

Hvordan kan man unngå at saksbehandler til stadighet må nødsøke?

Saksbehandlere har tjenstlig behov for tilgang til tjenestebrukere og tilgang i CosDoc primært gies gjennom tjenester. Der saksbehandler ikke har tilgang til en tjenestebruker gjennom sin vanlige profil, kan opprette en egen tjenestetype som brukes for å gi denne tilgangen.

Forberedelser:

Gå til Innstillinger/Administrasjon/Hovedkort/Tjenestetyper og velg Ny.

Opprett tjeneste "Autorisering Saksbehandler" med en passende bokstavkode i feltet Tjenestetype, se eksempel under.

Gradering SB er ikke nødvendig, men det vil hindre at tjenesten vises i tjenesteoversikt på hovedkort for de som ikke har behov for å se den. Dette kan være praktisk der tjenestebruker har mange tjenester i oversikten. Opprett journaltype SB er heller ikke nødvendig, men det sørger for at tjenestebruker får opprettet SB-journal ved iverksettelse av tjenesten.

Tjenesten kan også navngis annerledes for å dekke behov for flere grupper, for eksempel "Autorisering Merkantil" eller "Autorisering Samhandling"

Bruk:

Når saksbehandler starter en prosess mot en tjenestebruker og ikke har tilgang til hovedkortet gjør man følgende:

1. Nødsøker tjenestebruker etter vanlig rutine for å opprette tilgang til tjenestebrukers hovedkort.
2. Oppretter tjeneste Autorisering Saksbehandler på tjenestebrukers hovedkort.

- Start-dato bli stående som dagens dato, men kan også settes til dato for mottatt søknad eller startdato for behandling av søknad.

- Lagre og iverksett tjenesten.

3. Saksbehandler setter seg selv som primærkontakt på tjenesten.

- Man kan eventuelt sette en annen saksbehandler sekundærkontakt på tjenesten om dette er aktuelt.

4. I tjenestens merknadsfelt kan man eventuelt angi hvorfor denne tjenesten er opprettet med en kort merknad, f.eks "Behandling av søknad om korttidsplass".
5. Når søknadsprosessen eller behov for tilgang opphører, avslutter man tjenesten.

Om alle tjenestebrukere en saksbehandler jobber med er registrert på denne måten vil saksbehandler ha rask tilgang til alle tjenestebrukere med aktive prosesser fra startsidene i CosDoc ved å dobbeltklikke på "Mine tjenestebrukere". Da kommer man rett inn i et søk som viser tjenestebrukere man er primær eller sekundærkontakt for. Dette kan gjøre arbeidshverdagen enklere.

Tips: Man kan også benytte arbeidsplan på tjenesten for å lage enkeltoppdrag direkte på saksbehandler. Dette kan da brukes som en huskeliste om det er noe man må gjøre på en bestemt dato. Dette krever en arbeidsgruppe for saksbehandlere slik at man kan legge oppdragene på dem. Så lenge det kun er enkeltoppdrag er ikke datering nødvendig. Oppdragene vil da komme frem under snarveien "Min arbeidsliste" fra startsidene. På startsidene vil antall oppdrag på dagens dato vises og ved dobbeltklikk på "Min arbeidsliste" vil oppdragene vises. Der saksbehandler eventuelt benytter CosDoc+ vil disse oppdragene komme frem som arbeidsliste ved pålogging.