Erindi – Móttaka og úrvinnsla

Framkvæmd

Aðgerð	Úttak	Ábyrgð og framkvæmd
Byrjun		
1. Móttaka/Erindi stofnað	Málakerfi	1. Skjalastjóri eða móttökuritari MAST tekur við erindum sem berast stofnuninni í pósti, á mast@mast.is eða í gegnum þjónustugátt MAST. Berist erindið bréflega er það stimplað með móttökustimpli LBE-017. Erindi eru afgreidd í samræmi við leiðbeiningar LBE-172 **Afgreiðsla erinda**. Ábendingar og almennar fyrirspurnir eru flokkaðar frá og skráðar í Ábendingarkerfið sbr. VRF-015. Við skráningu erinda í málaskrá skal fara eftir LBE-031. Ábyrgðarmaður og starfsmenn máls ráðast af verkaskiptingu innan stofnunarinnar. Verkaskipting milli fagsviða er skilgreind í skipuriti SSK-005. Málalykill skal valinn skv. LBE-037.
2. Svar – Móttaka staðfest	Svarbréf/ Tölvupóstur	2. Stofnandi máls staðfestir móttöku erindis og sendir svar, sbr. LBE-011, með stöðluðum texta. Móttaka erinda sem berast á mast@mast.is eru staðfest sjálfkrafa með tölvupósti. Ekki þarf að senda staðfestingu á móttöku erindis ef það berst frá ráðuneyti eða undirstofnunum þeirra.
3. Áb.maður/ Úrvinnsla	Málakerfi	3. Ábyrgðarmaður ber ábyrgð á afgreiðslu erindis sem felast í eftirfarandi: - að afgreiða viðkomandi erindi innan settra/löglegra tímamarka - að öll málsgögn, sem tengjast afgreiðslu erindisins og eða varpa ljósi á hvernig afgreiðslu þess hefur verið háttað, séu skráð undir erindið. - að skjalfesta og skrá undir erindið munnlegar upplýsingar sem varða framvindu þess svo sem símtöl, umræður á fundum og í viðtölum. Ákvarðanir um erindi skulu teknar svo fljótt sem unnt er. Miðað skal við að erindum sem berast MAST skuli svara innan mánaðar, ef ekki er um annan lögboðinn tímaramma að ræða. Þegar fyrirsjáanlegt er að afgreiðsla erindis muni tefjast ber að skýra aðila erindis frá því. Skal þá upplýsa um ástæður tafar og hvenær ákvörðunar sé að vænta sbr. 9. gr. Stjórnsýslulaga.
4. Erindi lokað	Málakerfi	4. Um leið og erindi hefur verið afgreitt, skal ábyrgðarmaður loka því með formlegum hætti með því að gefa erindinu stöðuna ´Lokið´ í málakerfi. Ábyrgðaraðili skal tryggja að öll gögn málsins séu til staðar þegar málinu er lokað.
Endir		