

Efnisyfirlit

Efnisyfirlit	1
Stofnun máls og nýs viðskiptavinar	2
Stofnun nýs viðskiptavinar	2
Nýtt mál.....	4
Nýtt mál sem tengist ákveðinni starfstöð viðskiptavinar	6
Nýtt mál með málasniðmáti	7
Nýtt mál með málasniðmáti sem tengist ákveðinni starfstöð viðskiptavinar	9
Skipta um málsaðila	9
Tengja starfsmenn við mál – við stofnun máls eða síðar	11
Skipta um málasniðmát.....	12
Ítarefni.....	13

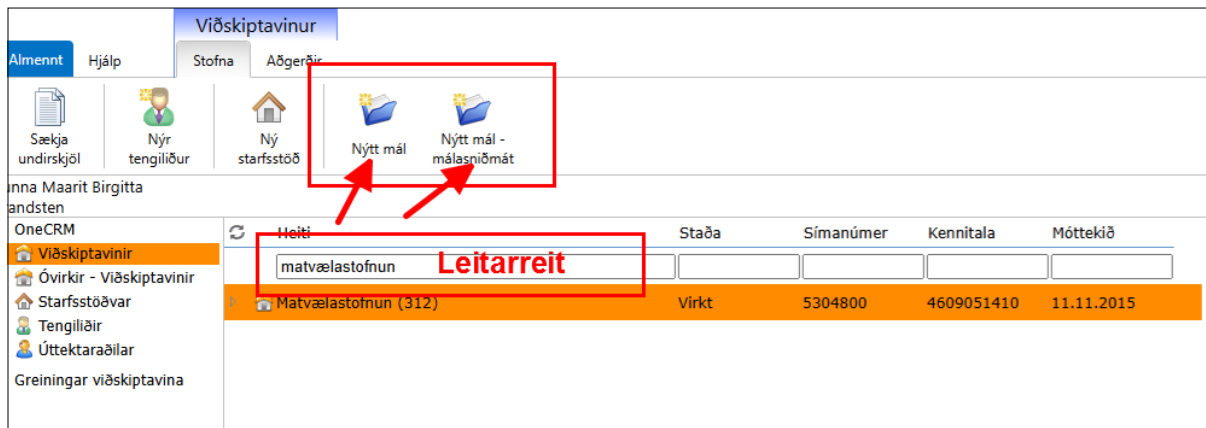
Í One er hægt að stofna mál með tvennum hætti, annars vegar að stofna **nýtt mál** og hins vegar **nýtt mál með málasniðmáti**.

- Í **nýju máli** þarf stofnandi máls að setja inn allar upplýsingar sem varða málið og skylt er að skrá í mál, þ.e. heiti máls, málalykil, ábyrgðaraðila og tengja starfsmenn sem málið varðar o.fl.
- Í **nýju máli með málasniðmáti** er búið að forskrá allar þær upplýsingar sem liggja fyrir í þeirri tegund máls sem valið er, þ.e. heiti máls, málalykil, ábyrgðaraðila og tengja starfsmenn sem málið varðar o.fl.
 - Málasniðmát flýtir fyrir skráningu mála og er þar af leiðandi tímasparnaður fyrir starfsmenn og tryggir einnig skráningu mála á kerfisbundinn hátt.
 - Allar umsóknir og tilkynningar sem koma úr þjónustugátt MAST fara sjálfkrafa í rétt málasniðmát í One.
 - Þegar stofnað er mál sem verður til innheimtu, þarf að stofna nýtt mál með málasniðmáti, annars er ekki hægt að skrá tímaskráningu í málið.

Stofnun máls og nýs viðskiptavinar

Þegar farið er að stofna nýtt mál í One þarf fyrst að athuga hvort viðskiptavinurinn, sem á að vera aðili máls, sé til í lista viðskiptavina. Ef ekki, þarf að stofna nýjan viðskiptavin (sjá leiðbeiningar hér fyrir neðan).

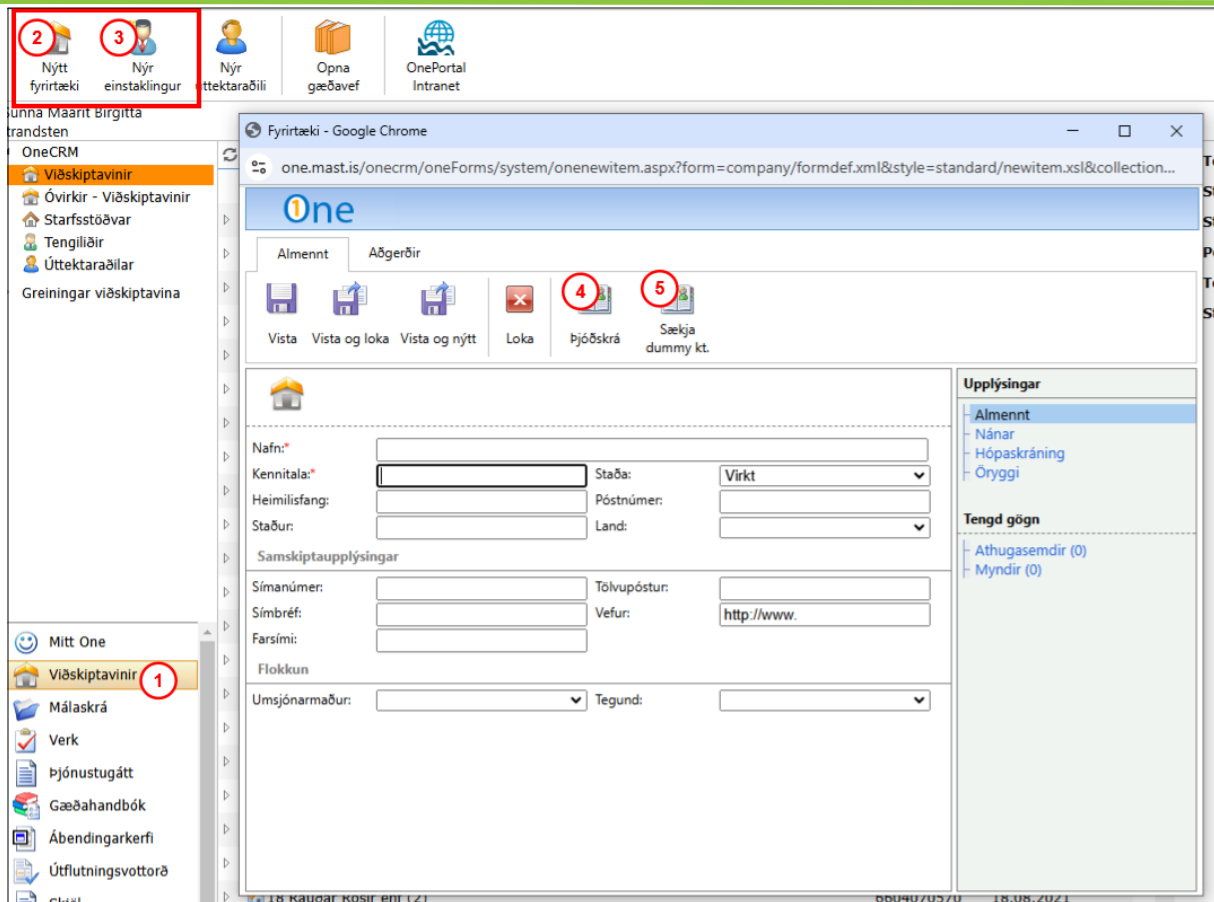
Ef viðskiptavinur er nú þegar til er hann fyrst fundinn í leitarreit, síðan er smellt á nafnið og þar á eftir stofnað annað hvort **nýtt mál** eða **nýtt mál – málasniðmát**.



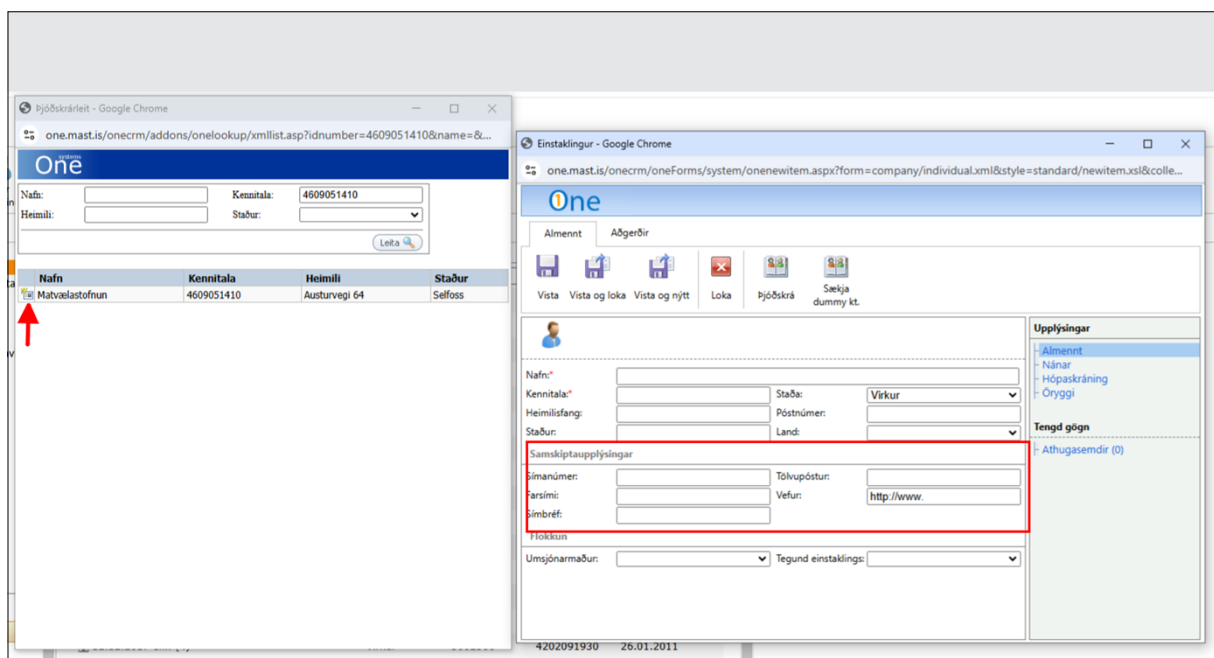
Heiti	Staða	Símanúmer	Kennitala	Móttekið
matvælastofnun Leitarreit				
Matvælastofnun (312)	Virkt	5304800	4609051410	11.11.2015

Stofnun nýs viðskiptavinar

Ef viðskiptavinur er ekki til í One, þarf að stofna nýjan. Fyrst er smellt á **viðskiptavinir** (1) og því næst er smellt á **nýtt fyrirtæki** (2) eða **nýr einstaklingur** (3) og þá opnast glugginn sem sést til hægri á myndinni.



Smelltu á **Þjóðskrá** (4) og slegdu inn upplýsingar (nafn, kennitala eða heimilisfang) um viðskiptavininn til að finna hann. Þegar rétti aðilinn er fundinn, er smelltu á táknið fyrir framan nafn og þá afritast upplýsingar um viðkomandi í viðskiptavinagluggann. Bæta þarf við samskiptaupplýsingum (símanúmer og/eða tölvupóstur).



Nafn	Kennitala	Heimili	Staður
Matvælastofnun	4609051410	Austurvegi 64	Selfoss

Athugið! Ef um er að ræða erlenda aðila sem er ekki með íslenska kt. þarf að sækja dummy kt. (5) sem er hlaupandi númer.

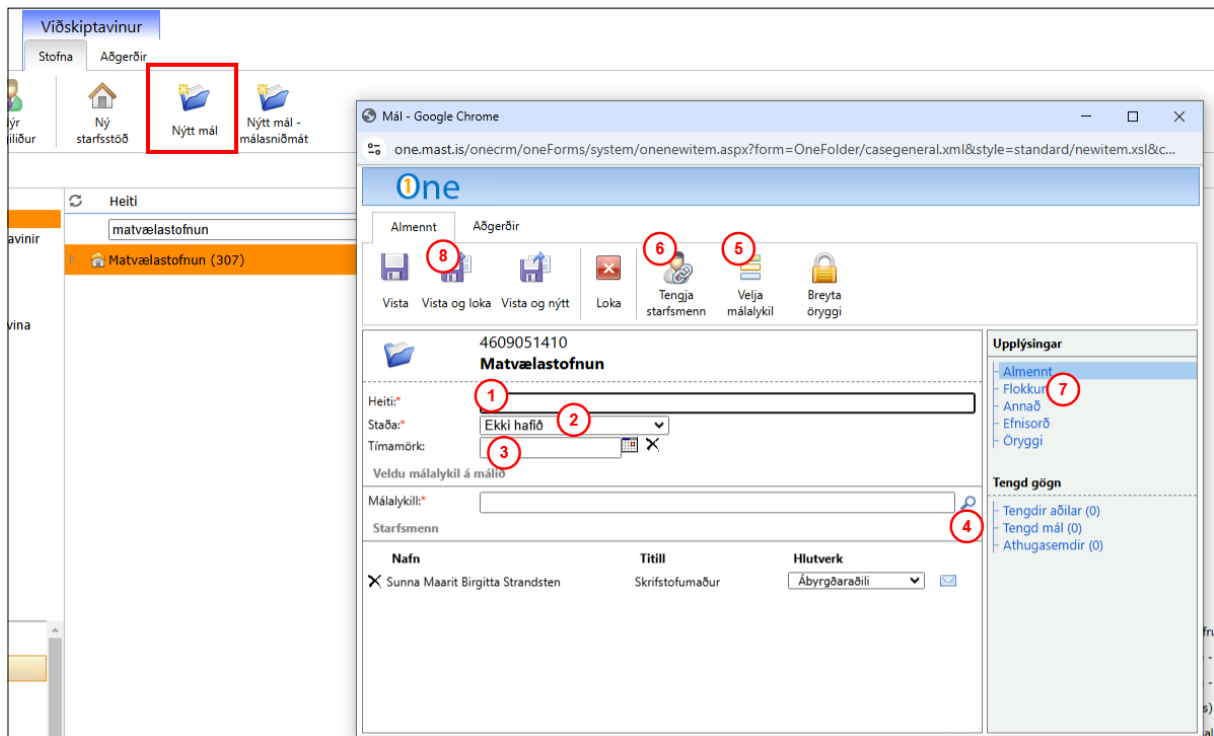
Nýtt mál

Það má stofna nýtt mál þegar málið er aðeins skráð í málaskrá en verður ekki til innheimtu. Nýtt mál er notað t.d. til að skrá tilkynningar og upplýsingar og halda utan um samskiptin og gögnin.

Ef málið verður til innheimtu, þarf að stofna nýtt mál með málaskrá. Annars er ekki hægt að skrá tímaskráningu í málið.

Þegar smelt er á hnappinn **nýtt mál** opnast nýr gluggi og upplýsingar sem þarf að setja inn eru:

- Heiti – skrá heiti máls (1)
- Staða – þarf að breyta stöðu í vinnslu (2)
- Tímamörk - ef tímamörk eru á málinu er dagsetning valin í reit tímamörk (3)
- Málalykill - málalykill er valinn með því að fara í stækkunarglerið (4) eða smella á hnappinn velja málalykil (5)
- Tengja starfsmenn - hægt er að bæta við eða breyta starfsmönnum með því að velja hnappinn tengja starfsmenn (6). Stofnandi máls er sjálfkrafa ábyrgðaraðili en því má breyta ef þarf. Hvert mál verður að hafa einn ábyrgðaraðila
- Flokkun - í Flokkun (7) (undir upplýsingar) skal velja eðli afgreiðslu, tegund máls og forgang
- Þegar skráningu málsins er lokið er smelt á vista og loka (8)



Mál - Google Chrome
one.mast.is/onecrm/oneForms/system/onenewitem.aspx?form=OneFolder/casegeneral.xml&style=standard/newitem.xml&c...

One

Almennt Aðgerðir

Vista Vista og loka Vista og nýtt Loka Tengja starfsmenn Velja málalykil Breyta öryggi

4609051410
Matvælastofnun

Málalykil

Yfirlykil:*

Lykil:

Undirlykil:

Annað

Eðli afgreiðslu:

Geymslust. skjala:

Tegund máls:

Forgangur:

Sérmerking

Deild:

Svið:

Upplýsingar

- Almennt
- Flokkun**
- Annað
- Efnisorð
- Öryggi

Tengd gögn

- Tengdir aðilar (0)
- Tengd mál (0)
- Athugasemdir (0)

https://one.mast.is/onecrm/oneForms/system/onenewitem.aspx?form=OneFolder/casegeneral.xml&style - OneCRM

One

Almennt Aðgerðir

Vista Vista og loka Vista og nýtt Loka Tengja starfsmenn Velja málalykil Breyta öryggi Tengja aðila Tengja mál

4609051410
Matvælastofnun

Málalykil

Yfirlykil:*

Lykil:

Undirlykil:

Annað

Eðli afgreiðslu:

Geymslust. skjala:

Tegund máls:

Forgangur:

Sérmerking

Deild:

Svið:

Upplýsingar

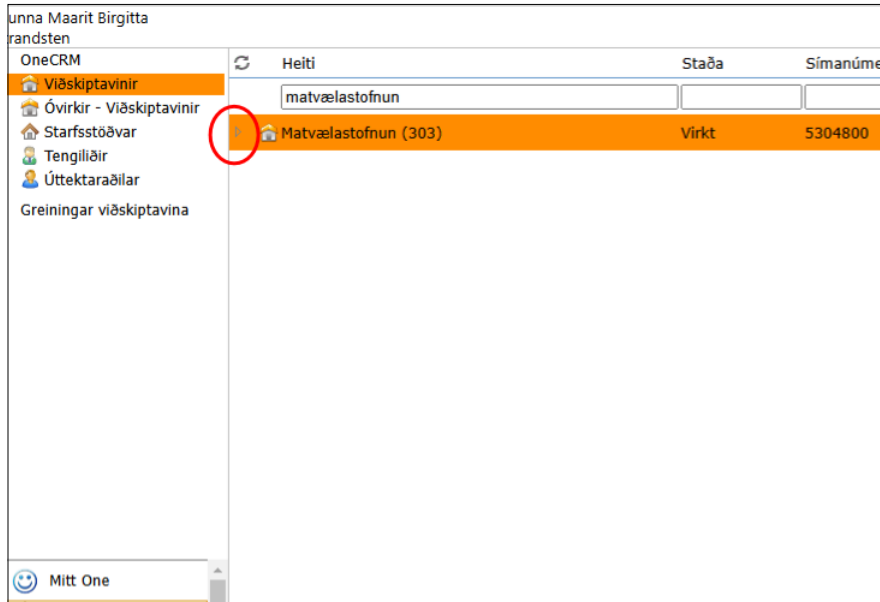
- Almennt
- Flokkun**
- Annað
- Efnisorð
- Öryggi

Tengd gögn

- Tengdir aðilar (0)
- Tengd mál (0)
- Athugasemdir (0)

Nýtt mál sem tengist ákveðinni starfstöð viðskiptavinar

Ef málið varðar ákveðna starfstöð viðskiptavinar, skal stofna málið á starfstöðina. Fyrst er viðskiptavininum flett upp og síðan smelt á litlu örina fyrir framan nafnið. Þá sjást allar skráðar starfstöðvar. Einnig er hægt að leita eftir starfstöðvum undir starfsstöðvar.



Unna Maarit Birgitta
randsten

OneCRM

Heiti	Staða	Símanúmer
matvælastofnun		
Matvælastofnun (303)	Virkt	5304800

Mitt One

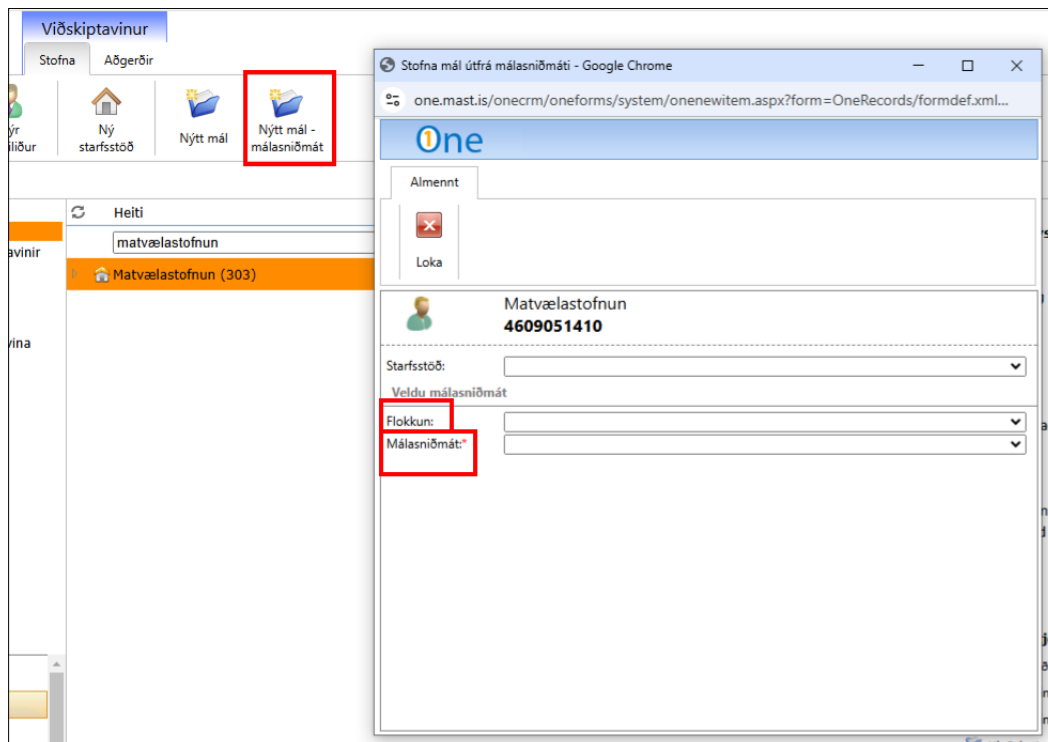
Nýtt mál með málalniðmáti

Ef málið verður til innheimtu, þarf að stofna nýtt mál með málalniðmáti. Annars er hvorki hægt að skrá tímaskráningu í málið né innheimta málið.

Það má alltaf stofna mál með málalniðmáti þó að málið yrði ekki til innheimtu, ef hentugt málalniðmát er til (til eru mörg málalniðmát sem eru notuð til að skrá t.d. tilkynningar).

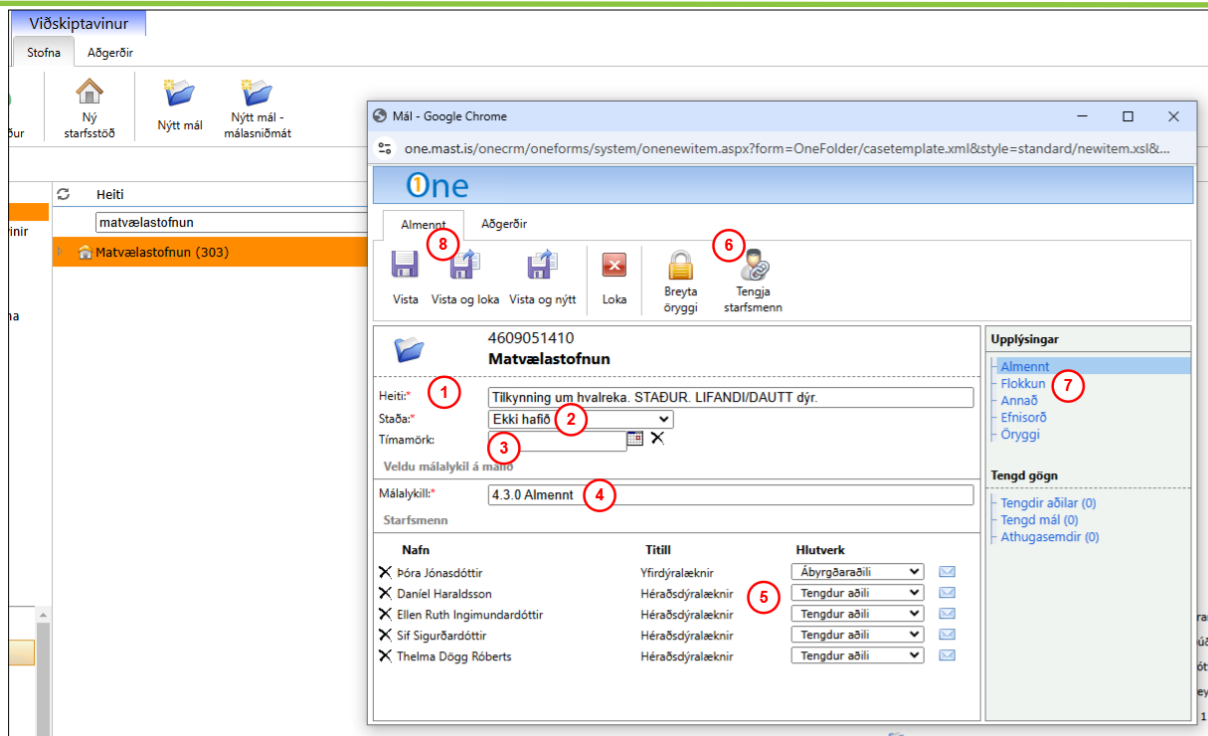
Þegar smelt er á hnappinn **nýtt mál – málalniðmát** opnast eftirfarandi gluggi:

- Flokkun - hægt er að velja rétta deild, rétt svið eða þjónustugátt til að afmarka leit
- Málalniðmát – þarf velja rétt málalniðmát (listi yfir öll málalniðmátin ef enginn flokkun er valinn)



Síðan opnast nýr gluggi og upplýsingar sem þarf að setja inn eru:

- Heiti – heiti er forskráð (1) en stundum þarf að breyta því, það sem er skrifað með hástöfum á að breyta
- Staða – þarf að breyta stöðu í vinnslu (2)
- Tímamörk - ef tímamörk eru á málinu er dagsetning valin í reit tímamörk (3)
- Málalýkill - málalýkill er forskráður (4) og ekki má breyta honum
- Tengja starfsmenn – ábyrgðaraðili og tengdir starfsmenn eru forskráðir (5). Hægt er að bæta við og breyta starfsmönnum eða taka þá út með því að velja hnappinn tengja starfsmenn (6). Stundum eru t.d. allir héraðsdýralæknar forskráðir sem tengdir aðilar og þá ber að taka alla hina út nema þann eina sem á að vera tengdur. Hvert mál verður að hafa einn ábyrgðaraðila.
- Flokkun - flokkun (7) er forskráð
- Þegar skráningu málsins er lokið er smelt á vista og loka (8)



Viðskiptavinur

Stofna Aðgerðir

Ný starfsstöð Nýtt mál Nýtt mál - málasniðmát

Heiti matvælastofnun

Matvælastofnun (303)

Mál - Google Chrome

one.mast.is/onecrm/oneforms/system/onenewitem.aspx?form=OneFolder/casetemplate.xml&style=standard/newitem.xml&...

Almennt Aðgerðir

Vista Vista og loka Vista og nýtt Loka Breyta öryggi Tengja starfsmenn

4609051410

Matvælastofnun

Heiti: Tilkynning um hvalreka STADUR, LIFANDI/DAUTT dýr.

Staða: Ekki hafid

Tímamörk: 10.03.2025

Veldu málalykil á máli

Málalykill: 4.3.0 Almenn

Starfsmenn

Nafn	Titill	Hlutverk
X Þóra Jónasdóttir	Yfirdýralæknir	Ábyrgðaraðili
X Daniel Haraldsson	Héraðsdýralæknir	Tengdur aðili
X Ellen Ruth Ingimundardóttir	Héraðsdýralæknir	Tengdur aðili
X Sif Sigurðardóttir	Héraðsdýralæknir	Tengdur aðili
X Thelma Dögg Róberts	Héraðsdýralæknir	Tengdur aðili

Upplýsingar

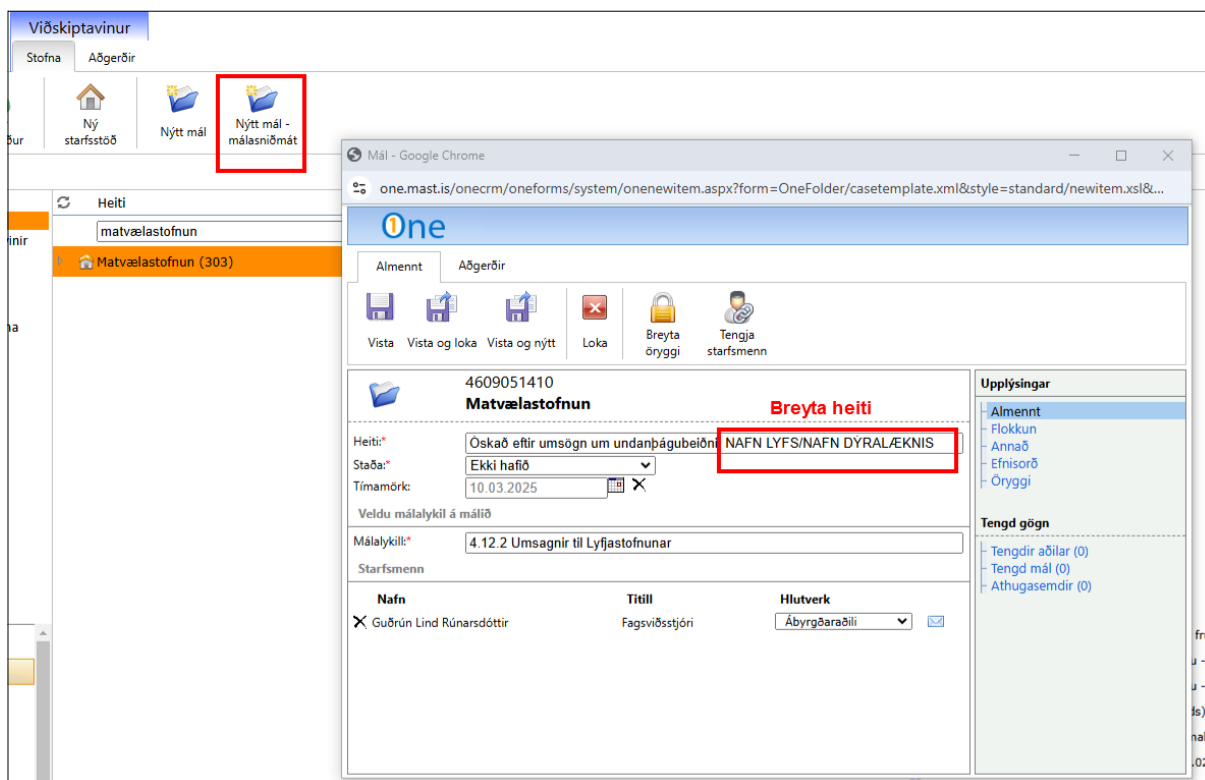
Almennt Flokkun Annað Efnisorð Öryggi

Tengd gögn

Tengdir aðilar (0)
Tengd mál (0)
Athugasemdir (0)

Annað dæmi um málasniðmát.

Ef valinn er flokkurinn **samhæfing** og málasniðmátið **óskað eftir umsögn um undanþágubeiðni**. **NAFN LYFS/NAFN DÝRALÆKNIS** eru allar upplýsingar forskráðar. Eina sem þarf að breyta er heiti og setja þarf inn nafn lyfs og dýralæknis (skrifað á hástöfum í málasniðmáti). Einnig eru gefin upp ákveðin tímamörk (hér 20 dagar).



Viðskiptavinur

Stofna Aðgerðir

Ný starfsstöð Nýtt mál Nýtt mál - málasniðmát

Heiti matvælastofnun

Matvælastofnun (303)

Mál - Google Chrome

one.mast.is/onecrm/oneforms/system/onenewitem.aspx?form=OneFolder/casetemplate.xml&style=standard/newitem.xml&...

Almennt Aðgerðir

Vista Vista og loka Vista og nýtt Loka Breyta öryggi Tengja starfsmenn

4609051410

Matvælastofnun

Breyta heiti

Heiti: Óskað eftir umsögn um undanþágubeiðni **NAFN LYFS/NAFN DÝRALÆKNIS**

Staða: Ekki hafid

Tímamörk: 10.03.2025

Veldu málalykil á máli

Málalykill: 4.12.2 Umsagnir til Lyfjastofnunar

Starfsmenn

Nafn	Titill	Hlutverk
X Guðrún Lind Rúnarsdóttir	Fagsviðsstjóri	Ábyrgðaraðili

Upplýsingar

Almennt Flokkun Annað Efnisorð Öryggi

Tengd gögn

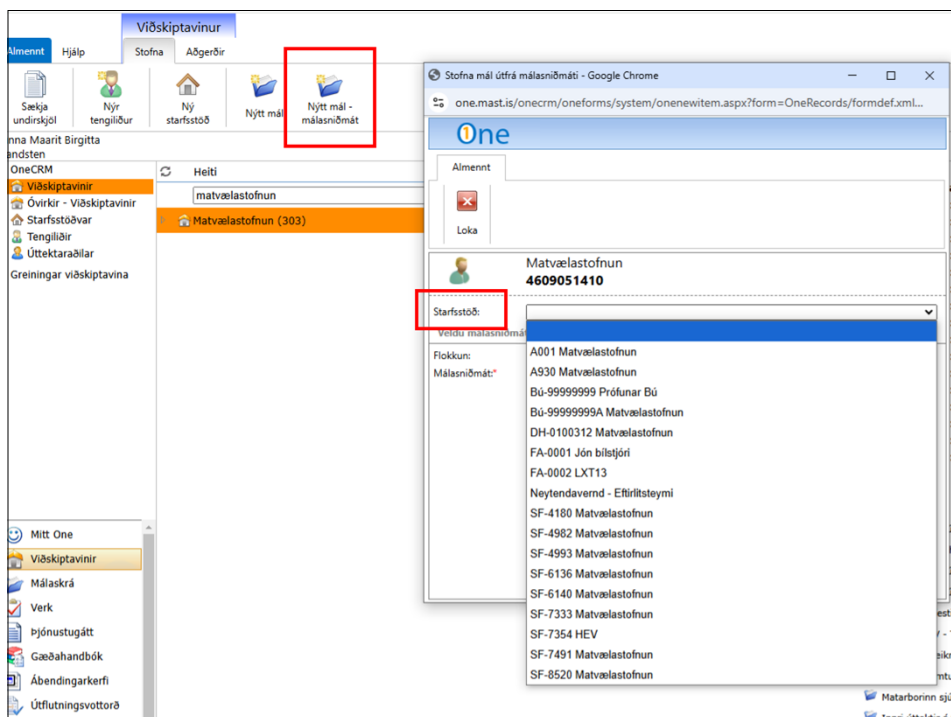
Tengdir aðilar (0)
Tengd mál (0)
Athugasemdir (0)

Athugið!

Ef starfsmaður er oft að stofna sambærileg mál á sama málalykil, er hægt að hafa samband við skjalastjóra og biðja um að stofna nýtt málásniðmát. Þetta flýtur fyrir skráningu mála. Einnig þarf að stofna nýtt málásniðmát ef málið verður til innheimtu og hentugt málásniðmát er ekki til.

Nýtt mál með málásniðmáti sem tengist ákveðinni starfstöð viðskiptavinar

Ef málið varðar ákveðna starfstöð viðskiptavinar, skal stofna málið á starfstöðina. Til eru tvær leiðir. Annarri leið var lýst hér fyrir ofan í kafla um nýtt mál sem tengist ákveðinni starfstöð viðskiptavinar. Hin leiðin er að stofna nýtt mál með málásniðmáti og velja réttu starfstöðina úr fellilistanum.

**Skipta um málsaðila**

f málið er ekki skráð á réttan viðskiptavin ef alltaf hægt að skipta um málsaðila. Fyrst er valið rétt mál og síðan smellt á hnappinn **skipta um málsaðila** undir flípanum **aðgerðir**. Rétti viðskiptavinurinn er fundinn í leitarreit og síðan smellt á **í lagi**.

Einnig er hægt að færa málið á eina starfstöð viðskiptavinar af viðskiptavini með sama hætti.

Mál

Almennt Hjálp Stofna **Aðgerðir** Verk og fasar MAST Þjónustugátt Tímaskráning

Breyta stofnuppl. Lesaðgangur Skrá athugasemd Tengja vefsíðu/skrá Stilla öryggi Skipta um málsaðila Framhaldsmál Klóna mál Min skjöl Áskrift Senda tengil Teng

Maarit Birgitta Þindsten

OneCRM

Viðskiptavinir

Óvirkir - Viðskiptavinir

Starfsstöðvar

Tengiliðir

Úttektaraðilar

Greiningar viðskiptavina

Heiti	Staða	Símanúmer	Kennitala	Móttekið
matvælastofnun				
Breytt verklag (5)	Í vinnslu	2502358	4609051410	12.02.2025
Bakvaktir SV - Tilkoma sólarhringsopnunar Animaliu (10)	Í vinnslu	2502271	4609051410	11.02.2025
Beiðni um veiknám nema í dýralæknánámi (4)	Ekki hafið	2502230	4609051410	10.02.2025
Endurinnheimtur rannsóknarkostnaður fyrir 2024 (1)	Í vinnslu	2502159	4609051410	06.02.2025
Matarborinn sjúkdómur - Þorablót Suðurland 2025 (73)	Í vinnslu	2502128	4609051410	05.02.2025
Innri úttektir á ferlum í gæðahandbók 2025 (6)	Í vinnslu	2502127	4609051410	05.02.2025
Bátakaup - Neskaupstaður (14)	Í vinnslu	2502111	4609051410	05.02.2025
Fjölmiðlaskýrsla CreditInfo 2023 (1)	Ekki hafið	2502110	4609051410	05.02.2025
Fjölmiðlaskýrsla CreditInfo 2022 (1)	Ekki hafið	2502109	4609051410	05.02.2025
Fjölmiðlaskýrsla CreditInfo 2024 (11)	Ekki hafið	2502108	4609051410	05.02.2025
Fuglainflúensa - staðfest í refi (2)	Í vinnslu	2502027	4609051410	03.02.2025
Grunur um ólöglegt eldi við Viðidalsá/Húsadalsá á Ströndum (2)	Í vinnslu	2501196	4609051410	30.01.2025
Undanþága frá trikinurannsóknnum (2)	Í vinnslu	2501184	4609051410	30.01.2025
Merki og búnaður fyrir merkingar á búfé 2025 (4)	Í vinnslu	2501137	4609051410	29.01.2025
Mata hf. - Ólöglegur innflutningur á nautakjöti í gegnum EES (2)	Ekki hafið	2501121	4609051410	29.01.2025
Sauðfjárslátrun 2025 - almenn samskipti við sláturleyfishafa (6)	Í vinnslu	2501120	4609051410	29.01.2025

Mitt One

Viðskiptavinir

Málaskrá

Verk

Í vinnslu 2502358 4609051410 12.02.2025

Heiti Kennitala

Leitarreit

000 Ónotuð mál - Skjalastjóri (79) 0000001333

01 Global ehf. (3) 4301120150

0101 ehf. (2) 5409180660

010771 ehf. (2) 6309142720

1000 Ára Sveitaborp ehf. (2) 5201181010

1000Þorskar ehf. (2) 4901241440

1001 minkur ehf. (7) 6912033360

1001 Nótt ehf. (1) 5012130980

101 fasteign ehf. (2) 7103110130

101 Seafood ehf. (2) 5710180390

Aðgerðir

Nýtt fyrirtæki

Nýr einstaklingur

Í lagi Hætta við

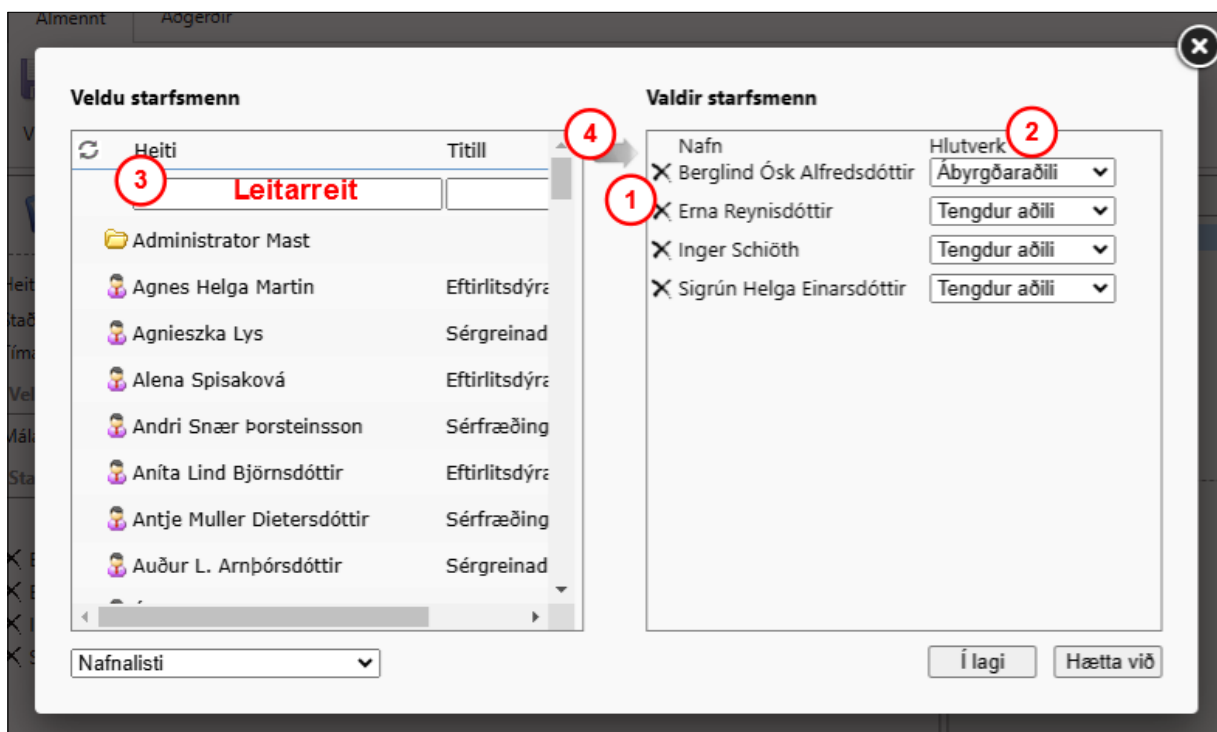
Sigrún Helga Finarsdóttir, J. Tengdur aðili

Tengja starfsmenn við mál – við stofnun máls eða síðar

Tvær leiðir eru til að tengja starfsmenn við mál við stofnun máls eða síðar.

- 1.) Valið er rétt mál og síðan hægri klickað og smelt á **breyta færslu** og smelt á hnappinn **tengja starfsmenn**.
- 2.) Valir er rétt mál og smelt á hnappinn **breyta stofnupplýsingum** undir flípanum **aðgerðir** og síðan smelt á hnappinn **tengja starfsmenn**.

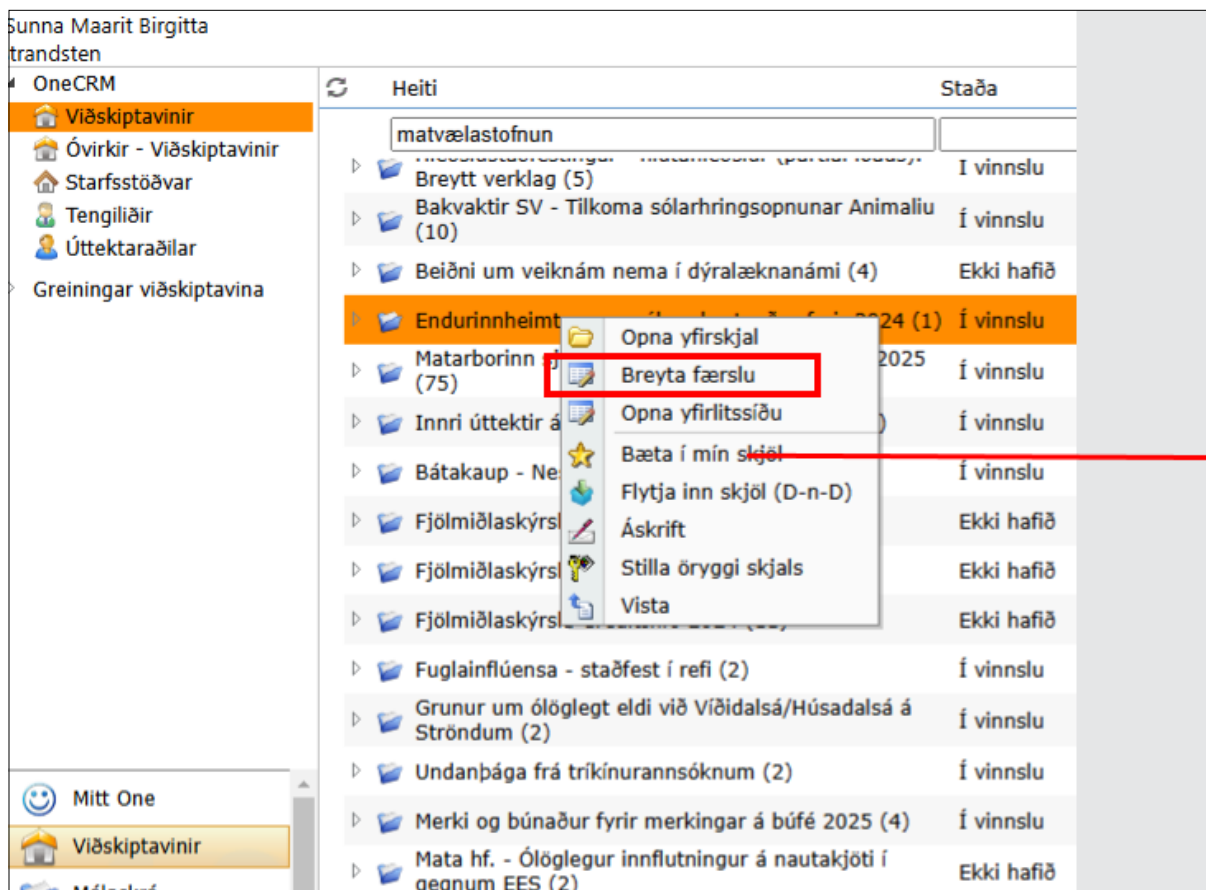
Hægt er að fjarlægja valda starfsmenn með því að smella á **X** (1) fyrir framan nafnið og breyta hlutverki (ábyrgðaraðili/tengdur aðili) í fellilistanum undir **hlutverk** (2). Öll mál þurfa að hafa einn ábyrgðaraðila. Hægt er einnig að tengja fleiri starfsmenn við málið. Nafn starfsmann er skrifað í leitarreit (3) og síðan er smelt á nafnið og örina (4). Rétt hlutverk er valið. Að lokum er smelt á í **lagi**.



Skipta um málasniðmát

Ef málið er stofnað sem **nýtt mál** í upphafi er hægt að setja málasniðmát í málið eftir á (ef þarf t.d. að setja tímaskráningu í málið). Einnig er hægt að skipta um málasniðmát ef valið málasniðmát er ekki rétt.

Fyrst er valið rétt mál og síðan hægrí klikkað og smellt á **Breyta færslu**.



The screenshot shows the OneCRM interface for Sunna Maarit Birgitta trandsten. The left sidebar shows the navigation menu with 'Viðskiptavinir' selected. The main area displays a list of cases under the heading 'Heiti' and 'Staða'. A context menu is open over the 'Endurinnheimt' case, with the 'Breyta færslu' option highlighted in red. The 'Breyta færslu' option is the second item in the menu, below 'Opna yfirsíðu' and above 'Opna yfirlitssíðu'.

Heiti	Staða
matvælastofnun	
Breytt verklag (5)	Í vinnslu
Bakvaktir SV - Tilkoma sólarhringsopnunar Animaliu (10)	Í vinnslu
Beiðni um veiknám nema í dýralæknámi (4)	Ekki hafið
Endurinnheimt	Í vinnslu
Matarborinn (75)	Í vinnslu
Innri úttektir á	Í vinnslu
Bátakaup - Ne	Í vinnslu
Fjölmiðlaskýrs	Ekki hafið
Fjölmiðlaskýrs	Ekki hafið
Fjölmiðlaskýrs	Ekki hafið
Fuglainflúensa - staðfest í refi (2)	Í vinnslu
Grunur um ólöglegt eldi við Víðidalsá/Húsadalsá á Ströndum (2)	Í vinnslu
Undanþága frá trúinurannsóknnum (2)	Í vinnslu
Merki og búnaður fyrir merkingar á búfé 2025 (4)	Í vinnslu
Mata hf. - Ólöglegur innflutningur á nautakjöti í gegnum EES (2)	Ekki hafið

Þar á eftir er smellt á hnappinn **breyta málasniðmáti** undir flípanum **aðgerðir**.

Mál - Endurinnheimtur rannsóknarkostnaður fyrir 2024 - Google Chrome

one.mast.is/onecrm/oneForms/system/oneedititem.aspx?url=neB9JJ0JVkS8ianCsUnj0g1

One Stofnað af: Berglind Ósk Alfreðsdóttir Dags: 6.2.2025 14:11:43
Uppfært af: Dags:

Almennt **Aðgerðir**

Skrá athugasemdir Breyta málsniðmáti Breyta málalykli Breyta efnisorðum Uppfæra málsaðila Uppfæra efnisorð

Matvælastofnun
2502159

Heiti*: Endurinnheimtur rannsóknarkostnaður fyrir 2024
Staða*: Í vinnslu
Tímamörk:

Veldu málalykil á málið
Málalykil*: 0.2.0 Almennt

Starfsmenn

Nafn	Titill	Hlutverk
<input checked="" type="checkbox"/> Berglind Ósk Alfreðsdóttir	Sérfræðingur	Ábyrgðaraðili
<input checked="" type="checkbox"/> Erna Reynisdóttir	Sviðsstjóri	Tengdur aðili
<input checked="" type="checkbox"/> Inger Schiöth	Bókari	Tengdur aðili
<input checked="" type="checkbox"/> Sigrún Helga Einarsdóttir	Innheimtu- og launafulltrúi	Tengdur aðili

Upplýsingar

- Almennt
- Flokkun
- Annað
- Efnisorð
- Öryggi
- Breytingarsaga
- Aðgerðasaga

Tengd gögn

- Verk málsins (0)
- Tengdir aðilar (0)
- Tengd mál (0)
- Athugasemdir (0)
- Undirskjöl (1)

Rétta málasniðmátið er fundið í leitarreit og síðan smelt á **Í lagi**.

Heiti	Flokkun	Móttekið
<input type="text" value="Leitarreit"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> 1 Málasniðmát - verkefnastjórnun	Upplýsingatækni og rekstur	28.05.2019
<input checked="" type="checkbox"/> 1.01 Skráning nýs áburðar	Þjónustugátt	07.12.2015
<input checked="" type="checkbox"/> 1.02 Skráning nýs fódurs	Þjónustugátt	07.12.2015
<input checked="" type="checkbox"/> 1.03 Leyfi/Skráning fódurfyrirtækis	Þjónustugátt	07.12.2015
<input checked="" type="checkbox"/> 1.04 ÚRELT Leyfi til framleiðslu gæludýrafóðurs	Úrelt málasniðmát	08.12.2015
<input checked="" type="checkbox"/> 1.05 ÚRELT Leyfi fódurfyrirtækis	Úrelt málasniðmát	08.12.2015
<input checked="" type="checkbox"/> 1.06 Skráning áburðarfyrirtækis	Þjónustugátt	07.12.2015
<input checked="" type="checkbox"/> 1.07 Skráning/Umsókn um vinnslu og/eða geymslu á	Þjónustugátt	20.11.2015
<input checked="" type="checkbox"/> 1.07 Skráninga/Umsókn um vinnslu

Ath. þegar málasniðmáti er breytt, breytast heiti, málalykill og starfsmenn o.fl. skv. því sem er forskráð á tiltekið málasniðmát.

Ítarefni

- Lög um opinber skjalasöfn nr. 77/2014, <https://www.althingi.is/lagas/nuna/2014077.html>
- Reglur Þjóðskjalasafn Íslands um skráningu mála og málgagna afhendingarskyldra aðila nr. 85/2018, <https://www.stjornartidindi.is/Advert.aspx?RecordID=d9a57bdb-cfc8-4b1d-90d7-a07a6add2571>