

Modtager(e): SNUK

Notat

Principper for journalisering af studentersager

Indhold

Formål	2
Hvad journaliseres?	2
Enkeltogsprincippet	2
Hvem journaliserer?	3
Principper for fordeling af sager	3
Videndeling og ensartet praksis	3
Sagsgruppe	3
Oplysninger	3
Emneord	3
Indblik	4
Parter	4
Sag	4
Sagsforside	4
Sagstilstande	5
Sagens afslutning	5
Dokumenter	5
Dokumenttitel	5
Dokumenttilstande	5
Vejledning og support	6

ESDH-gruppen i
studieadministrationen på
Aarhus Universitet

Dato: 3. februar 2020
Ref: MKE

Side 1/6

Formål

Nedenstående principper er udarbejdet med henblik på at sikre ensartet journalisering af studieadministrationens studentsager.

Som offentlig myndighed er universitetet forpligtet til at sikre registrering af alle dokumenter, der er indgået til eller oprettet som led i administrativ sagsbehandling. Endvidere er universitetet forpligtet til at sikre en ensartet afgørelsespraksis, når der træffes afgørelser med samme hjemmelsgrundlag. Principperne for journalisering har således til formål at sikre, at universitetet lever op til de forpligtelser samtidig med, at der sikres en effektiv sagsstyring, hvor relevante afgørelser og sagsakter let kan fremsøges.

Hvad journaliseres?

Dokumenter, emails, breve mv. journaliseres i de sager, hvor der er eller vil blive truffet en afgørelse. Det gælder også en mundtligt meddelt afgørelse (journaliseres som et notat).

Som udgangspunkt skal de fleste henvendelser fra studerende journaliseres, med mindre der er tale om en vejledningssituation, eller hvis der alene er tale om henvendelser eksempelvis med anmodning om telefonopringning eller lignende. I alle sags typer, hvor der er eller vil blive truffet en afgørelse, er det vigtigt at journalisere alle oplysninger, som indgår i afgørelsens beslutningsgrundlag. Ligeledes skal følsomme personoplysninger journaliseres, hvis de har været en del af beslutningsgrundlaget i en konkret sag (f. eks. en lægeerklæring i en dispensationssag).

Enkeltsagsprincippet

Vi journaliserer i udgangspunktet studentsager efter et enkeltsagsprincip, hvor hver meritsag, dispensationssag, optagelsessag, eksamensklage osv. oprettes som en enkeltsag, hvortil den studerende kobles som part. Dette sikrer, at en søgning på en studerende i WorkZone, vil give et samlet overblik over alle hans/hendes sager.

En ansøgning kan vise sig at indeholde mere end én ansøgning. Søges der f.eks. om dispensation fra den maksimale studietid, kan det ofte vise sig, at sagen også skal behandles for studieaktivitetskravet. I dette tilfælde vil der stadig kun være én sag, men den markeres med flere relevante oplysninger.

Afvigelser fra enkeltsagsprincippet

Når vi sender information ud til mange studerende på én gang, så er et kompromis med enkeltsagsprincippet besluttet. Der oprettes derfor én udsendelsessag, som indeholder en liste med modtagere samt de flettede breve. Modtagerne kan kobles på sagen som parter, hvorefter sagen figurerer på partens oversigt over sager.

Hvis den studerende søger om dispensation på baggrund af en varsling, vil der blive oprettet en ny studentsags, og der skal laves en sagshenvisning til udsendelsessagen, hvor den oprindelige varsling ligger.

Hvem journaliserer?

Den enkelte medarbejder har ansvaret for at sikre både sagens oprettelse og journalisering af løbende korrespondance vedrørende sagen.

Principper for fordeling af sager

Studieadministrationerne på AU har ensartede fordelingsprincipper så langt i processen, det giver fagligt mening.

Følgende principper er fælles for alle:

- Nye sager registreres til fakultetet og findes med en søgning på *Udførende enhed* og tilstand *Ny*
- En sag må maksimalt vente én arbejdsdag, før den er fordelt (weekender og helligdage undtaget)
- En sag er fordelt, når der er tildelt en sagsbehandler med tilstand *Ny*
- Når sagsbehandling påbegyndes skiftes tilstand fra *Ny* til *Under behandling*. Når tilstanden er ændret, vil sagen ikke længere fremgå på listen med nye sager, men kun på listen med sagsbehandlerens åbne sager (og evt. andre lister, hvis den enkelte sagsbehandler har lavet flere lister)

Videndeling og ensartet praksis

Valg af sagsgruppe, oplysninger og emneord: For at gøre det muligt at fremsøge sager vedrørende bestemte emner er det afgørende, at de enkelte sager kategoriseres med relevant sagsgruppe, oplysninger og emneord.

Sagsgruppe

En sagsgruppe er den overordnede type, en sag tilhører, f.eks. en dispensation eller en forhåndsgodkendelse/merit.

Oplysninger

Yderligere specificering af hvilken type sag, det drejer sig om. F.eks. en forhåndsgodkendelse til dansk institution eller en dispensation fra maksimal studietid. Den studerendes uddannelse kan oplyses her.

Emneord

På hver sag er det muligt at skrive i feltet Emneord. Det er et ekstra 'tag', man kan mærke sin sag med. F.eks. *barsel*, *stress* eller *iværksætter*. Brug af emneord aftales lokalt.

Hvis det er muligt, bør feltet indeholde en henvisning til de retsregler, hvorefter en afgørelsen er truffet. Det giver mulighed for, at andre sagsbehandlere let kan fremsøge de afgørelser, der vedrører et bestemt emne eller er truffet med hjemmel i en bestemt paragraf, og på den måde sikres en ensartet praksis ved fortolkningen af forskellige bestemmelser.

Indblik

WorkZone er som udgangspunkt et åbent system, hvor alle, der har adgang til systemet, kan se alle sager. Dog skal den enkelte medarbejder være opmærksom på, at det kun er tilladt at tilgå sager, som er relevante i en arbejdsmæssig sammenhæng. Da systemet logges, skal den enkelte medarbejder således kunne begrunde, hvilken relevans sagen har haft i relation til den enkeltes opgaver. Hvis en medarbejder uberettiget læser sager uden relevans for den pågældendes arbejdsopgaver, vil dette være forbundet med et tjenstligt ansvar og kan udløse en disciplinærsag.

Ved behov oprettes et særligt indblik så kun den medarbejder, der sagsbehandler eksempelvis eksamensklager, kan åbne de relevante dokumenter.

Parter

Som offentlig institution er vi forpligtiget på at kunne genfinde personfølsom data. Sager, der skal journaliseres, vil typisk være ansøgningssager, hvor en studerende søger om dispensation, merit eller optagelse eller klagesager. Alle studerende er oprettet som kontakt i WorkZone, når de er indskrevet i STADS, og det er medarbejderens opgave, at den studerende er knyttet som part på sagen. Hvis den studerende ikke er oprettet som kontakt i WorkZone, kontaktes superbruger.

Når vi masseudsender breve eller studieadministration kan det lokalt besluttes, hvorvidt de studerende knyttes som parter på sagen. Fordelen ved at gøre dette er nem genfindelse af en studerendes sager. Spares det at knytte alle parter på sagen, skal en liste over parter gemmes på sagen i et Office-produkt, da det ikke er muligt at søge ned i f.eks. pdf-filer.

Sag

En sagsbehandling i WorkZone består af tre elementer. **Sagen** er beskrivelsen af, hvad ansøgning, klage og/eller afgørelse handler om. Den pågældende studerende er typisk knyttet som **part** på sagen. De enkelte **dokumenter** (som minimum ansøgning/klage, dokumentation, afgørelse) kobles til den respektive sag som akter på sagen.

Sagsforside

Det er den enkelte medarbejders opgave at sikre, at Sagstitlen bliver korrekt udfyldt: *Navn Efternavn Studienummer Kort sagsinfo*. Sagsgruppen vælges ifølge journalplanen. Ved Ansvarlig enhed vælges det relevante studienavn (undtagen ved klagesager)

og ved Udførende enhed laves aftaler lokalt. På sagsforsiden tilføjes eventuelt Emneord (aftales lokalt). Når sagen afsluttes registreres *Udfald* og eventuelt hvem, der har afgjort sagen (*Afgjort af*). Desuden er der mulighed for at opsummere sagen i feltet *Sagsresumé*.

Sagstilstande

Der er syv tilstande, vi kan sætte på en sag:

1. Afklaret/belyst
2. Arkiveret
3. Afventer
4. Afventer sagspart
5. Færdigbehandlet
6. Ny
7. Under behandling

Der anvendes tre tilstande: *Arkiveret*, *Ny* eller *Under behandling*. *Arkiveret* anvendes, når sagsbehandlingen er afsluttet, og en afgørelse er sendt. *Ny* anvendes, når sagen er nyoprettet, og inden sagsbehandlingen går i gang. *Under behandling* anvendes, når sagen er under behandling.

Fælles for de fire andre tilstande er, at det ikke er besluttet på tværs af AU, hvad de betyder. Hvis en af disse tilstande anvendes, skal man være opmærksom på, at de i statistik-øjemed betragtes som *Under behandling*. Og lokalt skal det besluttes, hvordan de fire tilstande anvendes.

Sagens afslutning

Når en sag er færdigbehandlet skal alle dokumenter arkiveres, sagens tilstand skal være *Arkiveret*, og til slut afsluttes sagen. En sag kan til enhver tid genåbnes, hvis det skulle være nødvendigt.

Dokumenter

Et dokument er den enkelte ansøgning, afgørelse, høringskrivelse med videre (sagens akter). Eksempelvis kan en dispensationssag som rumme følgende dokumenter: ansøgning om dispensation, lægeerklæring, afgørelse.

Dokumenttitel

De enkelte dokumenter navngives med en titel, der er så specifik som mulig uden brug af forkortelser. Se konkrete eksempler længere nede i dokumentet.

Dokumenttilstande

WorkZone opererer med flere dokumenttilstande. I sagens indledende faser anbefales det at benytte dokumenttilstanden udkast. I denne dokumenttilstand kan dokumentet redigeres af alle, og et igangværende dokument kan hurtigt overtages af en kollega ved sygdom eller lignende. Dokumentet kan slettes igen. I sager, hvor der skal

sendes afgørelsesbreve til en ansøger, bør selve det afsendte brev have dokumenttilstanden arkiveret, så der ikke kan rettes i brevets indhold efter afsendelse. Vær opmærksom på, at alle dokumenter skal arkiveres, når der er tale om endelige dokumenter.

Side 6/6

Vejledning og support

Hvert fakultet har minimum én superbruger, som er bindeled til diverse arbejdsgrupper og HRIT. På studieadministrationens sagsbehandlingsportal findes konkrete vejledninger samt guides til at sikre ensartet journalisering i WorkZone. Mangler man en guide, kan den lokale superbruger kontaktes.