**Ofte Stilte Spørsmål (OSS)**

En god del spørsmål gjentar seg, og veilederen er kontinuerlig blitt oppdatert ut fra spørsmål og tilbakemeldinger.

Veilederen ligger på http://www.ssb.no/innrapportering/offentlig-sektor/iplos?fane=veiledning

Nedenfor følger en oversikt over noen av de mest vanlige spørsmålene.

## Spørsmål: Skulle ha hatt Pin kode for innsending av IPLOS data- da vi kommer inn på Iplos-siden men trenger en Pin for innsending- kan dere hjelpe?

***Svar:*** *Pin-koden er den samme som ble brukt ved KOSTRA innsendingen. Den har kommet i brevet i forbindelse med denne innsendingen. Kontakt eventuelt KOSTRA-ansvarlig i kommunen.*

## Spørsmål: Kan vi få vår egen e-post mail som brukernavn istedenfor postmottak adressen.

## Spørsmål: Vi har fått tilbakemelding om å kunne hente ut feillister direkte fra dere. Dere har gitt oss brukernavn [kommunepost@xxxxxxx.kommune.no](mailto:kommunepost@xxxxxxx.kommune.no). De som betjener denne e-postadressen sier de bruker mye tid på å finne ut hvem meldingen skal fram til, og ønsker at det benyttes en annen adresse. Jeg har bedt om at alt vedr IPLOS sendes meg som IPLOS-kontakt.

## Spørsmål: Bruke personlige epostadresser istedenfor postmottak sin?/ Ny kontaktperson for Iplos i XXXX kommune

***Svar:*** *Vi har høsten 2016 foretatt en testinnsending av IPLOS data over Norsk Helsenett samt forsøk med tilbakerapportering til kommunene ved bruk av SSB filsluse over internett. Testen ble gjennomført av en prosjekt gruppe bestående av representanter fra Helsedirektoratet, KS, kommunerepresentanter (fra Komut) og SSB.*

*Basert på de erfaringer og anbefalinger har Helsedirektoratet besluttet å sende til postmottak i kommunene.*

*Vi ønsker å unngå å sende automatisert e-post til personlige e-post adresser, dette er begrunnet i evt sykdom / personer har sluttet etc. Der vi har mottatt tilbakemelding om at en kommune ønsker bruk av annen upersonlig epostadresse (f.eks.* [*postmottak@kommune.kommune.no*](mailto:postmottak@kommune.kommune.no)*,* [*meldingsansvarlig@kommune.kommune.no*](mailto:meldingsansvarlig@kommune.kommune.no)*,* [*iplos@kommune.kommune.no*](mailto:iplos@kommune.kommune.no)*, [helsesosial@kommune.kommune.no](mailto:helsesosial@kommune.kommune.no) eller lignende) til kommunen vil dette ivaretas.*

*Dette er grunnen til at vi har brukt postmottak/kommunepost etc. siden dette er en kjent og sikker adresse for oss.*

## Spørsmål: Har sendt inn IPLOS-data og opprettet konto på SSB, men har ikke mottatt tilbakemeldingsfiler for nedlasting.  Hva kan dette skyldes?

***Svar:*** *Tilbakemeldingsfiler på innsendte IPLOS-data for 2016 vil bli lagt ut i løpet av uke 6.*

*E-post om tilbakemeldingen sendes til* [*postmottak@kommune.kommune.no*](mailto:postmottak@kommune.kommune.no) *i kommunen, eller innmeldt upersonlig epostadresse som* [*meldingsansvarlig@kommune.kommune.no*](mailto:meldingsansvarlig@kommune.kommune.no)*,* [*sosial@kommune.kommune.no*](mailto:sosial@kommune.kommune.no)*,* [*iplos@kommune.kommune.no*](mailto:iplos@kommune.kommune.no) *eller lignende. Husk å holde postmottak orientert slik at e-posten kan bli videresendt.*

## Spørsmål: Ved å følge veileder for innsending stopper det opp på innlogging pga. xxxx kommune ikke har bydelsnummer.

***Svar:*** *Fyll ut bydelsnummer med 00*

## Spørsmål: Vi har fått sett passord på brukarnamn [postmottak@xxxxxxxx.kommune.no](mailto:postmottak@xxxxxxxx.kommune.no), men får ikkje logga oss på ssb for nedlasting av tilbakemeldingsfil. Kva webadresse skal vi gå til for å logge oss på for nedlasting av tilbakemelding.  Kan ikkje sjå at slik adresse er oppgitt i rettleiinga

***Svar:*** *Du kan også logge inn via* [*https://filsluse.ssb.no*](https://filsluse.ssb.no)

## Spørsmål: Hei vi har sett på de nedlastede filene, de ble pakket ut og var lesbare. IT trodde kanskje at vi kunne få denne tilbakemelding via Norsk helse nett og at de da ikke trengte inn med så mye hjelp, sikker sone og krypteringsverktøy. Men det er kanskje ikke mulig?

***Svar:*** *Ordinær meldingsutveksling via Norsk HelseNett til fagsystemet er ikke mulig. Alle meldinger over Norsk Helsenett må også krypteres.*

## Spørsmål: Hvordan får jeg lastet fila ned i sikker sone?

***Svar:*** *Kontakt IT i kommunen for hjelp*.

## Spørsmål: Dekryptering, hvordan åpne fila?

***Svar****: Se avsnitt 4.6 Utpakking/dekryptering om nødvendig programvare. Kontakt kommunens IT for bistand hvis problemer eller nødvendig programvare ikke er tilgjengelig.*

## Spørsmål: Hva er passordet for å dekryptere/åpne den krypterte filen?

***Svar:*** *Informasjon om passord for dekryptering er gitt i avsnitt 4.6 Utpakking/dekryptering.*

## Spørsmål: Kommune xxxx har ikke mottatt epost med link til nedlastingsportalen, kan dere sende denne på nytt?

***Svar:*** *Vi har dessverre erfaring med at enkelte eposter blir tatt av kommunens spam-filter. Veiledningen inneholder informasjon om alle automatiske eposter som blir sendt ut fra "Statistisk sentralbyrå <*[*MoveITFilsluse@ssb.no*](mailto:MoveITFilsluse@ssb.no)*>", slik at kommunens IT-avdeling eventuelt kan legge inn unntaksregler i kommunens spam-filter for epost.*

*Selv om dere ikke har fått satt et passord tidligere, kan dere be om nytt passord til kontoen ved å følge anvisningene i avsnitt 4.3 "Glemt passord". Brukernavnet til kommunen er postadressen til kommunens postmottak, for de fleste kommuner er postadressen* [*postmottak@kommunenavn.kommune.no*](mailto:postmottak@kommunenavn.kommune.no)*.*

## Spørsmål: Kommune xxxx har ikke mottatt epost med varsel om fil for nedlasting, er denne sendt?

***Svar:*** *Vi har dessverre erfaring med at enkelte eposter blir tatt av kommunens spam-filter. Veiledningen inneholder informasjon om alle automatiske eposter som blir sendt ut fra "Statistisk sentralbyrå <*[*MoveITFilsluse@ssb.no*](mailto:MoveITFilsluse@ssb.no)*>", slik at kommunens IT-avdeling eventuelt kan legge inn unntaksregler i kommunens spam-filter for epost.*

*Når epost om fil for nedlasting ikke er kommet fram, kan dere også logge på direkte via* [*https://filsluse.ssb.no*](https://filsluse.ssb.no)*med brukernavn lik kommunens postadresse, for de fleste kommuner er postadressen* [*postmottak@kommunenavn.kommune.no.*](mailto:postmottak@kommunenavn.kommune.no.)