu skráningarspjaldi.

Þar eru helstu upplýsingar um ábendinguna og tengda aðila skráðar.



Skráningarspjald, frh.

Í skráningarspjaldi er fyrst valin „Ástæða“. Alls 5 valmöguleikar eru í boði, sbr. myndina hér til hliðar

Upplýsingar um ábendingu

Ástæða:	<input type="text"/>	Hvaða:
Málaflokkur:	<input type="text"/> <ul style="list-style-type: none"> Ábendingar Fyrirspurn Kvörtun Hrós Annað 	
Svið:	<input type="text"/>	
Tímamörk:	<input type="text"/>	
Innri/ytri:	<input type="text"/>	
Starfssvæði:	<input type="text"/>	

Síðan er málaflokkur valinn, þ.e. hvaða málefni viðkomandi ástæða snertir.

Upplýsingar um ábendingu

Ástæða:	<input type="text"/>
Málaflokkur:	<input type="text"/> <ul style="list-style-type: none"> Aukaefurðir dýra Áburður Ákæði laga og reglugerða Búnaðarmál-Almennt Dýralæknabjórusta Dýravælfæri-Alifuglar Dýravælfæri-Bjúfæ annað Dýravælfæri-Gæludýr annað Dýravælfæri-Hross Dýravælfæri-Hundar Dýravælfæri-Kettir Dýravælfæri-Löðdýr Dýravælfæri-Nautgripir Dýravælfæri-Sauðfé Dýravælfæri-Svin Eftirlit Ekki til MAST-Áframsent Fóður Framkoma eftirlitsþega Gæðamál Innflutningur á gæludýrum Innflutningur á matvælum Innflutningur ýmislegt Kvörtun-Enndi ekki svarað Kvörtun-Framkoma starfsmanns Kvörtun-Ófagleg vinnubrögð Kvörtun-Símsvörum Matvæli-Áðskotaféni Matvæli-Aukaefni
Svið:	<input type="text"/>
Tímamörk:	<input type="text"/>
Innri/ytri:	<input type="text"/>
Starfssvæði:	<input type="text"/>
Upplýsingar um til:	<input type="text"/>
Kennitala:	<input type="text"/>
Nafn:	<input type="text"/>
Heimilisfang:	<input type="text"/>
Starfsmenn:	<input type="text"/>

Skráningarspjald, frh.

Þegar málaflokkur hefur verið valinn birtist sjálfkrafa viðeigandi heiti í „Svið“ reitinn. Þetta eru svið/stofur MAST samkvæmt skipuriti sem administrator hefur áður tengt við hvern málaflokk.

Samhliða birtist nafn ábyrgðaraðila sem administrator hefur líka áður tengt við viðkomandi málaflokk – Því er auðveldlega hægt að breyta.

Til að eyða nafni er smellt á „X“ fyrir framan það.

Upplýsingar um ábendingu

Ástæða: Hvæða:

Málaflokkur: Svið:

Timamörk: Innri/ytri:

Starfssvæði:

Upplýsingar um tilkynnanda

Kennitala:

Nafn:

Heimilisfang:

Starfsmenn

Nafn	Titill	Hlutverk
<input checked="" type="checkbox"/> Sigurborg Daðadóttir		<input type="text" value="Ábyrgðaraðili"/>

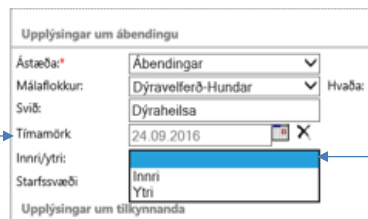
Hlutverki starfsmanns er breytt í vallistanum. Valmöguleikar sjást hér á myndinni hægra megin.

Hlutverk

- Ábyrgðaraðili
- Ytri starfsmaður
- Ábyrgðaraðili
- Úrvinnsluáðili
- Tengdur aðili
- Starfsmaður
- Verkefnisstjóri

Skráningarspjald, frh.

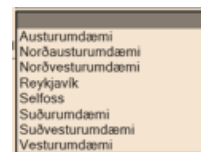
Hægt er að setja tímamörk á vinnslu ábendingar í samnefndan reit. Engin áminning er send þegar tímamörkum er náð. Þær birtast hinsvegar með rauðu í dagatali (sjá glærur um Ýmsar aðgerðir).



Upplýsingar um ábendingu	
Ástæða:	Ábendingar
Málaflokkur:	Dýravæðing-Hundar
Svið:	Dýraheilsa
Tímamörk:	24.09.2016
Innri/ytri:	Innri
Starfssvæði:	Ytri

Valið er Innri eða Ytri í viðkomandi reit. Þegar ábendingar koma frá starfsmanni er valið Innri en annars Ytri.

Að lokum er Starfssvæði valið, sbr. vallistan hér til hliðar.



- Austurumdæmi
- Norðausturumdæmi
- Norðvesturumdæmi
- Reykjavík
- Selfoss
- Suðurland
- Suðvesturumdæmi
- Vesturumdæmi

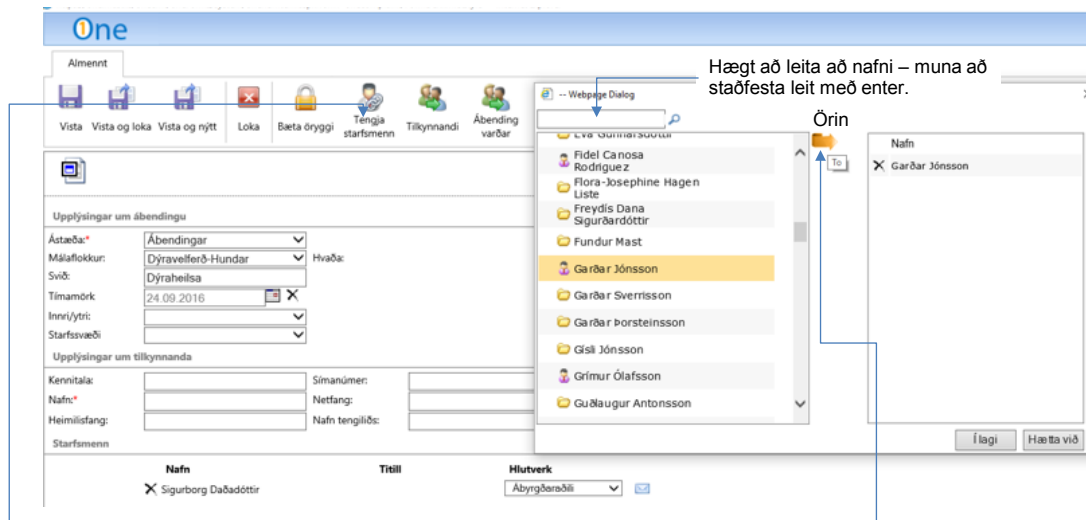
Skráningarspjald, frh.

Hér eru settar inn **upplýsingar um tilkynnanda**.

Nafnareiturinn er sá eini sem er skilyrtur, þ.e. nafn þarf að koma fram. Í tilviki nafnlausra ábendinga má setja t.d. „X“.

Upplýsingar um tilkynnanda			
Kennitala:	<input type="text"/>	Símanúmer:	<input type="text"/>
Nafn:	<input type="text"/>	Netfang:	<input type="text"/>
Heimilisfang:	<input type="text"/>	Nafn tengiliðs:	<input type="text"/>
Starfsmenn	<input type="text"/>		

Skráningarspjald, frh.












The screenshot shows the MAST registration system interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Almennt', 'Vista', 'Vista og loka', 'Vista og nýtt', 'Loka', 'Bæta öryggi', 'Tengja starfsmenn', 'Tilkynnandi', and 'Ábending varðar'. Below this, there is a form titled 'Upplýsingar um ábendingu' (Information about the report) with fields for 'Ástæða*' (Reason), 'Málaflokkur:' (Case category), 'Svið:' (Area), 'Tínamörk:' (Time limit), 'Inni/yttri:' (Internal/External), and 'Starfssvæði:' (Work area). Below this, there is a form titled 'Upplýsingar um tilkynnanda' (Information about the reporter) with fields for 'Kennitala:' (ID number), 'Nafn:' (Name), 'Heimilisfang:' (Home address), 'Símanúmer:' (Phone number), 'Netfang:' (Email), and 'Nafn tengiliðs:' (Name of contact). To the right of the form, there is a list of staff members with a search bar and a 'Webpage Dialog' window. The list includes names like Fidel Canosa Rodriguez, Flora-Josephine Hagen, Freydis Dana Sigurðardóttir, Fundur Mast, Garðar Jónsson, Garðar Sverrisson, Garðar Þorsteinsson, Gísli Jónsson, Grímur Ólafsson, and Guðlaugur Antonsson. A 'Webpage Dialog' window is open, showing a search for 'Garðar Jónsson' and a list of results. A 'Nafn' field is also visible, showing 'Garðar Jónsson'. At the bottom, there is a table with columns 'Nafn', 'Titill', and 'Hlutverk'. The first row shows 'Sigurborg Daðadóttir' with the role 'Ábyrgðaraðili'.

Til að **bæta við starfsmanni í starfsmannahlutann** er farið í „Tengja starfsmenn“ í valstikunni að ofan. Gluggi opnast eins og sýnt er á myndinni.

Smellir á starfsmann í listanum vinstra megin, smellir á **Örina** til að setja starfsmann í hægri reitinn og síðan smella á „Í lagi“.

Málavextir

 Vista	 Vista og loka	 Vista og nýtt	 Loka	 Bæta öryggi	 Tengja starfsmenn	 Tilkynnandi	 Ábending varðar
---	---	---	--	---	---	---	---


	Upplýsingar
Málavextir	<ul style="list-style-type: none">SkráningMálavextirÁbending varðarLausnAðgerðarsaga
Fyrirsögn:	
Efni:	
Tengd gögn	


Lýsing ábendingarinnar er skráð í hlutanum „Málavextir“.


Mikilvægt að skrá stuttan en lýsandi texta í „Fyrirsögn“ og nánari lýsingu í „Efni“.


Ábending varðar


Almennt


 Vista


 Vista og loka


 Vista og nýtt


 Loka

 Bæta öryggi

 Tengja starfsmenn

 Tilkynnandi

 Ábending varðar



Ábending varðar

Kennitala:

Símanúmer:

Nafn:

Nafn tengiliðs:

Heimilisfang:

Upplýsingar

Skráning

Málavextir

Ábending varðar

Lausn

Aðgerðarsaga

Tengd gögn

Hér eru skráðar inn upplýsingar um þann sem **ábendingin varðar**.

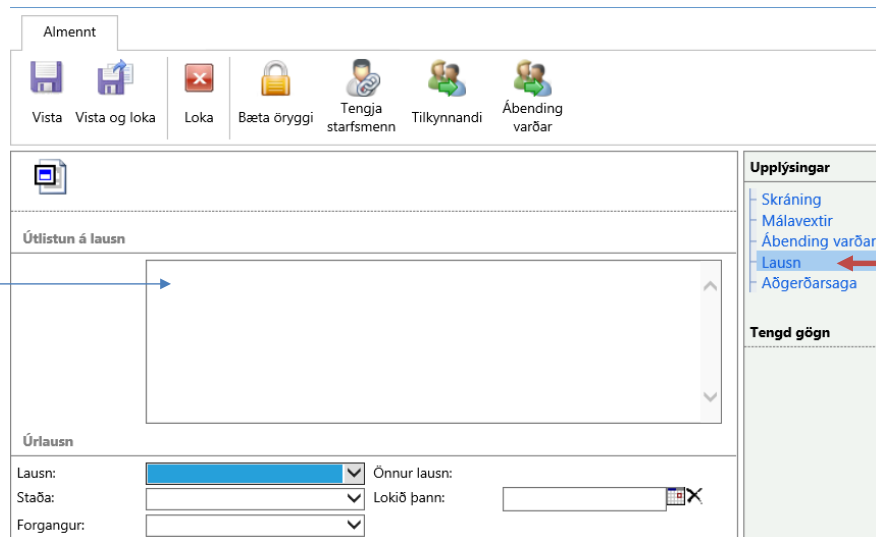
Engir reitir eru skilyrtir, þ.e. hægt er að stofna ábendingu án þess að skrá nokkuð í þennan hluta.

ATH. Ef kennitala er skráð stofnast viðkomandi sem viðskiptamaður í One. Þetta gefur t.d. möguleika á að sækja upplýsingar úr kerfinu síðar um fjölda ábendinga eftir viðskiptavinum (fyrirtækjum / einstaklingum).



Lausn

Þegar unnið hefur verið úr ábendingunni skal lýsing úrlausnarinnar skráð í reitinn „Útlistun á lausn“ í hlutanum „Lausn“.



Almennt

Vista Vista og loka Loka Bæta öryggi Tengja starfsmenn Tilkynnandi Ábending varðar

Útlistun á lausn

Úrlausn

Lausn: Önnur lausn:

Staða: Lokið þann:

Forgangur:

Upplýsingar

- Skráning
- Málavextir
- Ábending varðar
- Lausn**
- Aðgerðarsaga


Tengd gögn

Jafnframt skal velja viðeigandi valmöguleika í reitunum „Lausn“, „Staða“ og „Forgangur“ – Sjá næstu glærur.

Lausn, frh.

Reiturinn „Lausn“

Hluti af lýsingu úrlausnar felst í að velja viðeigandi valmöguleika í reitnum „Lausn“. Hér er um að ræða fyrirfram ákveðnar tegundir úrlausna sem gætu verið gagnlegir við tölfraðilega úrvinnslu eða leit.



The screenshot shows a web interface with a dropdown menu labeled 'Lausn' open. The menu lists several options: Heimsókn, Símtal, Tölvupóstur / Bréf, Ýmis samskipti, Krefst ekki viðbragða, Öljós lýsing-Ekki hægt að bregðast við, and Annað. The dropdown is part of a form with other fields like 'Útlitun á lausn', 'Staða', and 'Forgangur'.

Lausn, frh.

Reiturinn „Staða“

Þessi reitur lýsir vinnslustöðu ábendingarinnar innan MAST.

Úrvinnsluaðili ábendingar setur stöðu hennar í vinnslu þegar hann byrjar að vinna í henni.

Ákveði úrvinnsluaðili að fylgja ábendingunni eftir velur hann slíkan valmöguleika.



Velja þarf dagsetningu hér þegar ábendingu er lokað.

Lok ábendinga

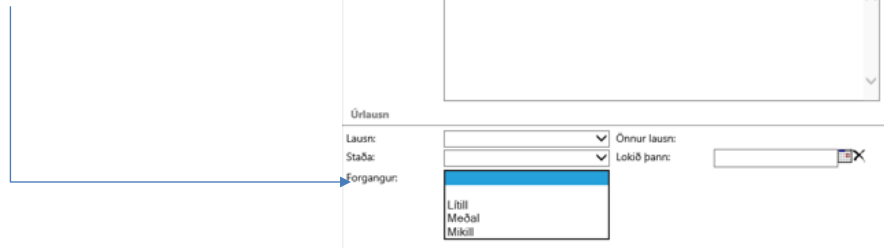
- Þegar vinnslu ábendingar lýkur án nokkurra eftirmála eða aðgerða er valið „Lokið“.
- Ef tekin er ákvörðun um að stofna úrbótaverkefni í kjölfar vinnslu ábendingarinnar er valið „Lokið-Úrbótaverkefni stofnað“
- Ef ábendingin er það alvarleg að rétt þykir að stofna mál um hana í málakerfi þá telst ábendingunni lokið þegar málið hefur verið stofnað, þó ekkert hafi verið unnið í henni. Í slíkum tilvikum er valið „Lokið-Mál stofnað“.



Lausn, frh.

Reiturinn „Forgangur“

Ábyrgðaraðili velur í upphafi forgang
ábendingarinnar, „Lítil“ / „Meðal“ /
„Mikill“.



The screenshot shows a web form for submitting a complaint. The 'Forgangur' (Priority) dropdown menu is open, showing three options: 'Lítil' (Low), 'Meðal' (Medium), and 'Mikill' (High). A blue arrow points from the text 'Reiturinn „Forgangur“' to this dropdown menu. The form also includes fields for 'Útlitun á lausn' (Expected resolution), 'Úrlausn' (Resolution), 'Lausn:' (Resolution), 'Staða:' (Status), 'Önnur lausn:' (Other resolution), 'Lokið þann:' (Closed by), and a 'X' button.

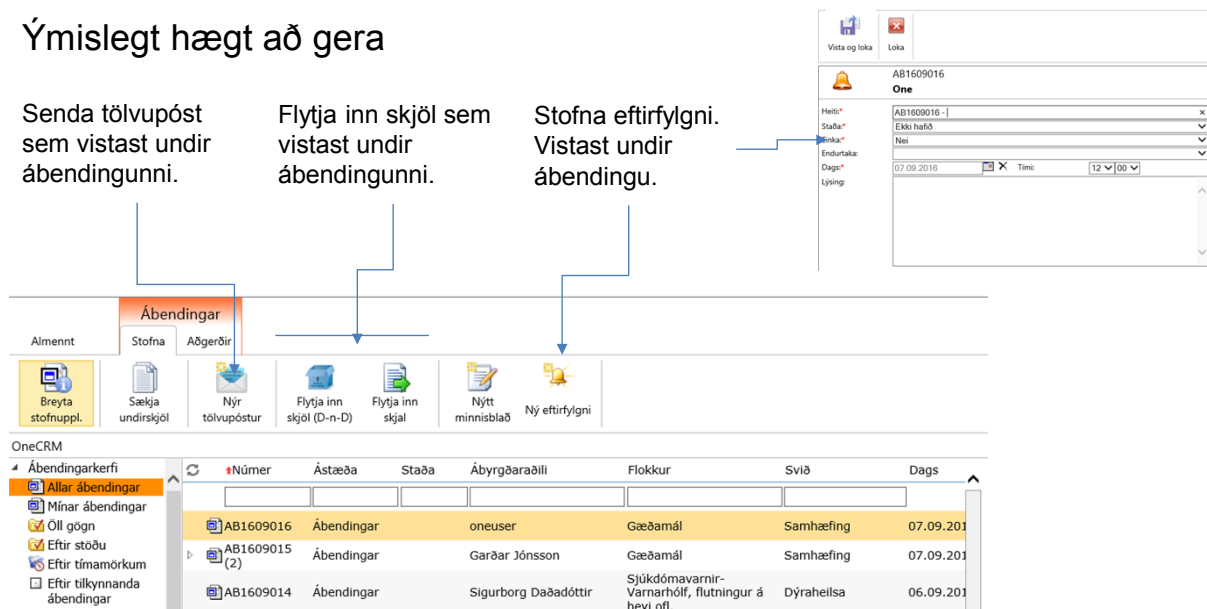
Ýmsar aðgerðir

Ýmislegt hægt að gera

Senda tölvupóst sem vistast undir ábendingunni.

Flytja inn skjöl sem vistast undir ábendingunni.

Stofna eftirfylgni. Vistast undir ábendingu.



Almennt Stofna Aðgerðir

Breyta stofnuppl. Sækja undirsjöl Nýr tölvupóstur Flytja inn skjöl (D-n-D) Flytja inn skjöl Nýtt minnisblað Ný eftirfylgni

OneCRM

Númer	Ástæða	Staða	Ábyrgðaraðili	Flokkur	Svið	Dags
AB1609016	Ábendingar	oneuser	Gæðamál	Samhæfing	07.09.2016	
AB1609015 (2)	Ábendingar	Garðar Jónsson	Gæðamál	Samhæfing	07.09.2016	
AB1609014	Ábendingar	Sigurborg Daðadóttir	Sjúkdómavarnir-Varnarhólf, flutningur á heyl ofl.	Dýraheilsa	06.09.2016	

AB1609016

One

Hætti* AB1609016 - I

Staða* Ekki hæð

Endurtaka* Nei

Dag* 07.09.2016

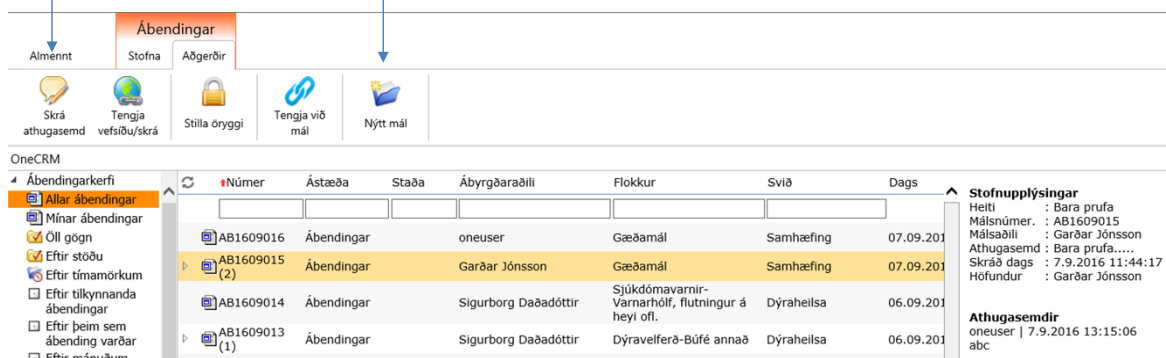
Lýsing*

Ýmsar aðgerðir, frh.

Ýmislegt hægt að gera

Skrá athugasemd / minnispunkta sem munu birtast á yfirliti hægra megin undir Athugasemdir.

Stofna mál í málakerfi úr ábendingunni. Öll undirgögn afritast þá yfir í málakerfi.



Almennt Stofna Aðgerðir

Skrá athugasemd Tengja vefsíðu/skrá Stilla öryggi Tengja við mál Nýtt mál

OneCRM

Ábendingarkerfi

Allar ábendingar

Mínar ábendingar

Öll gögn

Eftir stöðu

Eftir tímamörkum

Eftir tilkynnanda ábendingar

Eftir þeim sem ábending varðar

Eftir mánuðum

Númer	Ástæða	Staða	Ábyrgðaraðili	Flokkur	Svið	Dags
AB1609016	Ábendingar	oneuser	Gæðamál	Samhæfing	07.09.2016	
AB1609015 (2)	Ábendingar	Garðar Jónsson	Gæðamál	Samhæfing	07.09.2016	
AB1609014	Ábendingar	Sigurborg Daðadóttir	Sjúkdómavarnir-Varnarhölf, flutningur á heiti oft.	Dýraheilsa	06.09.2016	
AB1609013 (1)	Ábendingar	Sigurborg Daðadóttir	Dýravelferð-Búfé annað	Dýraheilsa	06.09.2016	

Stofnunupplýsingar

Heiti : Bara prufa
 Málsnúmer. : AB1609015
 Málsaðili : Garðar Jónsson
 Athugasemd : Bara prufa.....
 Skráð dags : 7.9.2016 11:44:17
 Höfundur : Garðar Jónsson

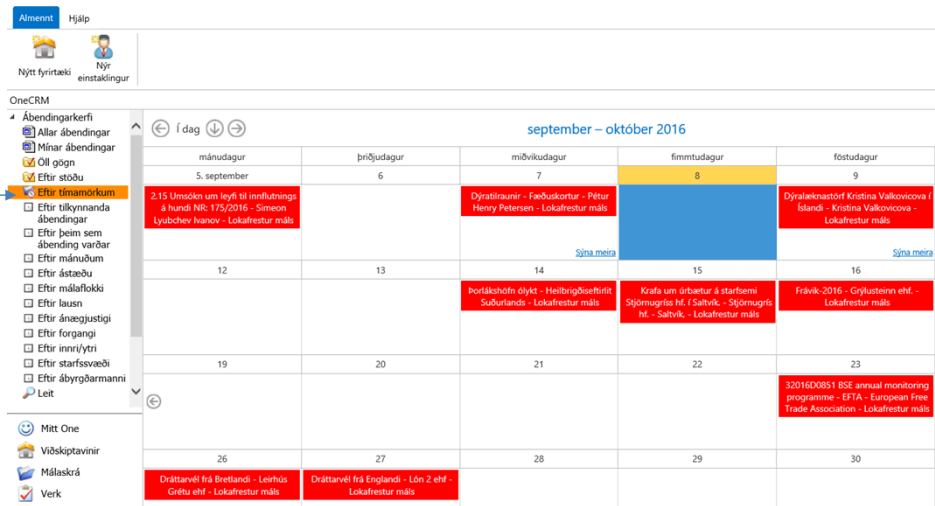
Athugasemdir

oneuser | 7.9.2016 13:15:06
 abc

Ýmsar aðgerðir, frh.

Dagatal kemur upp með því að smella á „Eftir tímamörkum“ í vinstri valstikunni.

Þar birtast ábendingarnar. Þær sem eru komnar á tímamörk lýsast með rauðum lit.



september – október 2016				
mánudagur	þriðjudagur	miðvikudagur	fimmtudagur	föstudagur
5. september	6	7	8	9
2.15 Ússókn um leyfi til innflutnings á handi NR: 175/2016 - Simeon Lyubchev Ivanov - Lokafrestur máls		Dýratilraunir - Fæðuskortur - Petur Henry Petersen - Lokafrestur máls		Dýralæknastörf Kristína Valkovícova í Íslandi - Kristína Valkovícova - Lokafrestur máls
		Sýna meira		Sýna meira
12	13	14	15	16
		Þorlákshöfn ölykt - Heilbrigðisettirlið Suðurlands - Lokafrestur máls	Krafa um úrbætur á starfsemi Stjórnugrís hf. / Saltvík - Stjórnugrís hf. - Saltvík - Lokafrestur máls	Frávík-2016 - Grylsteinn ehf. - Lokafrestur máls
19	20	21	22	23
				32016D0851 BSE annual monitoring programme - EFIA - European Free Trade Association - Lokafrestur máls
26	27	28	29	30
Dráttarvél frá Bretlandi - Leirhús Gríðu ehf. - Lokafrestur máls	Dráttarvél frá Englandi - Lón 2 ehf. - Lokafrestur máls			

ATH. Þessi tiltekna mynd sýnir dagatal úr málakerfi.