

Efnisyfirlit

Efnisyfirlit	1
Stofnun máls	1
Stofnun nýs viðskiptavinar	1
Almennt mál	3
Nýtt almennt mál sem tengist ákveðinni starfstöð viðskiptavinar	4
Nýtt mál með málalniðmáti	4
Nýtt mál (með málalniðmáti) sem tengist ákveðinni starfstöð viðskiptavinar	7
Færa mál af viðskiptavini yfir á starfstöð viðskiptavinarins	7
Tengja starfsmenn við mál – við stofnun máls eða síðar	8
Ítarefni	9

Í One er hægt að stofna mál með tvennum hætti, annars vegar almennt mál og hins vegar með málalniðmáti.

- Í **almennu máli** þarf stofnandi máls að setja inn allar upplýsingar sem varða málið og skylt er að skrá í mál s.s. heiti máls og málalykil, tengja starfsmenn sem málið varðar o.fl.
- Í **málalniðmáti** er búið að forskrá allar þær upplýsingar sem liggja fyrir í þeirri tegund máls sem valið er t.d. heiti málsins, málalykill, tengja starfsmenn sem málið varðar o.fl.
 - Málalniðmát flýta fyrir skráningu mála og þar af leiðandi tímasparnaður fyrir starfsmenn.
 - Allar umsóknir og tilkynningar sem koma úr þjónustugátt Mast fara í ákveðin málalniðmát í One.

Stofnun máls

Þegar mál er stofnað í One er fyrsta skrefið að athuga hvort að viðskiptavinurinn, sem á að vera aðili máls, sé til í viðskiptavinaskrá Matvælastofnunar. Ef hann er ekki skráður þarf að stofna hann.

Viðskiptavininum er flett upp í leitarreitunum. Smellt er 1x á nafnið og því næst er smellt á hnappinn **Nýtt almennt mál** eða **Nýtt mál**.

Almennt Hjálp

Nýtt fyrirtæki Nýr einstaklingur Opna gæðaverf OnePortal Intranet

OneCRM

OneCRM

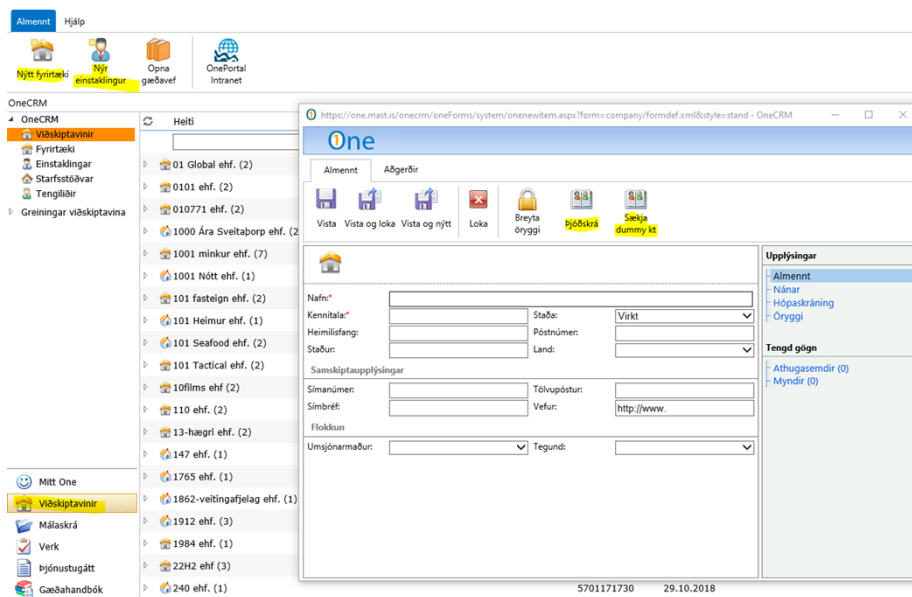
Viðskiptavinir

Fyrirtæki Einstaklingar Starfstöðvar Tengiliðir Greiningar viðskiptavina

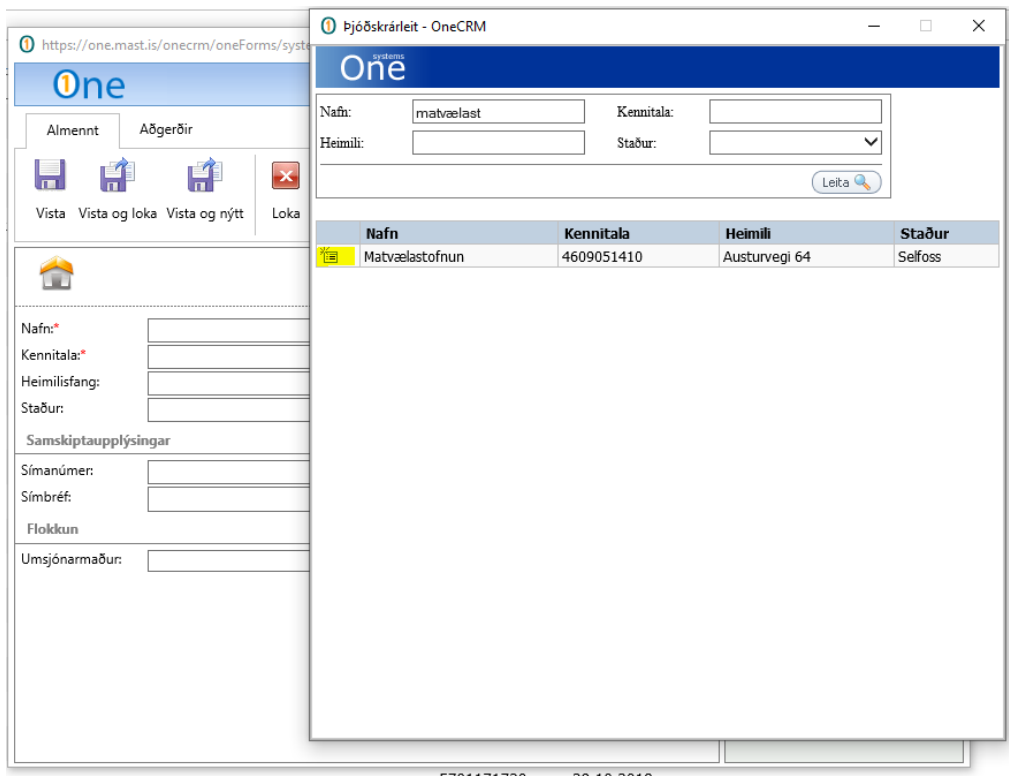
Heiti	Staða	Símanúmer	Kennitala	Móttekið	Tegund (1)
Matvæ					Staða (2)
Eldfjött matvælasmiðja ehf. (1)	Virkur	8951888	6002072370	20.09.2012	Staður (7)
Frumherji hf. - Matvælasvið (1)	Virkur	5709250	4702972719	10.04.2008	Póstnúmer (9)
GLK Matvæli (1)	Virkur	8966790	4602022990	24.11.2008	Tegund vskv (5)
Ísgen matvælaráðgjöf ehf. (1)	Virkt		5202130310	01.02.2019	Starfsmaður (2)
Katla matvælaiðja ehf. (3)	Virkur		6207861959	22.09.2015	
Matvæla- og gæðakerfi ehf (1)	Virkur			03.05.2012	
Matvæladreifing ehf (3)	Virkur	5579005-8933191	5306060230	23.11.2011	
Matvælastofnun (368)	Virkt	5304800	4609051410	11.11.2015	

Stofnun nýs viðskiptavinar

Smellt er á **Viðskiptavinir** í listanum í neðra vinstra horni One. Því næst er smellt á **Nýtt fyrirtæki** eða **Nýr einstaklingur** og þá opnast glugginn sem sést til hægri á myndinni.



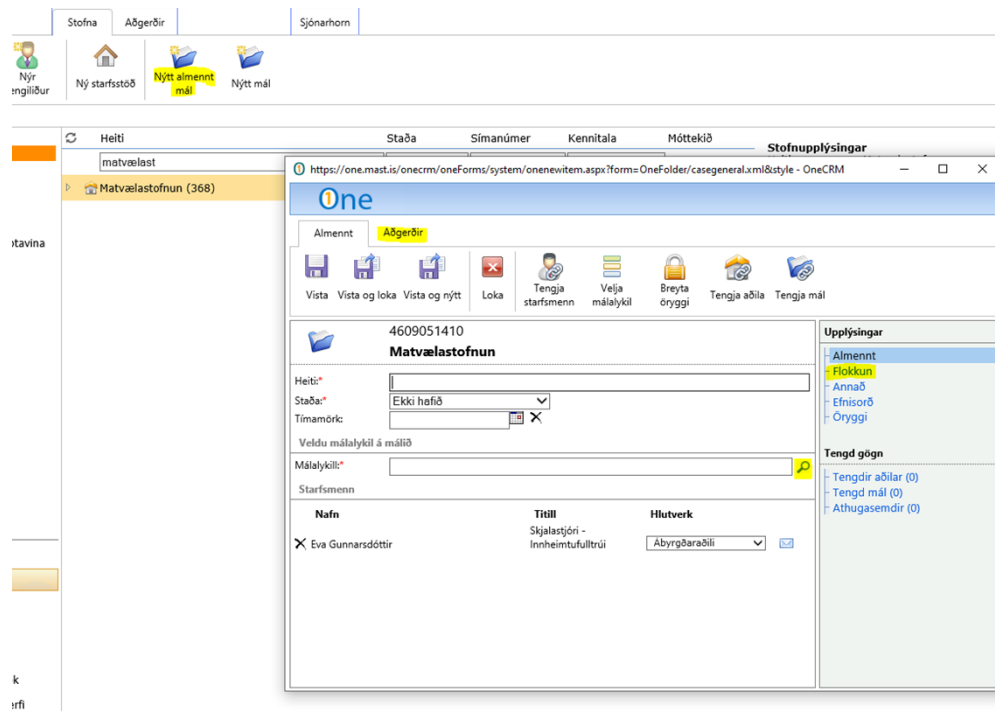
Smellt er á **Þjóðskrá** og slegnar inn upplýsingar um viðskiptavininn til að finna hann. Hægt er að leita eftir nafni, heimilisfangi og kennitölu. Þegar aðilinn er fundinn þá er smellt á táknið fyrir framan nafn viðskiptavinarins og þá afritast upplýsingar um viðkomandi í viðskiptavinaspjaldið. Hægt er að bæta við þeim upplýsingum sem þarf til að ná í viðskiptavin, hvort sem það er símanúmer, netfang eða annað.



- Athugið! Ef um erlendan aðila að ræða þá er smellt á hnappinn **Sækja dummy kt.** sem er hlaupandi númer.

Almennt mál

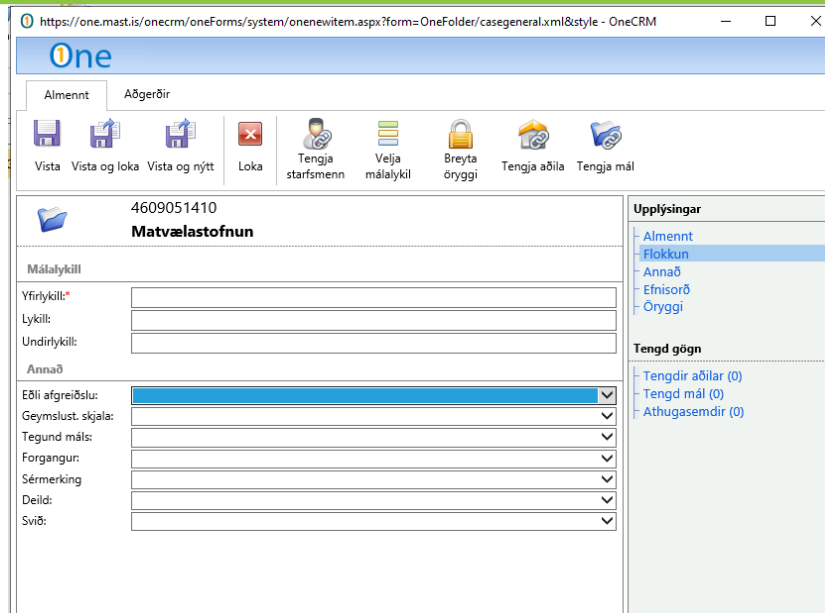
Þegar smelt er á hnappinn **Nýtt almennt mál** opnast gluggi:



Í þessum glugga þarf að slá inn heiti máls, sækja málalykil og velja starfsmenn málsins. Ef tímamörk eru á málinu þá er dagsetning valin í svæðinu **Tímamörk**. Einnig þarf að breyta stöðu máls í **Í vinnslu**. Hægt er að tengja fleiri aðila (viðskiptavini) við málið sem og önnur mál.

- Málalykill er valinn með því að fara í stækkunarglerið til hægri við rammann, eða velja hnappinn **Velja málalykil**.
- Hægt er að bæta við eða breyta starfsmönnum með því að velja hnappinn **Tengja starfsmenn**. Stofnandi máls er ábyrgðaraðili en því má breyta ef þarf.

Í **Flokkun** (sjá val undir **Uppplýsingar** hægra megin á málasjaldinu) skal velja eðli afgreiðslu, tegund máls og forgang. Í þessari sýn sést málalykillinn þegar hann hefur verið valinn.



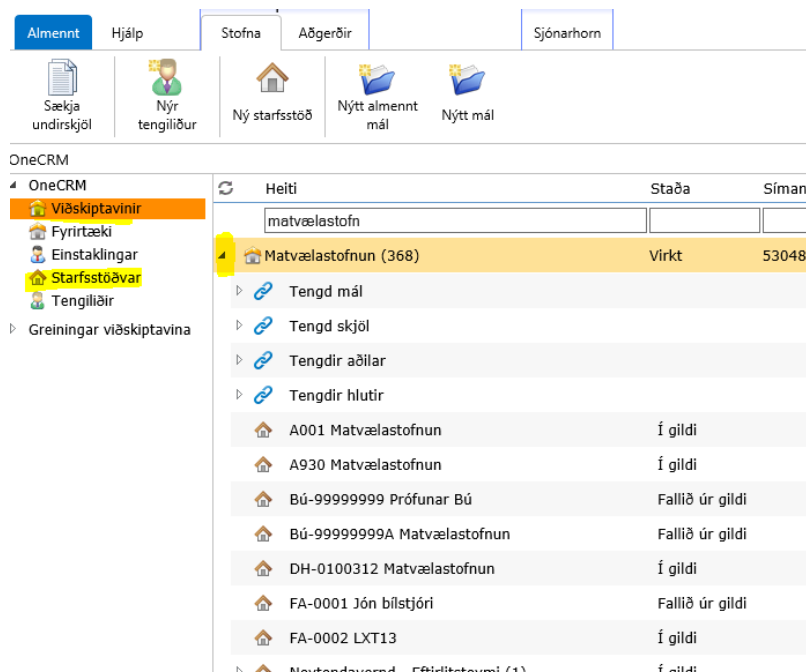
Þegar skráningu málsins er lokið er smellt á **Vista og loka**.

Nýtt almennt mál sem tengist ákveðinni starfstöð viðskiptavinar

Ef málið varðar ákveðna starfstöð viðskiptavinar þá skal stofna málið á starfstöðina. Þegar um almennt mál er að ræða þá er viðskiptavininum flett upp og smellt á litlu örina fyrir framan nafn viðskiptavinarins. Þá sjást allar skráðar starfstöðvar.

Einnig er hægt að leita eftir starfstöðvum. Starfstöðvarnar og upplýsingar um stöðu þeirra koma úr eftirlitskerfinu ÍsLeyfi.

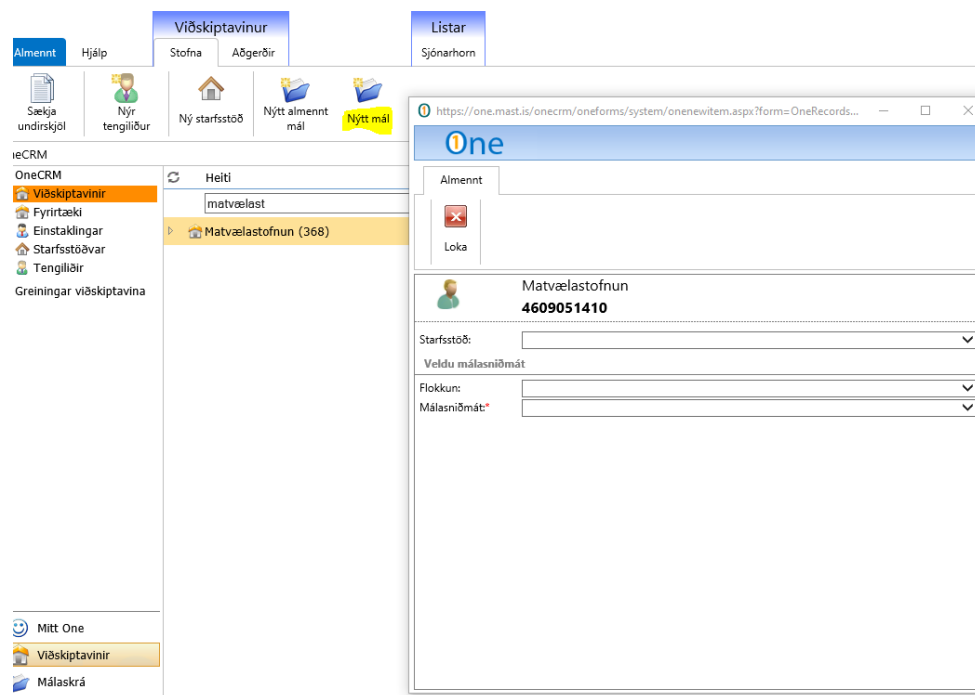
Smellt er á þá starfstöð sem málið varðar og því næst á hnappinn **Nýtt almennt mál**. Því næst er fylgt leiðbeiningum hér að framan.



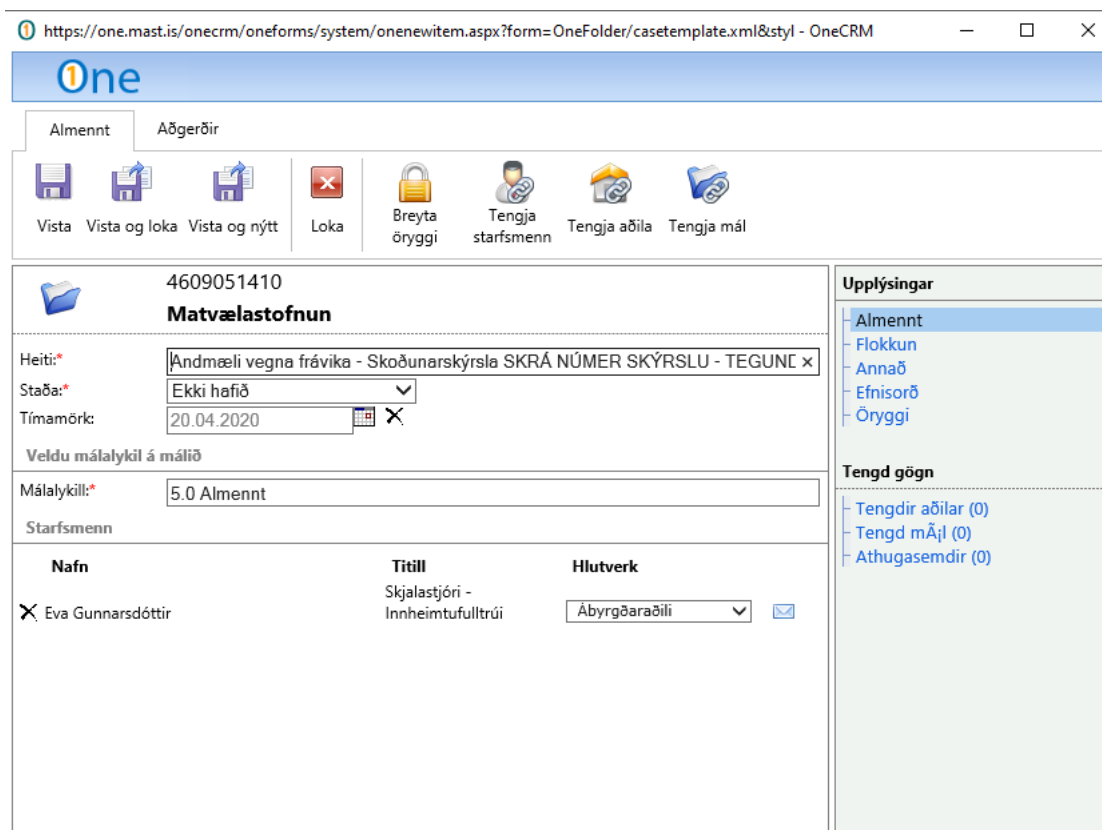
Heiti	Staða	Síman
matvælastofn		
Matvælastofnun (368)	Virkt	53048
▶ Tengd mál		
▶ Tengd skjöl		
▶ Tengdir aðilar		
▶ Tengdir hlutir		
A001 Matvælastofnun	Í gildi	
A930 Matvælastofnun	Í gildi	
Bú-99999999 Pröfunar Bú	Fallið úr gildi	
Bú-99999999A Matvælastofnun	Fallið úr gildi	
DH-0100312 Matvælastofnun	Í gildi	
FA-0001 Jón bílstjóri	Fallið úr gildi	
FA-0002 LXT13	Í gildi	
▶ Næstendur - Eftirlitsmafi (1)	Í gildi	

Nýtt mál með málasmíðmáti

Þegar smellt er á hnappinn **Nýtt mál** opnast gluggi:



Valinn er flokkur málasniðmáts t.d. **Andmæli – málasniðmát** og í fellvallistanum **Málasniðmát** er málasniðmátið valið sem á að nota t.d. **Andmæli – matvæli**. Þá opnast gluggi:



Í þessu máli er heitið forskráð en stofnandi málsins þarf að skrá númer skýrslu í Ísleyfi og tegund starfsemi. Málalýkillinn er skráður og eins er búið að skrá í **Flokkun**. Engir starfsmenn eru forskráðir í þetta ákveðna málasniðmát.

https://one.mast.is/onecrm/oneforms/system/onewitem.aspx?form=OneFolder/casetemplate.xml&styl=OneCRM

One

Almennt Aðgerðir

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

4609051410
Matvælastofnun

Málalykill

Yfirlykill: 5 Matvæli - framleiðsla - vinnsla - dreifing
Lykill: 5.0 Almennt
Undirlykill:

Annað

Eðli afgreiðslu: Afgreiða
Geymslust. skjala: OneCrm
Tegund máls: Andmæli
Forgangur: Meðal mikill
Sérmerking
Deild:
Svið: Neytendavernd

Upplýsingar

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

Tengd gögn

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

Annað dæmi um málasniðmát. Ef valinn er flokkurinn **Dýraheilsa** og málasniðmátið **Óskað eftir umsögn um undanþágubeiðni. NAFN LYFS/NAFN DÝRALÆKNIS** þá er starfsmaður forskráður á málið ásamt heiti (bæta þarf við nafni lyfs og dýralæknis), ákveðin tímamörk gefin upp (20 dagar), málalykill skráður og skráningaratriði í **Flokkun**.

https://one.mast.is/onecrm/oneforms/system/onewitem.aspx?form=OneFolder/casetemplate.xml&styl=OneCRM

One

Almennt Aðgerðir

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

4609051410
Matvælastofnun

Heiti: Óskað eftir umsögn um undanþágubeiðni. NAFN LYFS/NAFN DÝRALÆKNIS
Staða: Ekki hafið
Tímamörk: 26.04.2020

Veldu málalykil á málið

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)

Þegar skráningu málsins er lokið er smelt á **Vista og loka**.

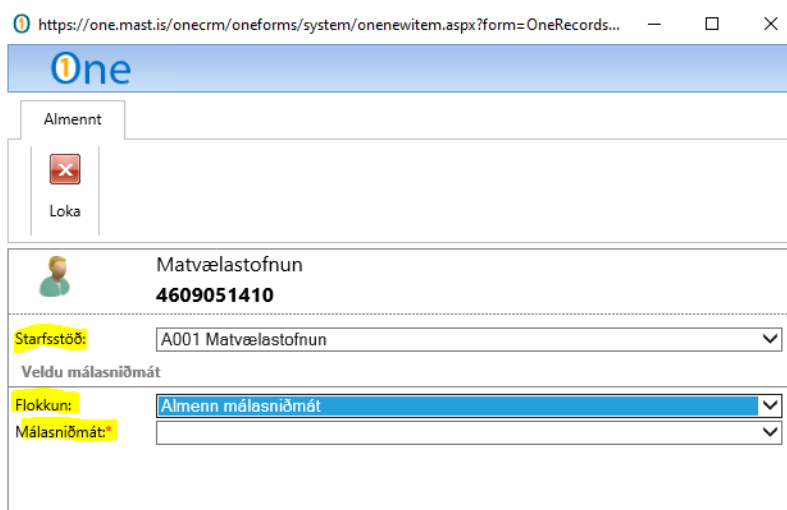
Til upplýsingar. Ef starfsmaður er oft að stofna mál á sama málalykli t.d. þá er hægt að hafa samband við skjalastjóra og láta útbúa málaskrá. Það er hægt að búa til málaskrá með fullt af forskráðum upplýsingum en einnig t.d. einungis með forskráðum málalykli. Sjá flokkinn Almenn málaskrá.

Nýtt mál (með málaskrá) sem tengist ákveðinni starfstöð viðskiptavinar

Ef mál sem á að stofna með málaskrá tengist ákveðinni starfstöð þá eru tvær leiðir færar til að stofna málið á starfstöðina sjálfa:

Annars vegar fletta upp viðskiptavininum og smella á litlu örina fyrir framan nafn viðskiptavinar. Þá sjást allar starfstöðvar viðskiptavinarins. Einnig er hægt að leita eftir starfstöðvum. Starfstöðvarnar og upplýsingar um stöðu þeirra koma úr eftirlitskerfinu ÍsLeyfi. Smellt er á þá starfstöð sem málið varðar og því næst á hnappinn **Nýtt mál**. Því næst er fylgt leiðbeiningunum hér að framan.

Hins vegar fletta upp viðskiptavininum og smella einu sinni á hann og því næst hnappinn **Nýtt mál**. Áður en málaskrá er valið er starfstöðin valin úr fellivallistanum fyrir ofan. Því næst er fylgt leiðbeiningunum hér að framan.



https://one.mast.is/onecrm/oneforms/system/onenewitem.aspx?form=OneRecords...

One

Almennt

Loka

Matvælastofnun
4609051410

Starfsstöð: A001 Matvælastofnun

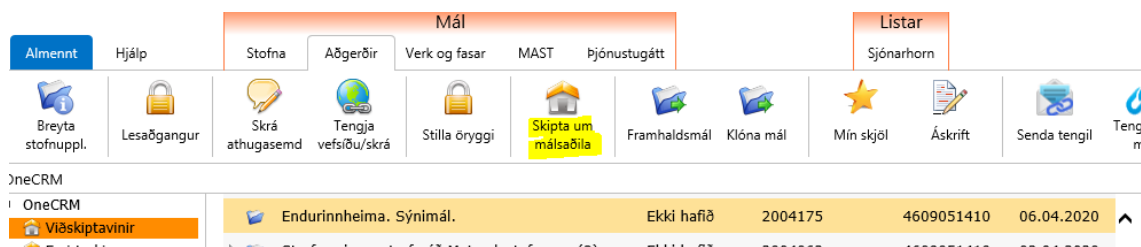
Veldu málaskrá

Flokkun: Almenn málaskrá

Málaskrá:

Færa mál af viðskiptavini yfir á starfstöð viðskiptavinarins

Sé búið að skrá mál á viðskiptavin og það tilheyrir ákveðinni starfstöð hjá viðskiptavininum þá er hægt að færa málið með auðveldum hætti. Smellt er 1x á málið sem á að færa og við það verða málsaðgerðir virkar:



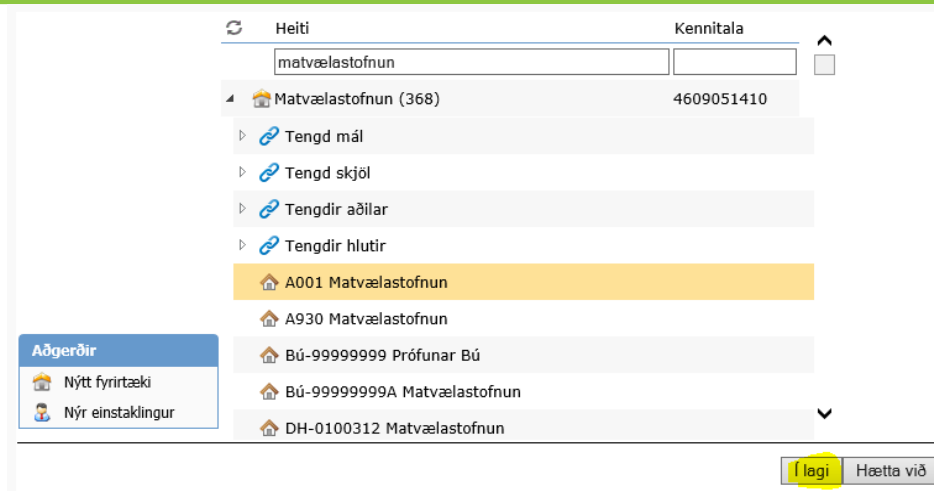
Almennt Hjálpi Stofna Aðgerðir Verk og fasar MAST Þjónustugátt Listar Sjónarhorn

Breyta stofnunpl. Lesaðgangur Skrá athugasemd Tengja vefsíðu/skrá Stilla öryggi **Skipta um málsaðila** Framhaldsmál Klóna mál Mín skjöl Áskrift Senda tengil Teng m

OneCRM

OneCRM	Endurinnheimta. Sýnimál.	Ekki hafið	2004175	4609051410	06.04.2020
--------	--------------------------	------------	---------	------------	------------

Því næst er smellt á **Skipta um málsaðila** og þá opnast gluggi:



Heiti: matvælastofnun

Kennitala: 4609051410

Matvælastofnun (368)

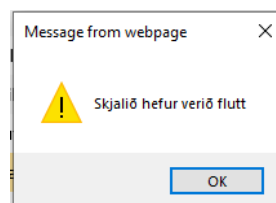
- Tengd mál
- Tengd skjöl
- Tengdir aðilar
- Tengdir hlutir
- A001 Matvælastofnun**
- A930 Matvælastofnun
- Bú-99999999 Prófunar Bú
- Bú-99999999A Matvælastofnun
- DH-0100312 Matvælastofnun

Aðgerðir

- Nýtt fyrirtæki
- Nýr einstaklingur

[lagi] Hætta við

Nafn viðskiptavinarins er skráð í leitarlínuna og því næst smellt á starfstöðina sem málið tilheyrir og að lokum smellt á **í lagi**. Þá kemur kemur eftirfarandi melding:



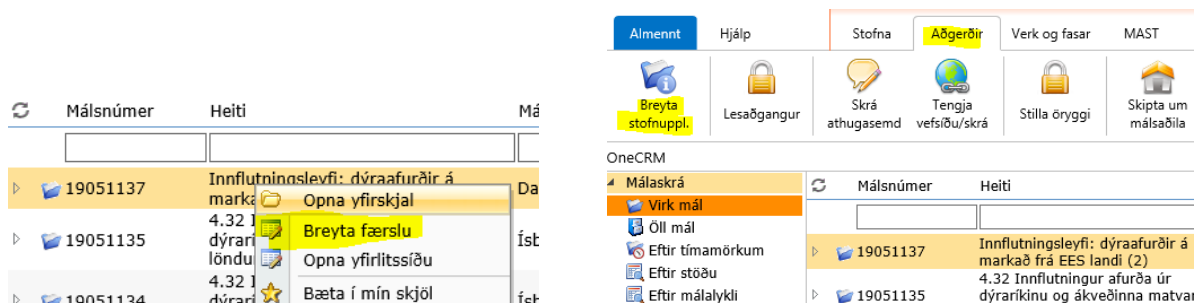
Skjalið, í þessu tilfalli málið sjálft, er því komið undir starfstöðina sjálfa:

A001 Matvælastofnun (1)	Í gildi	10.04.2018
Endurinnheima. Sýnimál.	Ekki hafið	2004175 4609051410 06.04.2020

Aðgerðin **Skipta um málsaðila** er líka notuð til að færa mál af málsaðila yfir á annan málsaðila ef skráningin var röng til að byrja með.

Tengja starfsmenn við mál – við stofnun máls eða síðar

Til að tengja starfsmenn við mál, hvort sem er við skráningu máls eða síðar. Ef það er verið að bæta við starfsmönnum við mál eftir að það hefur verið stofnað þá er smellt 1x á málið sjálft og annaðhvort hægrismellt á það og valin aðgerð **Breyta færslu** eða smellt á hnappinn **Breyta stofnuþpl.** í flipanum **Aðgerðir** (2 leiðir til að opna aftur málasþjaldið).



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

Breyta stofnuþpl. Lesaðgangur Skrá athugasemd Tengja vefsíðu/skrá Stilla öryggi Skipta um málsaðila

OneCRM

Málskrá

- Virk mál
- Öll mál
- Eftir tímamörkum
- Eftir stöðu
- Eftir málalýkli

Málsnúmer	Heiti	Má
19051137	Innflutningslevfi: dýraafurðir á markaði	Da
19051135	4.32 dýran löndu	Íst
19051134	4.32 dýran	Íst

Opna yfirsýsla Breyta færslu Opna yfirlitssíðu Bæta í mín skjöl

Málsnúmer Heiti

- 19051137 Innflutningslevfi: dýraafurðir á markaði frá EES landi (2)
- 19051135 4.32 Innflutningur afurða úr dýrarákinu og ákveðinna matva

Þegar málasþjaldið hefur opnast er smellt á hnappinn **Tengja starfsmenn**:

One - Endurinnheima. Sýnimál. - OneCRM

Stofnað af: Eva Gunnarsdóttir
Uppfært af: Eva Gunnarsdóttir
Dags: 6.4.2020 23:02:43
Dags: 6.4.2020 23:07:53

Almennt Aðgerðir

Vista Vista og loka Loka Breyta öryggi Loka máli Læsa máli Tengja starfsmenn Tengja aðila Tengja mál Nýtt verk

Matvælastofnun
2004175

Heiti:* Endurinnheima. Sýnimál.
Staða:* Ekki hæfið
Tímamörk:
Veldu málalykil á málið
Málalykill:* 0.2.3 Gjaldskrármál
Starfsmenn

Nafn	Titill	Hlutverk
X Eva Gunnarsdóttir	Skjalastjóri - Innheimtufulltrúi	Ábyrgðaraðili

Upplýsingar

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

Tengd gögn

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

Á málasjaldinu sjálfu er hægt að fjarlægja skráða starfsmenn með því að smella á X sem er fyrir framan nafnið sem og breyta hlutverki starfsmanns með því að velja nýtt í fellivallistanum undir **Hlutverk**. Mál verða að hafa a.m.k. einn starfsmann og hann er þá ábyrgðaraðili. Jafnframt verða öll mál að hafa ábyrgðaraðila.

One - Endurinnheima. Sýnimál. - OneCRM

Stofnað af: Eva Gunnarsdóttir
Uppfært af: Eva Gunnarsdóttir
Dags: 6.4.2020 23:02:43
Dags: 6.4.2020 23:07:53

Almennt Aðgerðir

Veldu starfsmenn

Heiti	Titill
Inger	
Inger Schiöth	Bókari

Nafnalisti

Valdir starfsmenn

Nafn	Hlutverk
X Eva Gunnarsdóttir	Ábyrgðaraðili
X María Ragna Lúðvígsdóttir	Tengdur aðili

Í lagi Hætta við

Sá starfsmaður sem á að vera á málinu er fundinn í leitinni vinstra megin, tvísmellt á nafnið eða smellt 1x á nafnið og því næst gráu örina á milli rammanna. Hægt er að breyta hlutverkum tengdra starfsmanna í hægri rammanum. Að lokum smellt á **Í lagi**.

Ítarefni

- Lög um opinber skjalasöfn nr. 77/2014.

- Reglur Þjóðskjalasafn Íslands um skráningu mála og málgagna afhendingarskyldra aðila nr. 85/2018.