

Efaringsdeling – dokumentforvaltning i ei krise

Medlemsmøte Norsk arkivråd - 17.11.20



Fylkesmennenes
fellesadministrasjon



18. nov
2020

Om verksemda

Fylkesmennesenes fellesadministrasjon

- Distribuert organisasjon
- 18 kontorstadar
- 10 seksjonar for dokumentforvaltning
- 18 postmottak for papirpost
- Ca. 130 tilsette i avdeling for dokumentforvaltning

- Arkivteneste for 11 verksemdar
- Arkivteneste for ca. 3500 tilsette (med nye utfordringar)
- 11 ulike beredskapsorganisasjonar med ulike behov

Om situasjonen

- 50-70 % av dei tilsette plassert på heimekontor i mars
- Stor auke i digital kommunikasjon på beredskapsområdet
- Tilnærma lik mengde papirpost som må handterast
- Nye situasjonar og krav for sakshandsamarar
- Ny kvardag for dei tilsette i dokumentforvaltning
- Høge krav til responstid

Overordna vurderingar

- Kva er samfunnskritiske funksjonar?
- Kva er verksemdkritiske oppgåver?
- Korleis understøttar dokumentforvaltning slike oppgåver og funksjonar?
- Korleis påverkar dette vår oppgåveløysing i ein krisesituasjon?

Kva må løysast ved oppmøte på kontorstad?

- Mottak og skanning av papirpost
- Handtering av hasteførespurnadar
- Utskrift av utbrev (unntak)
- Oppslag i papirarkiv
- Brukarstøtte som krev fysisk oppmøte

Utfordringar på kontorstad

Generelt:

- Sikre god prioritering
- Sikre god kommunikasjon
- Rullering som passar alle

Ved ein pandemi:

- Godt smittevern
- Sikre færre kontaktpunkt
- Landskap og «free seating»
- Transport

Utfordringar på heimekontor

- Tekniske utfordringar
- Ny arbeidssituasjon
- Sjølvleing
- Nye måtar å kommunisere på
- Korleis vere sosial?

Utfordringar med dokumentfangst

- Kommunikasjon i stort tempo og utanom vanlege rutiner
- Kommunikasjon skjer i andre kanalar enn vanleg
- Kommunikasjon skjer i større grad muntleg
- Beredskapspersonar har avgrensa tid
- Dokumentasjon vert nedprioritert
- Krava til dokumentforvaltning er dei same i ein kriseperiode

Kva har vi lært?

- Ha ein oppdatert beredskapsplan for dokumentforvaltning
- Vurder risikoar ved ulike scenarioer
- Identifiser verksemdkritiske oppgåver
- Tilpass tiltak til risiko og situasjon
- Fastsetje rutiner for handtering av dokumentasjon saman med beredskapseininga
- Kartlegge og dokumentere kanalar
- Ha fokus på informasjonstryggleik