



Prosessansvarlig – saksbehandling



Mandat og oppdrag

Prosessansvarlig får delegert et taktisk og operativt oppgaveansvar fra prosesseiere. Prosessansvarlig er "ekspert" på saksbehandling fra ende-til-ende, og bidrar til å sikre kvalitet og etterlevelse i saksbehandlingen ved NTNU, samt at saksbehandlingen har brukeren i fokus.

Prosessansvarlig ivaretar prosesseiers ansvar i praksis, herunder

- sikre at saksbehandling skjer ihht. brukernes rettigheter og på en hensiktsmessig måte
- at saksbehandling oppfyller målene som er satt
- sikre at lover, regler og rutiner etterleves
- sikre kontinuerlig forbedring av kvalitet i saksbehandling
- koordinere kommunikasjon og brukermedvirkning i utvikling og forbedring av basis saksbehandling som verktøy
- bidra i opplæring av prosessrådgivere saksbehandling



Prosessansvarsteam

Samarbeid – eiere / partnere

- Ledelse DOKU-VIRK
- Saksbehandlerskolen
- Brukerstøtteteam saksbehandlingsverktøy
- Jurister ved VIRK

Andre prosessansvarlige / -rådgivere i egen enhet



Samarbeidspartnere

- Prosessrådgivere saksbehandling
- Prosessansvarlige for alle saksområder (særlig innsyn og Styrer, råd og utvalg)
- Nettkontakt (komm.avd.)
- Forvaltningsorganisasjon NTNU Sak
- Linjeledelse (fakultet, avdelinger, institutter)



Arenaer og møter

Følgende samarbeidsarenaer er sentrale i arbeidet

- Møtearena prosesseiere
- Møtearena linjeleder
- Møtearena prosessrådgivere saksbehandling
- Møtearena prosessansvarlige (Kvalitet i saksbehandling)



Kompetansekrav

Prosessansvarlig må ha fullført følgende opplæringstilbud:

- Kurs i ny saksbehandlingsløsning for prosessansvarlig
- DFØ kurs forvaltning, offentlighetsloven

Grunnleggende kunnskap og ferdigheter

- Generell forvaltningskompetanse
- Saksbehandlernerfaring
- Erfaring med prosessarbeid og –ledelse ved NTNU
- Kommunikasjonskompetanse

Ekspertkompetanse

- Erfaring og kunnskap om saksbehandling ved NTNU
- Kunnskap om tilstøtende prosesser og arbeid i nettverk
- Forvaltningsloven, offentlighetsloven



Anbefaling

- Prosessansvarligrollen bør forankres i en arbeidsgruppe / enhet for å forebygge sårbarhet