

Indholdsfortegnelse - Bilag

Indholdsfortegnelse - Bilag	1
2.3 Afrapportering fra Arkitekturboards møde vedr. 'Standarder for minimumsopmærkning i MeMo-formatet'	2
Bilag 1: Minimumsstandard for Memo og Arketyper V1.0.0.....	2
Bilag 2: Arkitekturbeskrivelse vedr. minimumstandard for MeMo og arketyper V1.0.....	23
Bilag 3: Beslutningsoplæg til Arkitekturboard vedr. Memo	27
Bilag 4: Udtalelse fra Arkitekturboards 16. møde vedr. Minimumsstandarder for MeMo - Endelig version.....	32
2.5 Samtykkefunktionalitet til bl.a. deling af data	34
Bilag 1: PP-præsentation om det fællesoffentlige samtykkeprojekt - Kommunernes It-arkitekturråd 14. september	34
2.7 It-understøttelse af Helhedsorienteret Indsats	63
Bilag 1: Bilag HOI august 2022	63
Bilag 2: Bilag - Principper for Helhedsorienteret Indsats.....	67
2.8 EOJ-læringen i et fremtidigt perspektiv	69
Bilag 1: Evaluering af forløbet med sagsstandarder på EOJ-området.....	69

2.3

**Afrapportering fra Arkitekturboards møde vedr.
'Standarder for minimumsopmærkning i MeMo-formatet'**

MEMO MINIMUMS- STANDARD OG ARKETYPER

Introduktion

Dette dokument indeholder detaljerede beskrivelser af minimumsstandard og arketyper.

Arketype-skabelonerne er udformet med notefelter, således at man i den lokale MeMo-potentialeafdækning kan tilføje noter vedr. bl.a.:

- **System**
- **Systemejer**
- **Leverandør**
- **Breve/brevtyper**
- **Opmærkning på element-niveau**

Det anbefales at anvende skabelonerne som en rettesnor og hjælp i den lokale potentialeafdækning. Beskrivelserne foreligger i version 1.0, og de forventes at undergå en udvikling over tid i takt med at kommunerne og leverandørerne får flere erfaringer med MeMo.

MINIMUMSSTANDARD FOR MEMO-OPMÆRKNING

KL

Elementer i opmærkningen

Der er tre elementer i opmærkningen af en arketype: den teknisk-obligatoriske opmærkning, som er nødvendig for afsendelse/modtagelse, minimumsopmærkningen, som går igen i alle arketyper og bør gælde for al post samt den typespecifikke opmærkning, som gælder for den enkelte arketype.

Oplysninger om afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag

Teknisk-obligatorisk opmærkning

   
Indhold Returdata Attention Svarfrist

Minimums-opmærkning

        
Betaling Kalender Underskrift Bekræft Information Selvbetjening Adresse Notifikation Forberedelse

Typespecifik opmærkning

Minimumsstandard for MeMo-opmærkning (v1.0)

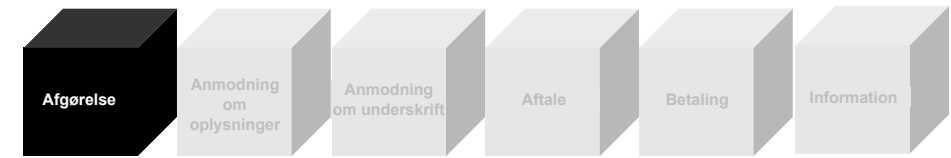
Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData[...] MessageHeader.Sender.contactpointID
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE** 	MessageHeader.Contentdata[...]
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Sagsnummer • Generating System • KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime

* **Teknisk-obligatorisk minimumsopmærkning**, herunder angivelse af afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

** For ikke-kommunale myndigheder, der potentielt lægger sig op ad denne standard, vil KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.

ARKETYPE FOR MEMO- OPMÆRKNING AF DIGITAL POST

Arketype: Afgørelse (v1.0)



EKSEMPLER

Afgørelse ifm. ansøgning om førtidspension
Bevilling eller **Afvisning på ansøgning** om fx kørselsstøtte.
Gravetilladelse ifm. ansøgning fra borger eller virksomhed.

Behov for,

- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvem**, der har afgjort sagen
- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvad** afgørelsen drejer sig om (fx adresse eller sagstitel)
- ✓ At modtager har nemt ved evt. at **handle** på afgørelsen (fx gå til selvbetjeningsløsning og udfylde et blanket ifm. evt. klage)
- ✓ At en handling pba. afgørelsen sker inden for en evt. **frist**
- ✓ At meddelelsen, hvis den returneres, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Selvbetjening
(eks. link til udfyldning af blanket i selvbetjeningsløsning)



Bekræft



Information
(eks. link til retsinformation)



Frist for handling

Arketypebeskrivelse – Afgørelse – v1.0

Arketypen "Afgørelse" forstås bredt som en meddelelse i en sag, hvor der i kommunen er truffet en afgørelse om noget – eksempelvis på baggrund af en ansøgning om bevilling eller tilladelse. Modtageren af en afgørelse skal oftest handle på baggrund af afgørelsen – enten ved fx at eftersende oplysninger, skrive under på noget eller ved at fremsende en klage over afgørelsen – alle handlinger, der skal foretages indenfor en given frist. **MeMo-potentialet** for denne arketype ligger særligt i *Action*-klassen. Her kan man som afsender præge, hvordan modtageren evt. vil handle på baggrund af afgørelsen. Desuden er *replyData*-klassen væsentlig ift. sikring af original dataopmærkning, i tilfælde af, at meddelelsen skulle komme retur med spørgsmål.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevtyper:

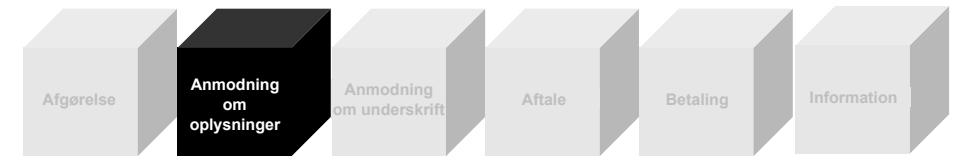
Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. KLE** 	MessageHeader.Contentdata[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> Sagsnummer Generating System KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Modtager <i>bør</i> nemt kunne handle korrekt i en evt. videre sagsgang ifm. afgørelsen. Hvis det er en tilladelse eller en bevilling og eventuelle oplysninger skal eftersendes, <i>bør afsender kunne</i> linke til en blanket i en selvbetjeningsløsning (actionCode: SELVBETJENING). Hvis det er en <i>afvisning</i> og modtageren vil klage, <i>bør afsender kunne</i> linke til relevant klageblanket i en selvbetjeningsløsning (actionCode: SELVBETJENING). Er der fx tale om en tilladelse, hvor man som næste trin i sagen skal skrive under på noget, <i>bør afsender kunne</i> linke til en digital signeringsløsning vha. en tydelig 'signeringsknap' i visningsklienten (actionCode: UNDERSKRIV).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody[...]Action.EndDateTime	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> Integrationer til relevante betalings-, signerings- og blanketløsninger Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

* **Teknisk-obligatorisk minimumsopmærkning**, herunder angivelse af afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

** For ikke-kommunale myndigheder, der potentielt lægger sig op ad denne standard, vil KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.



Arketype: Anmodning om oplysninger (v1.0)

EKSEMPLER

Helbredsskemaer til indhentning af relevant sundhedsmæssig information forud for undersøgelser og behandlinger.

Anmodning om børneattest hos Rigspolitiet ifm. ansættelse i dagtilbud.

Indhentning af årsopgørelse fra borger ifm. vurdering i sag på beskæftigelsesområdet.

Høringsbrev til høring af borgere ifm. byggeri

Behov for,

- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvem** der anmoder
- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvad** anmodningen drejer sig om hos afsenderen (fx KLE, CPR- eller registreringsnummer)
- ✓ At modtager har nemt ved at **handle** efter hensigten (fx gå til blanketløsning)
- ✓ At besvarelse sker **rettidigt** og til rette person / kontor
- ✓ At meddelelsen, hvis den returneres, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Selvbetjening
(eks. link til blanketløsning)



Notifikation



Information
(eks. link til hjemmeside)



Frist for handling

Arketypebeskrivelse – Anmodning om oplysninger – v1.0

Denne arketype dækker breve, som kommunen på daglig basis sender til borgere, virksomheder og andre myndigheder med henblik på at indhente oplysninger ifm. en given sag. Fælles for brevttyper under denne arketype er, at modtageren anmodes om at returnere med en række oplysninger – ofte indenfor en frist. **MeMo-potentialet** ifm. denne arketype ligger særligt i den tydelige opmærkning om indhold, besvarelse og handlinger. Med opmærkning af klassifikationskode som fx KLE-nummer og autoritative data som fx CPR, vil kommunen kunne hjælpe modtageren med at journalisere og dermed effektivt håndtere henvendelsen. Med replyData-klassen kan afsender sikre metadata, når oplysningerne kommer retur og skal journaliseres korrekt. Ved opmærkning med handlinger kan afsender hjælpe modtageren med fx at tilgå selvbetjeningsløsning til udfyldning af oplysningsskema. Også muligheden for at etablere en notifikation via SMS eller email vil være relevant aht. borgeren eller virksomheden, der modtager posten.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevttyper:

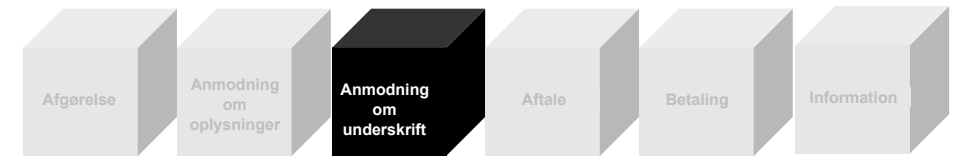
Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData.[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData.[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE** 	MessageHeader.Contentdata.[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Sagsnummer • Generating System • KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Notifikation	Afsender <i>bør kunne</i> oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Når modtager besvarer henvendelsen og fremsender de anmodede oplysninger, kan det enten ske som del af selve besvarelsen eller vha. en blanket eller lignende. Afsender <i>bør derfor kunne</i> opmærke med en 'selvbetjeningsknop' i meddelelsen, som via et eksternt link fører til en blanket i en selvbetjeningsløsning (actionCode:SELVBETJENING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Integrationer til relevant selvbetjeningsløsning • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

* **Teknisk-obligatorisk minimumsopmærkning**, herunder angivelse af afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

** For ikke-kommunale myndigheder, der potentielt lægger sig op ad denne standard, vil KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.



Arketype: Anmodning om underskrift (v1.0)

EKSEMPLER

Anmodning om samtykke til indhentning og videregivelse af oplysninger.

Ansættelsesbreve i personalesager.

Kontrakter udsendt til leverandører.

Behov for,

- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvem** der anmoder
- ✓ At modtager har nemt ved at **handle** ved at skrive under og returnere et dokument i underskrevet tilstand, evt. via selvbetjeningsløsning
- ✓ At underskrivelsen sker **rettidigt**
- ✓ At meddelelsen, hvis den returneres, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Underskrift



Notifikation



Frist for handling

Arketypebeskrivelse – Anmodning om underskrift – v1.0

Denne arketype dækker over meddelelser, hvor modtageren anmodes om en juridisk bindende underskrift – typisk underlagt en frist. **MeMo-potentialet** ligger særligt i muligheden for at mærke meddelelsen op, så modtageren tydeligt kan se, at denne skal underskrive mhp. at videreeksperere sagen, evt. indenfor en given frist. Også muligheden for at etablere en notifikation via SMS eller email vil være relevant aht. borgeren eller virksomheden, der modtager posten.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevtyper:

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData.[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData.[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. KLE** 	MessageHeader.Contentdata.[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> Sagsnummer Generating System KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Notifikation	Afsender <i>bør kunne</i> oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification	
Handlering (herunder frist for handlering)	Modtager vil have behov for nemt at kunne skrive under på det, der anmodes om vha. en digital signatur -løsning. Afsender <i>bør kunne</i> anvende MeMo-opmærkning til at sikre, at modtager finder denne mulighed vha. en tydelig 'signeringsknap' i meddelelsen (actionCode: UNDERSKRIV).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> Integrationer til relevant signeringsløsning Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

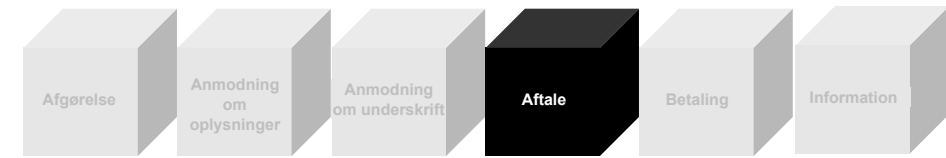
* **Teknisk-obligatorisk minimumsopmærkning**, herunder angivelse af afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

Arketype: Aftale (v1.0)



EKSEMPLER

Indkaldelse til møde på jobcenter.

Besøgsbreve ang. samtale i borgers eget hjem.

Varslinger om besigtigelse ift. skimmel/kondemnering.

Tilbud om fremmøde ifm. tilkendt førtidspension, hvor tilkendte tilbydes at møde pensionsteam.

Behov for,

- ✓ At modtager kan se, **hvem** der gerne vil mødes el.lign.
- ✓ At modtager har nemt ved at **handle** efter hensigten - fx ved at bekræfte dato og tidspunkt via selvbetjeningsløsning.
- ✓ At modtager reserverer dato og tidspunkt via **kalenderinvitationen**.
- ✓ At evt. **svarfrist** om be- eller afkræftelse af foreslået dato og tidspunktbesvarelse overholdes
- ✓ At meddelelsen, hvis den returneres med evt. spørgsmål, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Kalender



Bekræft



Selvbetjening
(eks. link til tidsbestilling)



Forberedelse
(eks. link til spørgeskema)



Adresse



Frist for handling



Notifikation

Arketypebeskrivelse – Aftale – v1.0

Aftaler er en arketype, der inkluderer en dato og/eller tidspunkt og lokation, hvor modtageren tilbydes et møde eller lignende og skal overholde en aftale. Brevtypen er meget væsentlig i mødetunge fagområder som eksempelvis Arbejdsmarked & Erhverv, hvor det opleves, at borgere ikke altid møder op til aftalte møder eller melder afbud meget sent, hvilket besværliggør planlægning og reducerer effektiviteten på fagområdet. **MeMo-potentialet** ligger derfor i at gøre det tydeligere for borgeren, at denne skal overholde en aftale og evt. møde op, blandt andet via SMS-notifikation samt kalenderinvitation samt at der evt. gælder en frist for bekræftelse, aflysning eller ombooking af mødet.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevtyper:

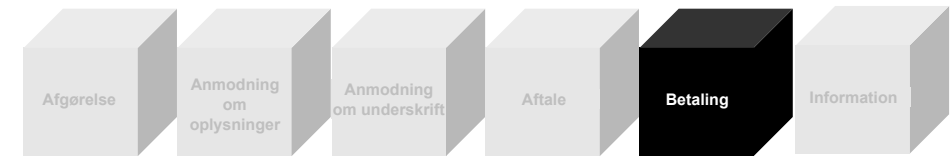
Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt <i>vælges</i> , såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE** 	MessageHeader.Contentdata[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Sagsnummer • Generating System • KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Notifikation	Afsender <i>bør kunne</i> oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Afsender <i>bør kunne</i> anmode modtager om at forberede sig til aftalen, fx ved at udfylde en blanket forud for aftalen (actionCode: FORBEREDELSE). Afsender <i>bør kunne</i> indsætte en knap til "bekræftelse" (actionCode: BEKRAEFT) Afsender <i>bør ligeledes kunne</i> indsætte links til selvbetjeningsløsninger for reservation af ny tid og udstille disse via en tydelig "selvbetjeningsknap" i meddelelsen (actionCode: SELVBETJENING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody[...]Action.EndDateTime	
Aftale	Afsender har behov for, at modtager holder en aftale om fx et møde. Modtager vil gerne kunne huske på en aftale om et møde vha. sin digitale kalender. Afsender kan gøre det muligt for modtager nemt at overføre aftalens dato og tidspunkt som kalenderinvitation til egen kalender (fx Google eller Outlook), vha. en tydelig 'knap' i meddelelsen. Desuden vil modtager gerne vide, hvor aftalen foregår geografisk, så afsender sætter en adresse på, som udstilles vha. et kort i visningsklienten.	MessageBody.Documents.MainDocument.Reservation MessageBody.Documents.Additionaldocument.Reservation MessageBody[...]Reservation.Location	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Integrationer til relevante selvbetjeningsløsninger • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

* **TEKNISK-OBLIGATORISK MINIMUMSOPMÆRKNING**, herunder angivelse af afsender/modtager, message type, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

For ikke-kommunale myndigheder, der potentielt lægger sig op ad denne standard, vil KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.



Arketype: Betaling (v1.0)

EKSEMPLER

Tilladelse til og betaling for råden over vej - fx til stillads, vejløb, pølsevogn, osv.

Bøder for manglende aflevering af bøger el.lign.

Kontrolafgifter fra manglende betaling i bus.

Svar på forespørgsler om vielser med betalingsaftale.

Behov for,

- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvem** der kræver betaling
- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvad** betalingen relaterer sig til (fx adresse, geocode, CPR, fakturanummer)
- ✓ At modtager har nemt ved at **handle** – dvs. betale via selvbetjeningsløsning
- ✓ At betaling sker **rettidigt**
- ✓ At meddelelsen, hvis den kan besvares, og bliver det, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Betaling



Notifikation



Frist for handling

Arketypebeskrivelse – Betaling – v1.0

Når borgere eller virksomheder står overfor at skulle betale en bøde, en regning for kommunal service eller reagere på en opkrævning, sender kommunen en betalingsanmodning. Fælles for denne arketype af breve er, at det bør fremgå tydeligt for modtageren, at denne skal betale, fx via et link til en betalingsløsning. Yderligere bør meddelelsen advisere borgeren via SMS, såfremt denne er tilmeldt servicen. Kommunerne har i sagsgangen – udover at sikre betaling af fordringen – fokus på at hjælpe borgeren til at udgå status som "dårlig betaler", hvorfor det er essentielt at modtageren bliver adviseret i tilstrækkelig grad. Undersøgelsen viser umiddelbart, at mange betalinger bliver formidlet i fagområdet Demokrati & Involvering via Borgerservice eller i fagområdet Administration & organisation. **MeMo-potentialet** i denne arketype ligger særligt i, at det med *Action*-klassen kan gøres nemt for modtageren at gå til en betalingsløsning via et link, samt at modtager kan blive notificeret via SMS om at der er kommet en betalingsanmodning – som ofte kan have en frist - via Digital Post.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevtyper:

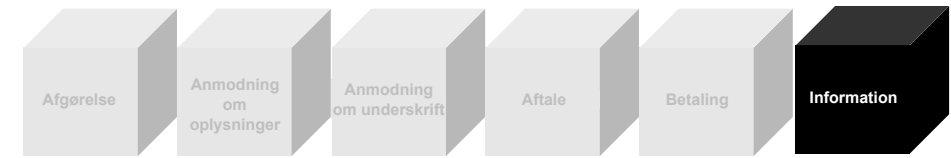
Opmærkning *	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler.	MessageHeader.Sender.AttentionData.[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
	Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.		
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt.	MessageHeader.Recipient.AttentionData.[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
	Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.		
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE** 	MessageHeader.Contentdata.[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Sagsnummer • Generating System • KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Notifikation	Afsender <i>bør kunne</i> oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Modtager har behov for nemt at kunne betale. Afsender <i>bør kunne</i> indsætte et link til en betalingsløsning, som modtager nemt vil kunne se og tilgå via en 'betalingsknap' i meddelelsen (actionCode: BETALING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody[...].Action.EndDateTime	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Integration til betalingsløsning • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

* **Teknisk-obligatorisk minimumsopmærkning**, herunder angivelse af afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

** For ikke-kommunale myndigheder, der potentielt lægger sig op ad denne standard, vil KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.



Arketype: Information (v1.0)

EKSEMPLER

Dialog om projekter med virksomheder eller andre myndigheder, hvor der indgår fx borgersager.

Videresendelse af kørekortssager til Politiet i forbindelse med "Store-kategori" eller sygdom.

Tilbudsbreve ifm. fx botilbud til borgere med støttebehov.

Behov for,

- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvem** der er afsender
- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvad** den fremsendte information drejer sig om (fx vha. CVR-nummer, fakturanummer etc.)
- ✓ At meddelelsen, hvis den besvares, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt ved retur.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Information

(eks. link til kommunens hjemmeside)

Arketypebeskrivelse – Information – v1.0

Denne arketype dækker over meddelelser med henblik på at orientere modtageren om et givent forhold – og herunder evt. overlevere en sag til videre foranstaltning hos modtageren, hvis modtageren er en myndighed. Det centrale ved denne arketype er, at kommunen ikke specifikt anmoder modtageren om en given handling, som skal afhjælpe kommunens egen sagsbehandling. I mange tilfælde kan den afsendte information dog resultere i en decideret korrespondance, hvorfor MeMo bliver relevant i relation til effektiv håndtering af retursvar. **MeMo-potentialet** ligger for denne arketype derfor særligt i mulighederne for at opmærke med replyData-klassen og derved sikre sig, at relevant metadata bevares ved evt. retur, således at korrespondancer kan samles i sammenhængende tråde i fx et ESDH-system. Derudover er et muligt med ContentData-klassen at opmærke grundigt om meddelelsens indhold – fx vha. CPR-nummer, KLE-nummer mm.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevtyper:

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler.	MessageHeader.Sender.AttentionData.[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
	Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.		
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt.	MessageHeader.Recipient.AttentionData.[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
	Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.		
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE** 	MessageHeader.Contentdata.[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Sagsnummer • Generating System • KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Afsender <i>bør kunne</i> indsætte link til yderligere information, eksempelvis på kommunens hjemmeside (actionCode:INFORMATION)	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

EKSEMPEL PÅ UDFYLDT SKABELON

KL

Arketypebeskrivelse – Anmodning om oplysninger – v1.0

Denne arketype dækker breve, som kommunen på daglig basis sender til borgere, virksomheder og andre myndigheder med henblik på at indhente oplysninger ifm. en given sag. Fælles for brevttyper under denne arketype er, at modtageren anmodes om at returnere med en række oplysninger – ofte indenfor en frist. **MeMo-potentialet** ifm. denne arketype ligger særligt i den tydelige opmærkning om indhold, besvarelse og handlinger. Med opmærkning af klassifikationskode som fx KLE-nummer og autoritative data som fx CPR, vil kommunen kunne hjælpe modtageren med at journalisere og dermed effektivt håndtere henvendelsen. Med replyData-klassen kan afsender sikre metadata, når oplysningerne kommer retur og skal journaliseres korrekt. Ved opmærkning med handlinger kan afsender hjælpe modtageren med fx at tilgå selvbetjeningsløsning til udfyldning af oplysningsskema. Også muligheden for at etablere en notifikation via SMS eller email vil være relevant aht. borgeren eller virksomheden, der modtager posten.

System: DP tester
Systemejer: Karen Nielsen
Leverandør: SG
Breve / brevttyper: Høringsbreve, anmodninger om straffeattester m.fl.

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	<i>Vi ønsker mulighed for at opmærke samtlige felter i AttentionData</i>
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	<i>Vi ønsker mulighed for at opmærke samtlige felter i AttentionData</i>
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. KLE** 	MessageHeader.Contentdata[...]	<i>Vi ønsker mulighed for at opmærke CPR, Ejendomsnummer og KLE-nummer som standard på høringsbreve.</i>
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> Sagsnummer Generating System KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	<i>Vi ønsker automatisk opmærkning af returdata med samtlige på sagen tilgængelige metadata, der svarer til MeMo-felter, såsom KLE.</i>
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	<i>Vi ønsker automatisk opmærkning af svarfrist på høringsbreve.</i>
Notifikation	Afsender <i>bør kunne</i> oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification	<i>Vi ønsker mulighed for at tilføje notifikationstekst til alle meddelelser.</i>
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Når modtager besvarer henvendelsen og fremsender de anmodede oplysninger, kan det enten ske som del af selve besvarelsen eller vha. en blanket eller lignende. Afsender <i>bør derfor kunne</i> opmærke med en 'selvbetjeningsknap' i meddelelsen, som via et eksternt link fører til en blanket i en selvbetjeningsløsning (actionCode:SELVBETJENING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.AdditionalDocument.Action, MessageBody[...]Action.EndDateTime	<i>Vi ønsker mulighed for at opmærke med handling ifm. fremsendelse af Helbredsskemaer → Link til selvbetjeningsløsning.</i>
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> Integrationer til relevant selvbetjeningsløsning Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		<i>Vi vil internt sætte gang i en indsats ang. kortlægning af tilgængelig data på brevttyperne, samt gennemgå sagsgange.</i>

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

brevdato, obligatorisk/torkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.

2.3

**Afrapportering fra Arkitekturboards møde vedr.
'Standarder for minimumsopmærkning i MeMo-formatet'**

ARKITEKTURBESKRIVELSE

Navn: Minimumsstandard for MeMo-opmærkning v1.0

Type: Datastandard

Status: Færdig

Gyldighed: Planlagt godkendelse på møde i Arkitekturboard september 2022 i regi af den fælleskommunale rammearkitektur.

Målgruppe: Den primære målgruppe er digitaliseringskonsulenter og arkitekter tilknyttet offentlige digitaliseringsprojekter, herunder enterprise-arkitekter, forretningsarkitekter, løsningsarkitekter, it-arkitekter m.v.

Standarden er også relevant for leverandører, der ønsker at tilbyde løsninger med effektiv opmærkning og fordeling af Digital Post.

Ejer/kontakt: Center for Digitalisering og Teknologi. Kontakt person er Torben Mathisen (TOMA@kl.dk)

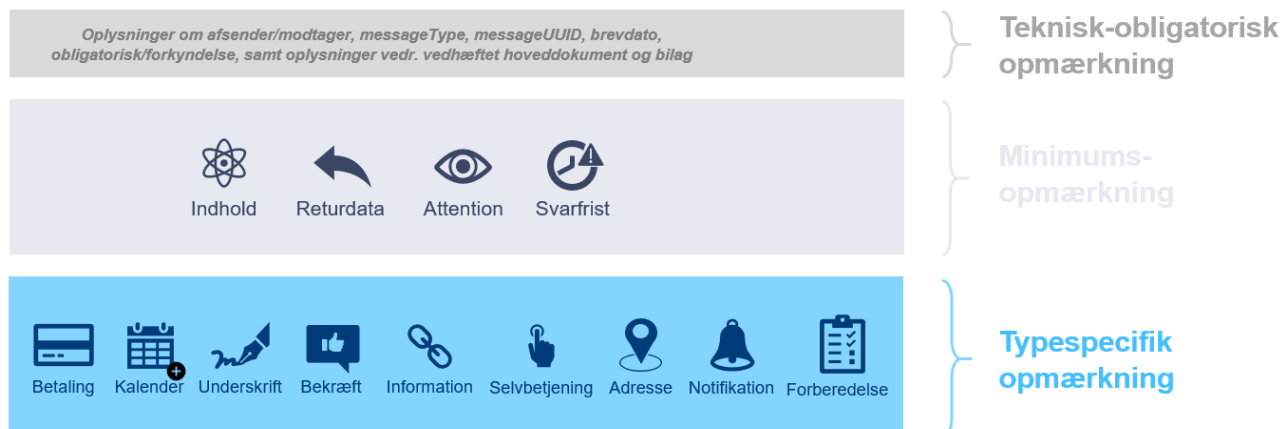
Formål: Datastandarden skal understøtte udviklingen af bedre selvbetjeningsløsninger og fagsystemer. Formålet er at det skal blive nemmere at fordele post fra andre myndigheder og at få bedre muligheder for at give borgere og medarbejdere en bedre brugeroplevelse i selvbetjeningsystemer og fagsystemer.

Data standarden skal fungere som et fælles sprog for opmærkning af Digital Post med metadata.

Kort beskrivelse: Datastandarden præsenterer én tværgående påkrævet minimumsstandard for metadataopmærkning af Digital Post, samt seks mulige arketyper af forsendelser. For hver af de seks arketyper er der et standardiseret sæt af metadata.

MeMo-formatet er en datastandard for opmærkning af Digital Post med Metadata.

Fra dette er der valgt 1 sæt af MeMo elementer til en minimum metadataopmærkning. Og 6 sæt af MeMo elementer til metadata opmærkning af arketyper (se eksempel nedenfor)



Figur 1 - Overordnet model over elementer i MeMo minimumstandard og arketyper

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference
Titel på brev	Brevets titel bør være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (teknisk-obligatorisk felt)
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger bør kunne opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse bør angives det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData[...] MessageHeader.Sender.contactpointID
Oplysninger om modtager	Afsender bør kunne målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse bør modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – bør opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE**	MessageHeader.Contentdata[...]
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post bør returdata opmærkes med flere afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: • Sagsnummer • Generating System • KLE**	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, bør der kunne angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime

Figur 2- Minimumstandard for MeMo V1.0

Strategisk ophæng: Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2016 – 2020, initiativ 1.1
Sammenhængende digitale brugerrejser

Anvendelse og anbefaling:

Der er potentiale for kommunerne i at gå i bilateral dialog med specificerede myndigheder med henblik på at drøfte en minimumsstandard for opmærkning af Digital Post målrettet kommunerne.

Der er potentiale for kommunerne i at gå i bilateral dialog med specificerede myndigheder med henblik på at drøfte standardiserede kommunale kontaktpunkter – eksempelvis:

- Politiet ift. "straffe- og børneattester"
- Ankestyrelsen ift. "Afgørelser, supplerende oplysninger og Web-ankeskemaer"
- Motorstyrelsen ift. "Registreringsattester og -afgifter"

Det bør undersøges, hvorvidt der er et potentiale i at kanalisere rutinemæssig post med høj volumen fra uspecificerede myndigheder bedre ind til kommunerne, bl.a. med oprettelse af standardiserede kontaktpunkter på tværs af kommunerne med tilhørende KLE-opmærkning – eksempelvis:

- Underretninger
- Anmodning om aktindsigt

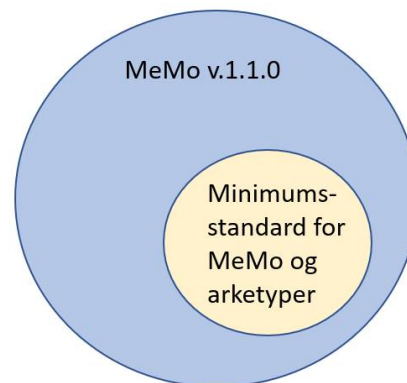
Roadmap/Plan: Der foreligger for nuværende ingen roadmap for videreudvikling af version 1.0

Sammenhæng til andre arkitekturprodukter:

Ingen sammenhæng til andre produkter i den fælleskommunale rammearkitektur.

Overholdelse/Compliance:

Minimumsstandard for MeMo og arketyper er compliant med Meddelelsesformatet [MeMo V1.1](#) i den fællesoffentlige digitale arkitektur. Minimumstandard og arketyper udgør et udvalgt udsnit af MeMo v1.1. standarden.



Referencer:

- Analyse af MeMo-potentialerne i kommunerne udført for KL samt forslag til standarder for MeMo
<https://videncenter.kl.dk/media/29284/memo-i-kommunerne.pdf>
- Beskrivelse af det fællesoffentlige meddelelsesformat MeMo V1.1
<https://digst.dk/it-loesninger/digital-post/anvendelse/meddelelsesformater/>
- Projektbeskrivelse og værktøjskasser om minimumstandard og arketyper
<https://videncenter.kl.dk/cases/nyheder/ngdp-er-er-luften/>

2.3

**Afrapportering fra Arkitekturboards møde vedr.
'Standarder for minimumsopmærkning i MeMo-formatet'**

MINIMUMSTANDARD FOR MEMO I DEN FÆLLESKOMMUNALE RAMMEARKITEKTUR

Beslutningsoplæg til 16. møde i Arkitekturboard den 02.09.22

1. Indstilling

Det indstilles, at Arkitekturboardet godkender følgende til optagelse i den fælleskommunale rammearkitektur:

- *Minimumsstandard for MeMo-opmærkning v 1.0., og herunder;*
- *Seks arketyper for forsendelser af breve (Afgørelse, Anmodning om oplysninger, Anmodning om underskrift, Aftale, Betaling, Information) v 1.0*
- *Arkitekturbeskrivelse af Minimumsstandard og arketyper v 1.0*

2. Baggrund

De danske kommuner står overfor en større omlægning i forbindelse med lanceringen af Næste generation Digital Post (NgDP), og det nye postformat MeMo (forkortelse af Meddelelsesmodellen). Udover at rumme en række nye muligheder i den nuværende posthåndtering for borgere, virksomheder og myndigheder, betyder omlægningen, at kommunerne skal tage stilling til ambitionsniveau og prioritering af indsatsområder inden november 2023, hvor alle myndigheder skal kunne sende i MeMo-formatet.

KL, KOMBIT, NetCompany og en lang række kommuner har i et fælles projekt gennemført en analyse (Nov. 2021) af flere hundrede forsendelser af breve mellem kommunerne og mere end 250 identificerede aktører. Projektet har identificeret over 150 unikke brevtitler med højt MeMo-potentiale. På baggrund af analysen af forsendelser og med udgangspunkt i MeMo-formatet (Meddelelsesmodellen), har projektet udarbejdet et forslag til en minimumsstandard for MeMo-opmærkning, som giver et bud på, hvordan al post bør opmærkes, uafhængigt af system, fagområde, sagsbehandler eller type af forsendelse. Derudover har projektet identificeret seks arketyper for breve der beskriver en række specifikke forretningsbehov, der er fælles for en række underliggende konkrete brevtyper på tværs af fagområder.

Arketyper og minimumsstandard beskriver en række forretningsbehov med en tilhørende MeMo-opmærkning, der går igen for en lang række breve på tværs af fagområder, og etablerer derved et nyt "sprog" for den tværoffentlige dialog om standarder for opmærkning af Digital Post, både myndighederne imellem og med leverandører af kommunale fagsystemer. Arketyperne og minimumsstandard for opmærkning sigter mod at bibringe kommunerne det størst mulige udbytte af det nye MeMo-format, samtidig med, at de understøtter en bedre service i kommunikationen mod borgere og virksomheder.

3. Scope og afhængigheder

Minimumsstandard og arketyper supplerer rammearkitekturens eksisterende indhold vedrørende standardisering af information og udbredelse af fælles sprog. Den udvider og diversificerer rammearkitekturens produktportefølje og skaber konkrete værktøjer for kommunerne.

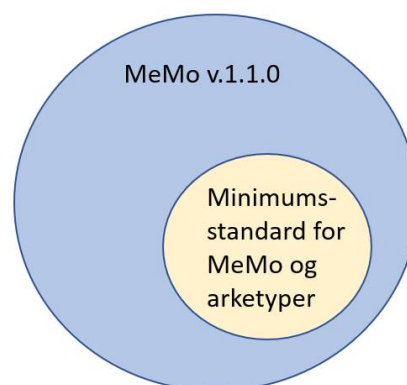
Optagelse i den fælleskommunale rammearkitektur betyder, at kommuner og leverandører kan anvende minimumsstandard for MeMo ved opmærkning af digital post.

Selve MeMo-formatet (Meddelelsesmodellen) er en dansk profilering af en international standard fra W3C. MeMo-formatet er en del af den Fællesoffentlige Digitale Arkitektur (FDA), som står for vedligeholdelse og videreudvikling af MeMo-formatet.

MeMo-formatet optages på nuværende tidspunkt ikke som en del af den fællesoffentlige rammearkitektur, da det vurderes at minimumsstandard for MeMo og de seks arketyper dækker kommunernes behov. Derudover kan MeMo-formatet inden for den nærmeste fremtid stå over for en kvalitetssikringsproces, som kan medføre opdateringer i formatet.

Der er en stærk binding mellem minimumsstandard for MeMo, de seks arketyper og det fællesoffentlige MeMo-format. Minimumsstandard og arketyper udvælger og anvender en lille andel af opmærkningsfelterne fra MeMo-formatet.

Ved en eventuel opdatering af MeMo-formatet, som påvirker opmærkningsfelter som er brugt i minimumsstandard og arketyper, skal disse konsekvensrettes i minimumsstandard og arketyper ift. det opdaterede MeMo-format.



Figur 1 - Minimumsstandard og arketyper udgør et lille udvalg af relevante opmærkningsfelter fra MeMo-formatet

4. Alternativer

Hvis Arkitekturboardet ikke godkender indstillingen, vil der ikke findes en fælles aftalt struktur for kommunernes opmærkning af digitalpost.

Det vil være op til den enkelte kommune at vælge hvordan de vil opmærke deres digitale post ud fra MeMo-formatets mulige udfaldsrum.

Dette kan medføre forskellig opmærkning af digital post hos hver enkelt kommune og ift. myndigheder. Uden ensartet opmærkning af digital post, vil det være vanskeligt for modtagere at tolke og sortere indkommen post, og det vil begrænse modtagerens mulighed for at understøtte automatiserede sagsgange ifm. modtaget post. Derudover har projektet igennem den gennemførte analyse udført et krævende arbejde med at udvælge og prioritere den minimumsopmærkning som dækker kommunernes behov. Det vil kræve tid og ressourcer for den enkelte kommune at udvælge egne opmærkninger fra MeMo-formatet, eller opnå enighed på tværs af flere parter.

I Sidste ende kan forskellig opmærkning af post fra kommune til kommune og myndighed til myndighed have indflydelse på borgere og virksomheders muligheder og evner til at skabe overblik, indblik og forståelse af den digitale post de modtager.

5. Involvering og review

- Kommunerne har været bredt repræsenteret i projektet og udvikling af minimumsstandard og arketyper med 68 repræsentanter fordelt på 14 forskellige kommuner som har deltaget i workshops. Herudover har KL og KOMBIT deltaget i projektet i 2021.
- Materialet har været reviewet af KL's arkitekturstab over flere gange og senest i andet kvartal 2022.
- Derudover har materialet været sendt i høring til et udvalg af kommuner, KOMBIT, og leverandører, hen over sommeren 2022

6. Prioritering

Indstillingen betyder, at når minimumstandard og arketyper optages i den fælleskommunale rammearkitektur, vil det være en anbefaling, at minimumsstandard og arketyper anvendes i fælleskommunale og kommunale projekter, løsninger mv.

Det forventes, at projekter mfl. orienterer og forholder sig til minimumstandard og arketyper, hvis de er relevante og inden for scope, og begrunder et eventuelt valg om ikke at efterleve disse hvis de er relevante.

7. Ressourcer

Ved godkendelse af minimumsstandard og arketyper, optages disse i den fællesoffentlige rammearkitektur. Dette betyder at Center for Digitalisering og Teknologi i KL står for den videre vedligeholdelse og udvikling af minimumsstandard og arketyper.

Der forventes et begrænset ressourcestræk af KL's arkitektstab i forbindelse med optagelse og vedligehold af minimumstandard og arketyper.

8. Tidsperspektiv

De indstillede produkter forventes udstillet og kommunikeret umiddelbart efter optagelse.

9. Proces og implementering

Efter behandling og forventet godkendelse i Arkitekturboardet vil projektet lægge minimumstandard og arketyper på rammearkitektur.kl.dk med arkitekturbeskrivelsen som rammesættende tekst.

KL og kommunerne vil som næste skridt, gerne i dialog med myndigheder på tværs af den offentlige sektor, og indgå aftaler om standarder for brugen af MeMo ved forsendelse af digital post. Optagelse af minimumsstandard og arketyper i rammearkitekturen kan være en hjælp og mandat i dialogen med andre myndigheder om brug af minimumsstandard for MeMo og arketyper.

10. Kommunikation

Godkendelsen og optagelsen af minimumsstandard og arketyper i rammearkitekturen vil blive afrapporteret til Kommunernes It-Arktekturråd på førstkommende møde, og optagelsen vil yderligere blive kommunikeret via relevante nyhedsbreve.

11. Bilag

1. *Minimumsstandard for MeMo-opmærkning v 1.0., og herunder:*

Seks arketyper for forsendelser af breve (Afgørelse, Anmodning om oplysninger, Anmodning om underskrift, Aftale, Betaling, Information) v 1.0

2. *Arkitekturbeskrivelse af Minimumsstandard og arketyper v 1.0*

2.3

**Afrapportering fra Arkitekturboards møde vedr.
'Standarder for minimumsopmærkning i MeMo-formatet'**



Dokumentation fra 16. møde i Arkitekturboard den 02.09. 2022

Emne	1. Minimumsstandard for MeMo-opmærkning v 1.0., og herunder seks arketyper for forsendelser af breve 2. Arkitekturbeskrivelse af Minimumsstandard og arketyper v 1.0
Deltagere	<ul style="list-style-type: none">• Torben Mathisen, KL• Rune Reimann Petersen, KL• Jan Kjellerup, KOMBIT• Carsten Nydam-Rønved, Odense Kommune• Kaare Christensen, Norddjurs Kommune• Henrik Færch Gamborg-Kvist, Vejle Kommune
Indbragt af	Torben Mathisen, KL

Udtalelse:

Minimumsstandard for MeMo, Arketyper og Arkitekturbeskrivelse af Minimumsstandard og arketyper godkendes af Arkitekturboard med følgende kommentarer:

- Boardets medlemmer havde meget positive tilbagemeldinger om Minimumsstandard og arketyper fra kommunerne, og alle medlemmer var enige om, at Minimumsstandard og arketyper optages i den fælleskommunale rammearkitektur, da det vil gavne kommunerne at kunne anvende denne fælles standard ift. opmærkning af Digital Post.
- Gode råd til det videre arbejde med Minimumstandard, og gode råd ift. at sikre anvendelse og god implementering i kommunerne:
 - Produktet kan suppleres med en anvendelsesguide som hjælper kommuner og leverandører med at anvende og implementere Minimumstandard og arketyper. Særligt mindre kommuner kan have behov for hjælp til den opgave.
 - Gode cases bør indhentes efterhånden som kommunerne begynder at tage minimumstandard og arketyper i brug, og anvendes som case fortællinger til den gode implementering.
 - Produktet kan yderligere suppleres med scenariefortællinger, som angiver hvordan produktet kan anvendes indenfor forskellige områder/systemer – Eks. i et EOJ-system.

2.5

Samtykkefunktionalitet til bl.a. deling af data



Det fællesoffentlige samtykkeprojekt

September 2022

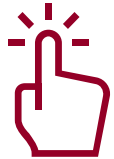
Baggrund

- Et fællesoffentligt projekt – samarbejder med kommunale, regionale og statslige parter
- Ophæng i fællesoffentlige aftaler
 - Initiativ i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022-2025: 'Let og tryk brug af samtykke'
- To hovedspor i arbejdet
 - Etablering af fælles arkitektur og standarder
 - Udvikling af en fælles løsning

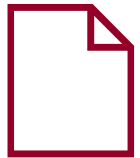
Oplæg for rådet 29.
september 2021 v/
Christian Plaschke



Hvorfor vil vi skabe en bedre digital understøttelse af samtykke?



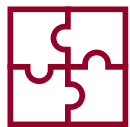
Gøre det lettere for borgere at forstå, afgive og genfinde samtykker



Fjerne papirblanketter og lette manuelle processer

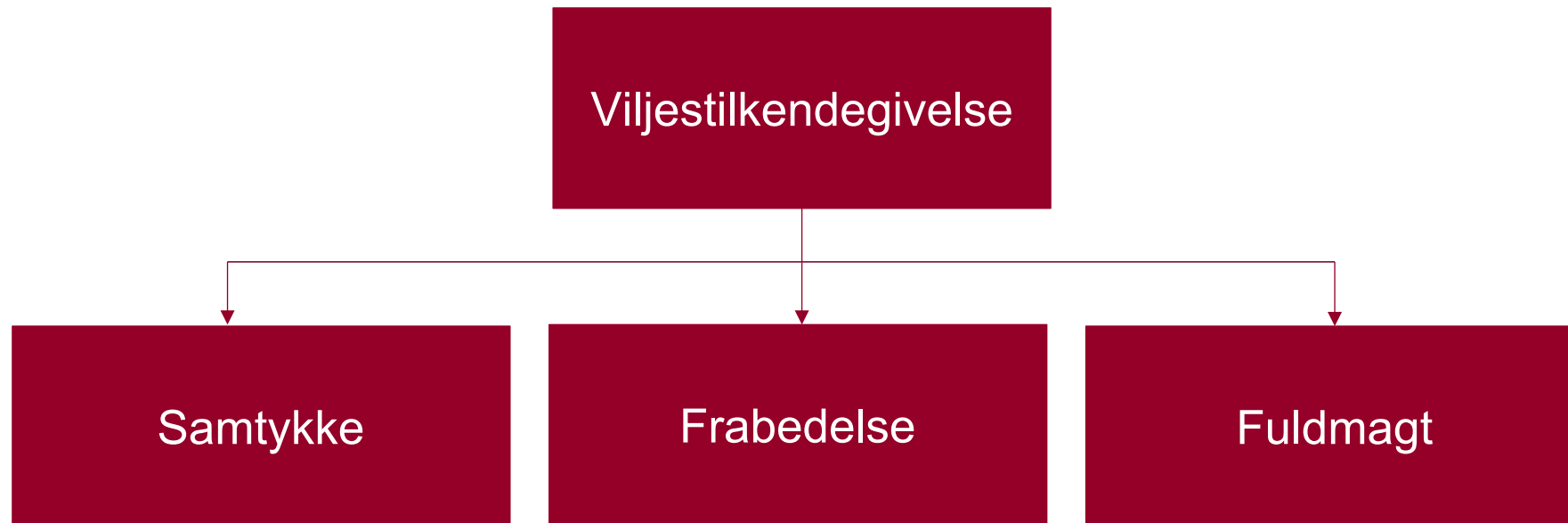


Muliggøre automatiseret datadeling og adgangsstyring

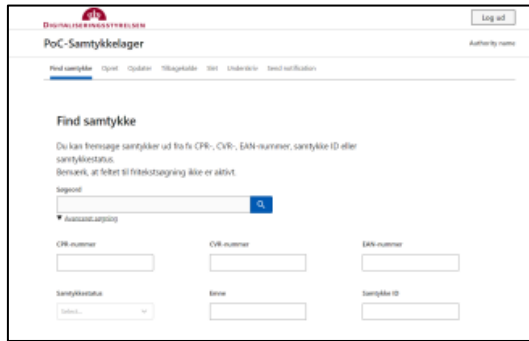


Understøtte samarbejde på tværs af myndigheder og sektorer

Centrale begreber



Arbejdet indtil nu og nuværende fokus



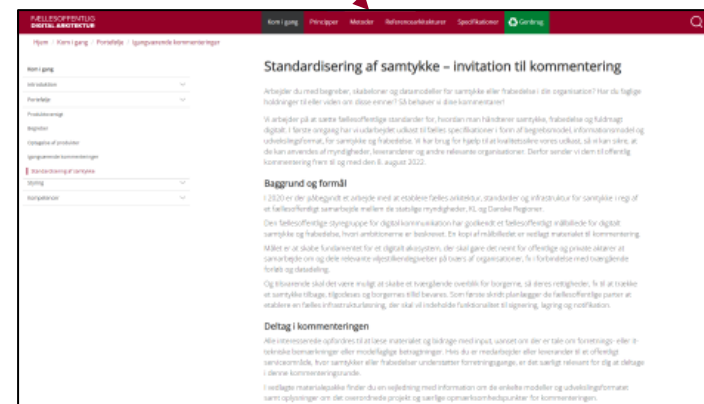
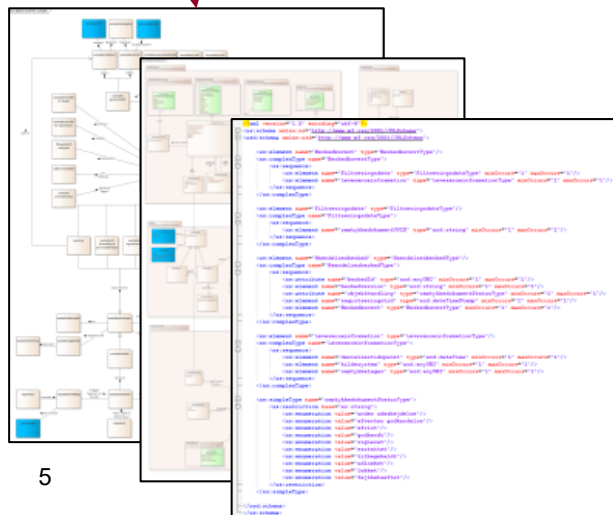
Fælles specifikationer version 0.9

Proof-of-concept på samtykkelager

Fællesoffentligt målbillede version 1.0

Opdatere fælles specifikationer

Beslutte og udvikle samtykke-MVP



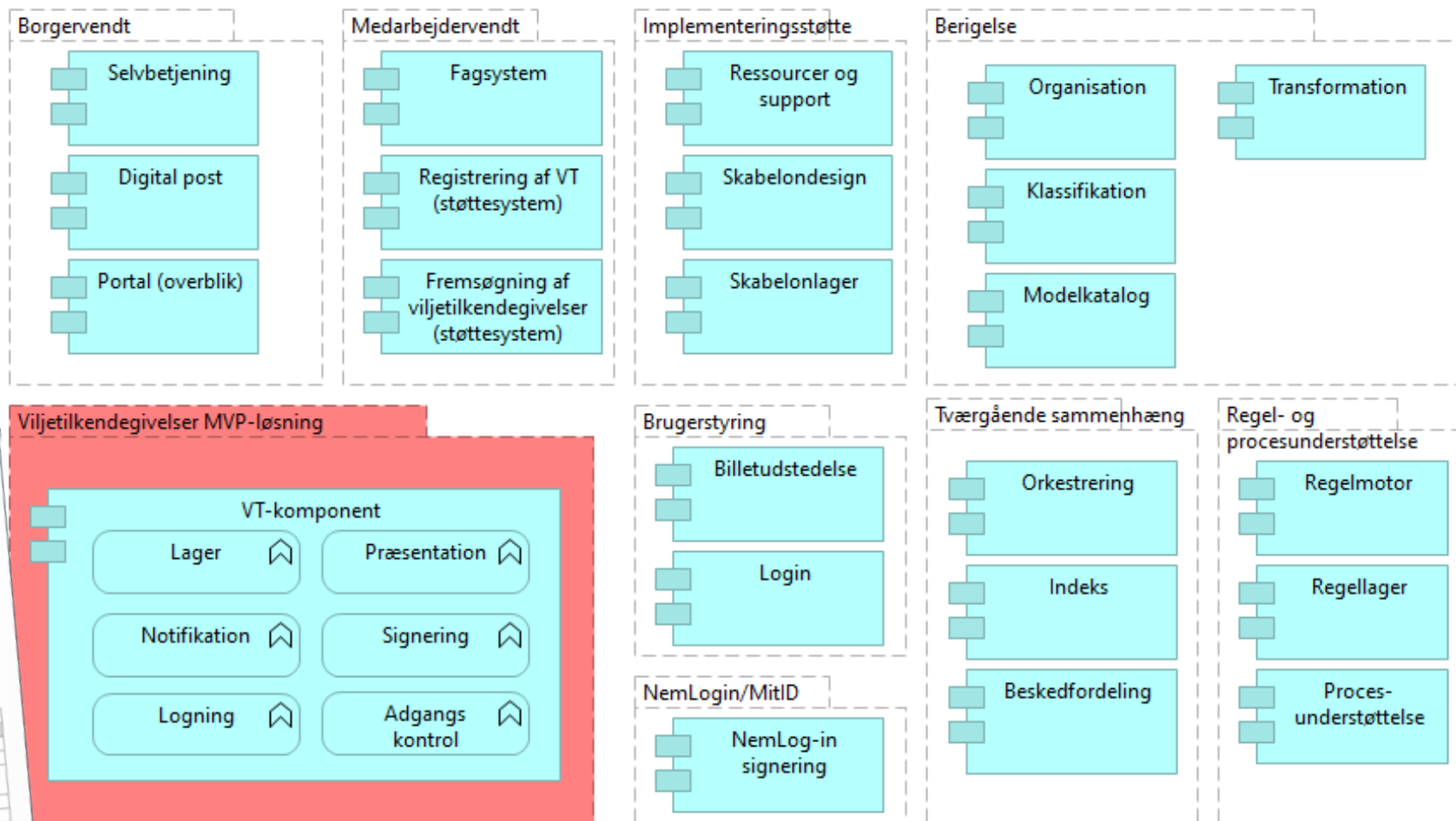
Vision fra fællesoffentligt målbillede for digitalt samtykke og frabedelse

”Samtykke og frabedelse håndteres digitalt på en sammenhængende, tidstro og sikker måde, som er let at anvende og forstå for alle involverede”

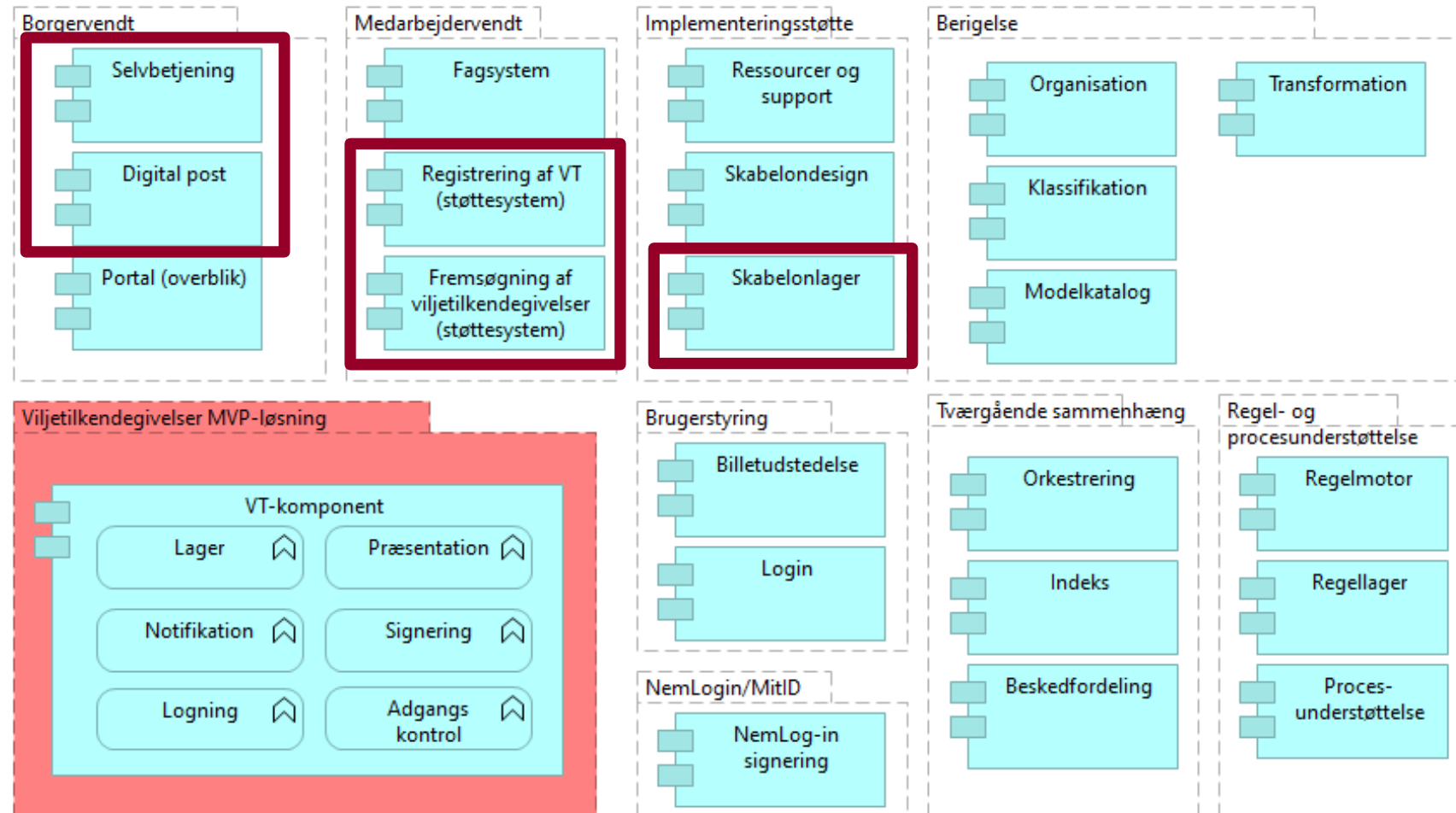


Hvordan skal vi realisere målbilledet?
Hvad er de første skridt?

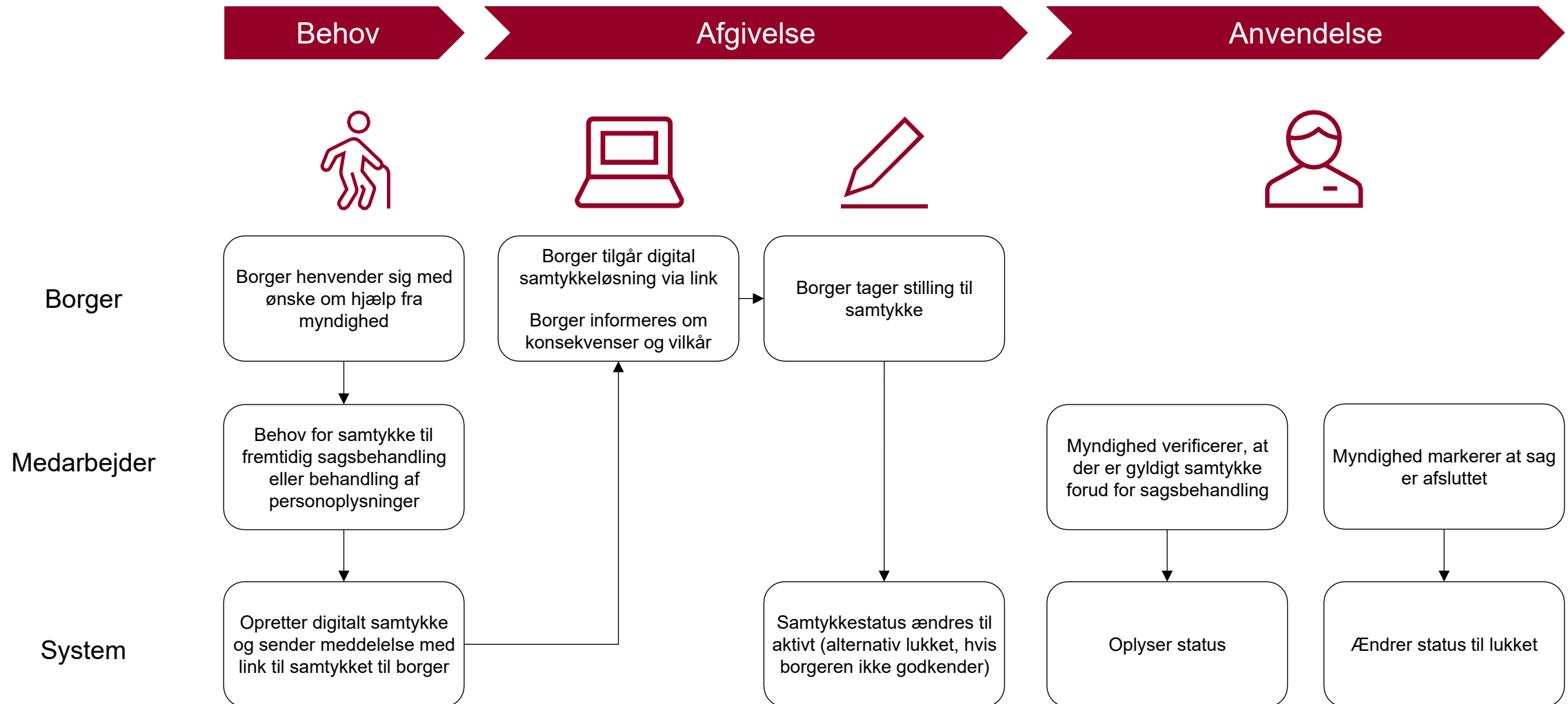
MVP med fokus på lagerkomponent

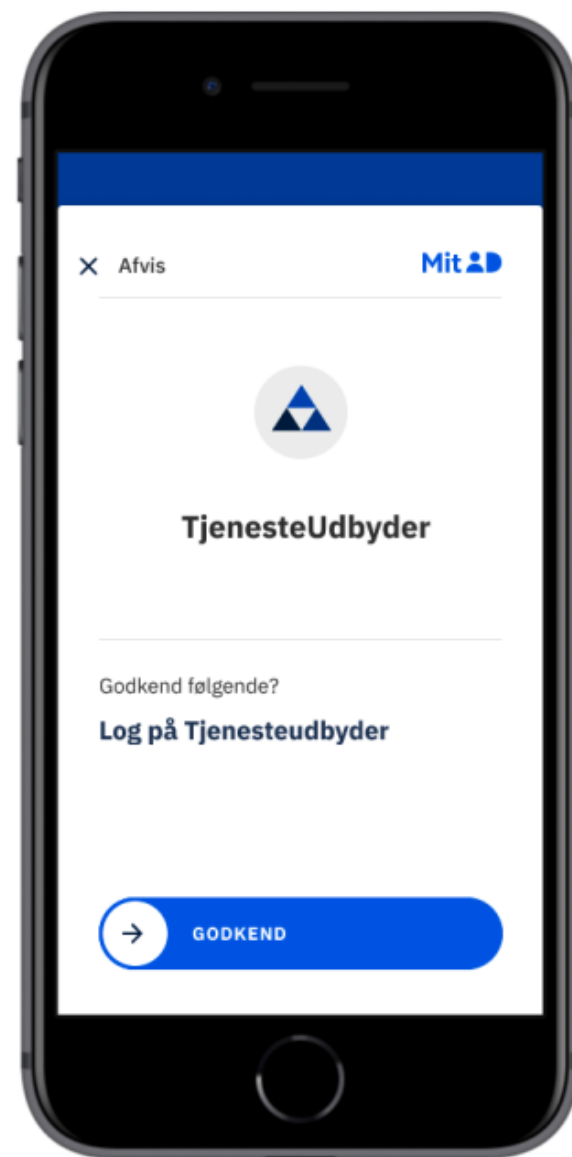
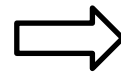
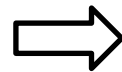


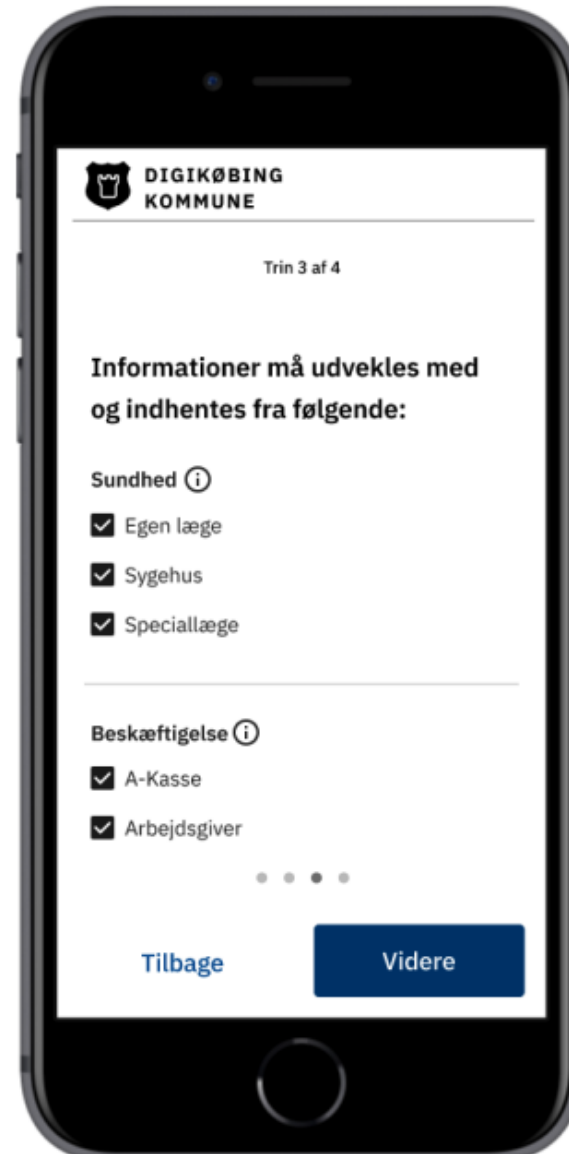
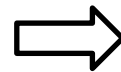
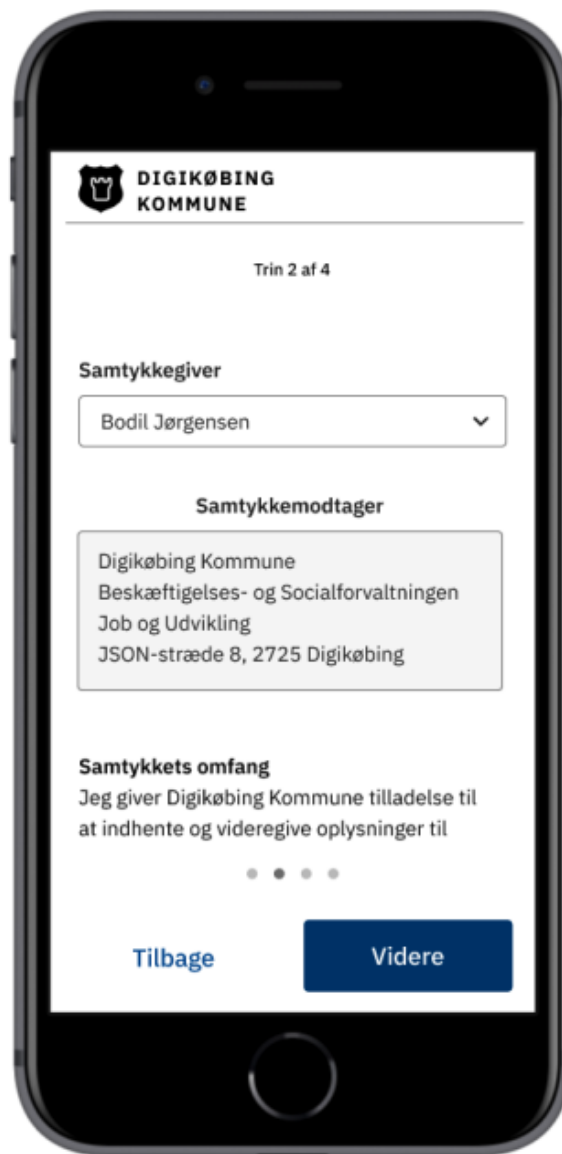
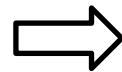
Alternativ MVP – ‘NemSamtykke’ til at indhente, afgive og registrere samtykker

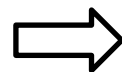


Eksempel på flow for at afgive samtykke via digital løsning









[← Mine data](#)

Samtykke

På denne side kan du se en oversigt over de samtykker, du har givet til offentlige myndigheder. Under hvert samtykke kan du finde yderligere information om samtykket og få henvisning til at trække det tilbage.

Dine samtykker

Afsluttede samtykker

Oversigten viser dine aktive samtykker. Under detaljer kan du se flere oplysninger for det enkelte samtykke

Titel	Samtykkerekvirent	Gyldig til	Status	
Anmodning om digital børneattest	DR	-	Afventer din godkendelse	Detaljer >
Det Danske Bloddonorstudie II	Rigshospitalet	22.02.2027	Gyldigt	Detaljer >
Samtykke til frivillig administration	Digkøbing Kommune	19.10.2022	Gyldigt	Detaljer >

Viser 3 af 3

[← Tilbage](#)

Samtykke til frivillig administration

Herunder kan du se detaljerne for dit samtykke.

Oplysninger om samtykket • Gyldigt

Beskrivelse

Der er anmodet om samtykke med henblik på indhentning og udveksling af oplysninger fra egen læge, sygehus og speciallæge i forbindelse med aftale om frivillig administration. Data opbevares så længe det har relevans, samtykket er gældende indtil 19. oktober eller indtil du trækker det tilbage. Samtykke indeholder følgende persondata om dig:

- xx
- xx

Samtykke dokument  [Se samtykke \(nyt vindue\)](#)

Afgivelsesdato 3. jan 2022

Udløbsdato 19. okt 2022


Samtykkeanvender Digikøbing Kommune

Leveret af Digikøbing Kommune

Træk samtykke tilbage

Selvbetjening

Træk dit samtykke tilbage i samtykke databasen.

[Træk tilbage](#) 

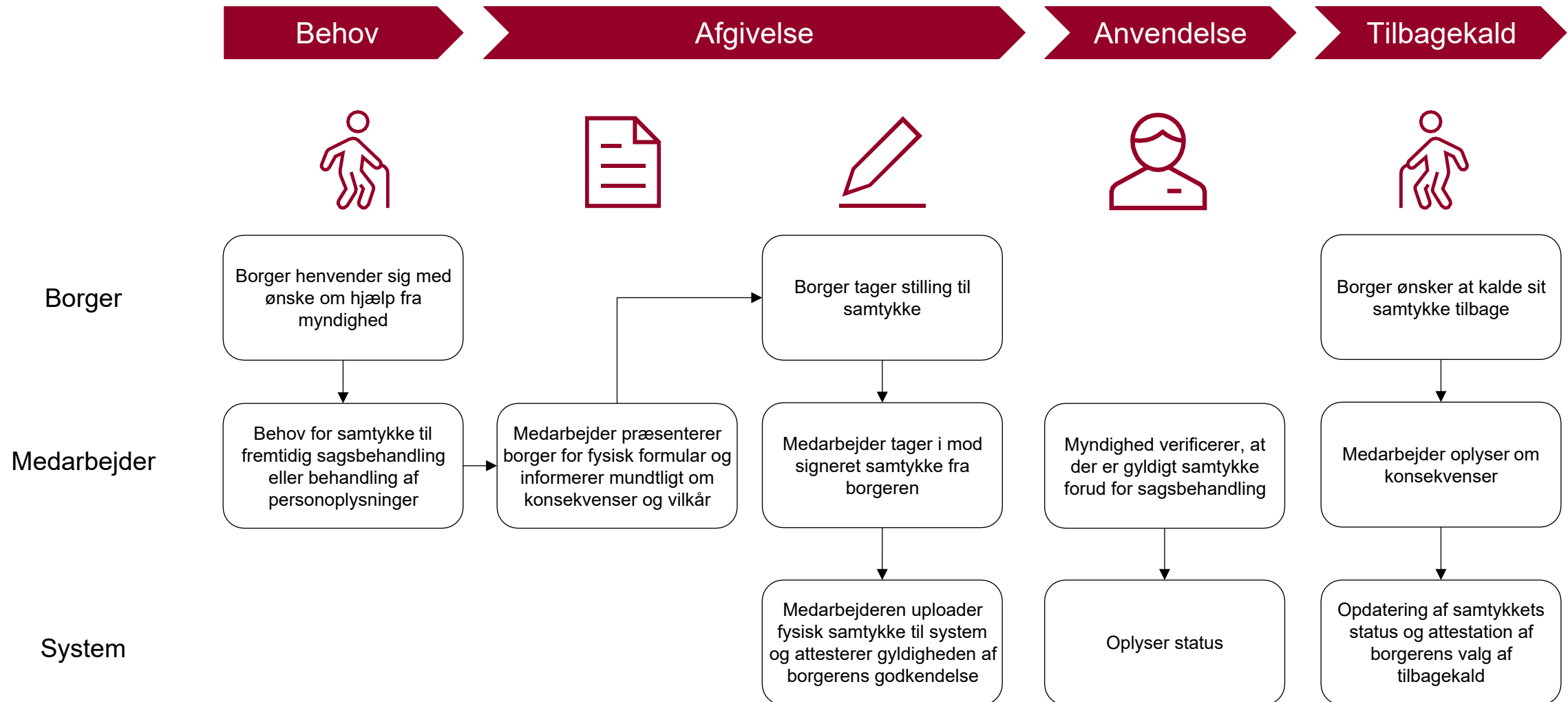
Digikøbing Kommune

Kontakt

 +45 3530 3532

 afdeling-b@digl-k.dk

Eksempel på flow for samtykke indhentet som fysisk formular



Tidlig prototype på GUI til registrering af papirsamtykker

Skal der indhentes samtykke?

- Ja
- Der er allerede indhentet samtykke
- Nej

Tilføj samtykke

Har du modtaget samtykket mundtligt eller via en formular, skal du i det nedenstående indtaste de mest nødvendige data for at digitaliseres samtykket.

Samtykket omhandler

Frivillig administration

Samtykkemodtager

Odense Kommune, Beskæftigelses- og Socialforvaltningen

Samtykkets varighed

- Til sagen er færdigbehandlet
- Angiv periode

Gyldigt fra

28.04.2021



Gyldigt til

28.04.2029



Status for samtykket

Du skal nu vælge, hvilken status samtykket skal have. Har borgeren givet samtykke skal du vælge Givet. Har borgeren tilkendegivet at de ikke ønsker at give samtykke, skal du vælge Afvist.

Aktivt

Samtykket er afgivet:

- Mundtligt
- Skriftligt

Vedhæft kopi af samtykke

Vælg fil Samtykkeerklæring...ansen.pdf

f

Registrér samtykke

To scenarier for et minimum viable product

Infrastrukturløsning til håndtering af villetilkendegivelser

- Udgangspunkt i det fælles udvekslingsformat
- Lagerkomponent med API, hvor man kan gemme, dele, opdatere, fremsøge og slette viljestilkendegivelser
- Funktionalitet til notifikation, præsentation, signering og adgangskontrol
- Anvendere har selv ansvar for at tilpasse fagsystemer og selvbetjeningsløsninger og integrere til lagerkomponent

Fælles lager

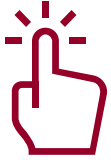
NemSamtykke (arbejdstitel)

- Udgangspunkt i det fælles udvekslingsformat
- Simpel løsning til at indhente, afgive og registrere samtykker
- On-boarding løsning på samme måde som fakturablanketten udgør et simpelt interface til NemHandel-infrastrukturen
- Indeholder brugergrænseflader og flowhåndtering for borgere og medarbejdere
- Full stack-implemtering - ikke bare infrastruktur
- Forudsætter formentlig simpelt centralt lager

NemSamtykke



Hvilket MVP-scenarie er mest interessant fra et kommunalt perspektiv?



Gøre det lettere for borgere at forstå, afgive og genfinde samtykker

NemSamtykke



Fjerne papirblanketter og manuelle processer



Muliggøre automatiseret datadeling og adgangsstyring

Fælles lager



Understøtte samarbejde på tværs af myndigheder og sektorer

Første anvendere af MVP



Forhold som skal indtænkes i valg af MVP-scenarie



Mange typer af samtykker (forskellig varighed, flere samtykkegivere, varierende kontekst)



Lang hale af samtykkeerklæringer med lav volumen



Ingen business case for den enkelte myndighed til at standardisere og digitalisere enkelte samtykkeerklæringer



Ingen standard for det "gyldne" samtykke (indhold og præsentation for borgeren)

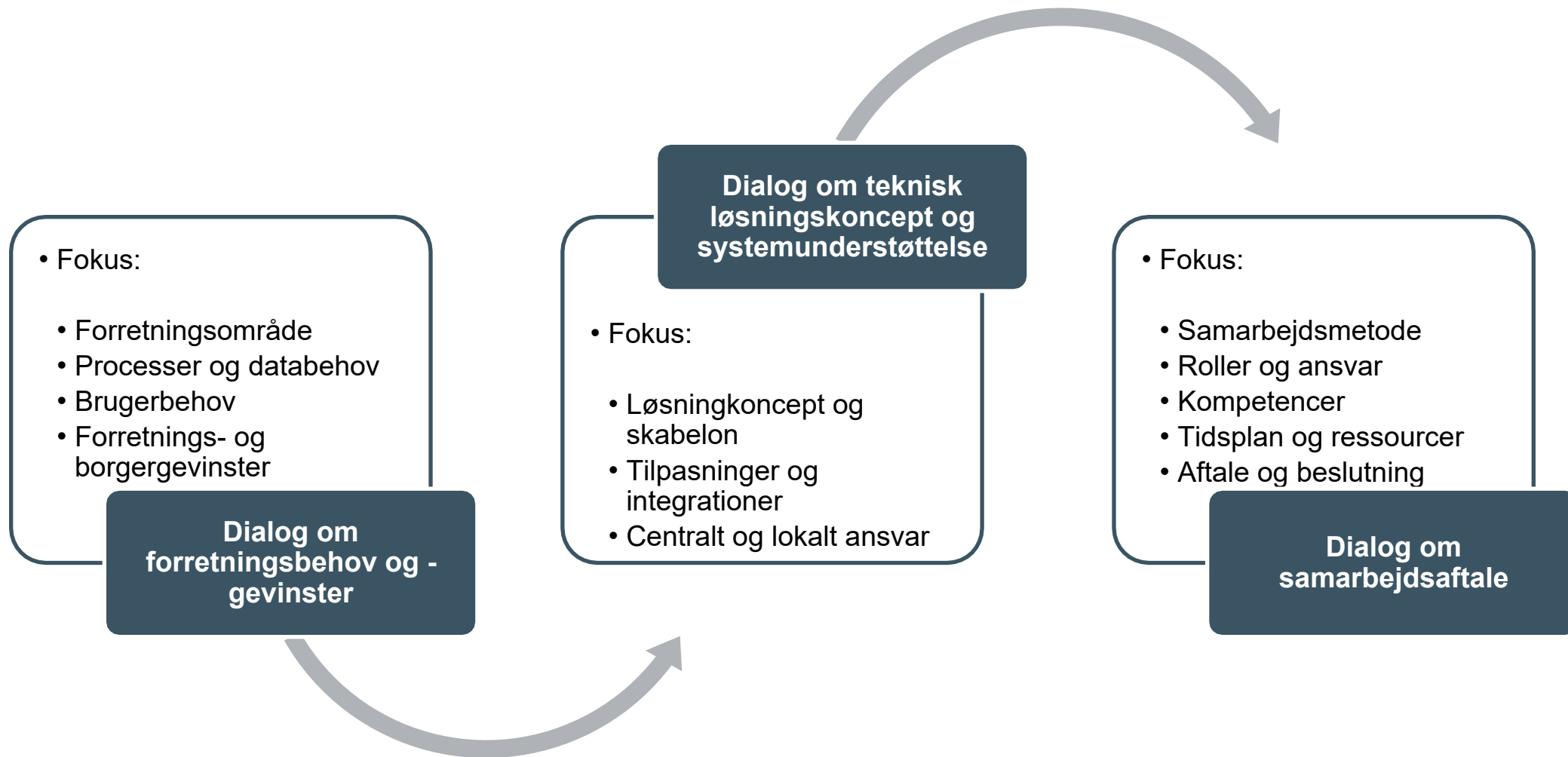


Det eksisterende systemlandskab - medarbejdere ønsker ikke flere systemer, som de skal benytte



Mulighed for genbrug af eksisterende komponenter og løsninger

Proces for afklaring af første anvendere



Kandidater til første anvendere af MVP-løsning

- Samtykke til en helhedsorienteret indsats til borgere med komplekse problemer
- Københavns Kommune
- Beskæftigelsesministeriet og Styrelsen for Arbejdskraft og Rekruttering
- Region Hovedstaden
- Forsyningsområdet – samtykke til deling af forbrugsdata

Fokuspunkter frem mod årsskiftet

- Kvalificere NemSamtykke-løsning og andre relevante MVP-scenarier
- Fastlægge scope for MVP-løsning og foreløbigt roadmap for videreudvikling af MVP
- Aftale med én eller flere anvendere af MVP
- Revidere projektgrundlag og risikovurdering i Statens It-råd



Læs mere om projektet: <https://digst.dk/digital-service/digitalt-samtykke/>
Seneste version af fælles specifikationer: <https://arkitektur.digst.dk/node/812>

Anders Guldmann, projektleder

andgu@digst.dk

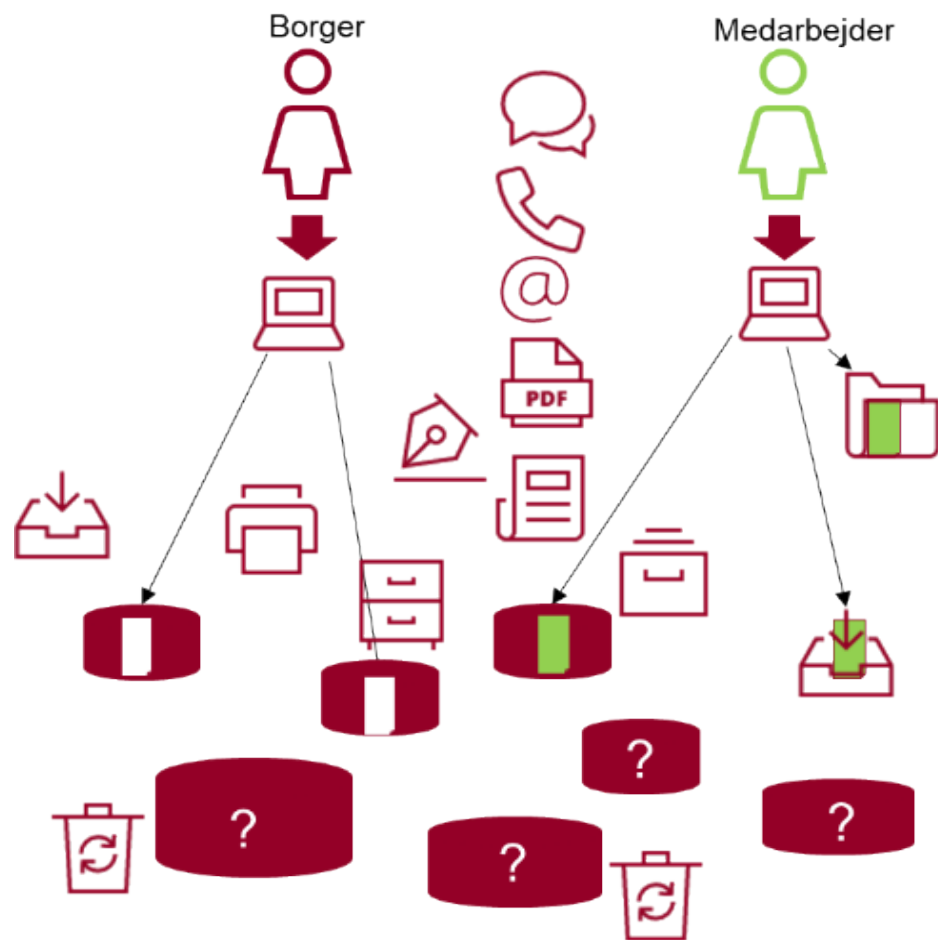
33 92 64 24

Ekstra slides



AS IS

Kun adgang til få digitale samtykker
og intet tværgående overblik

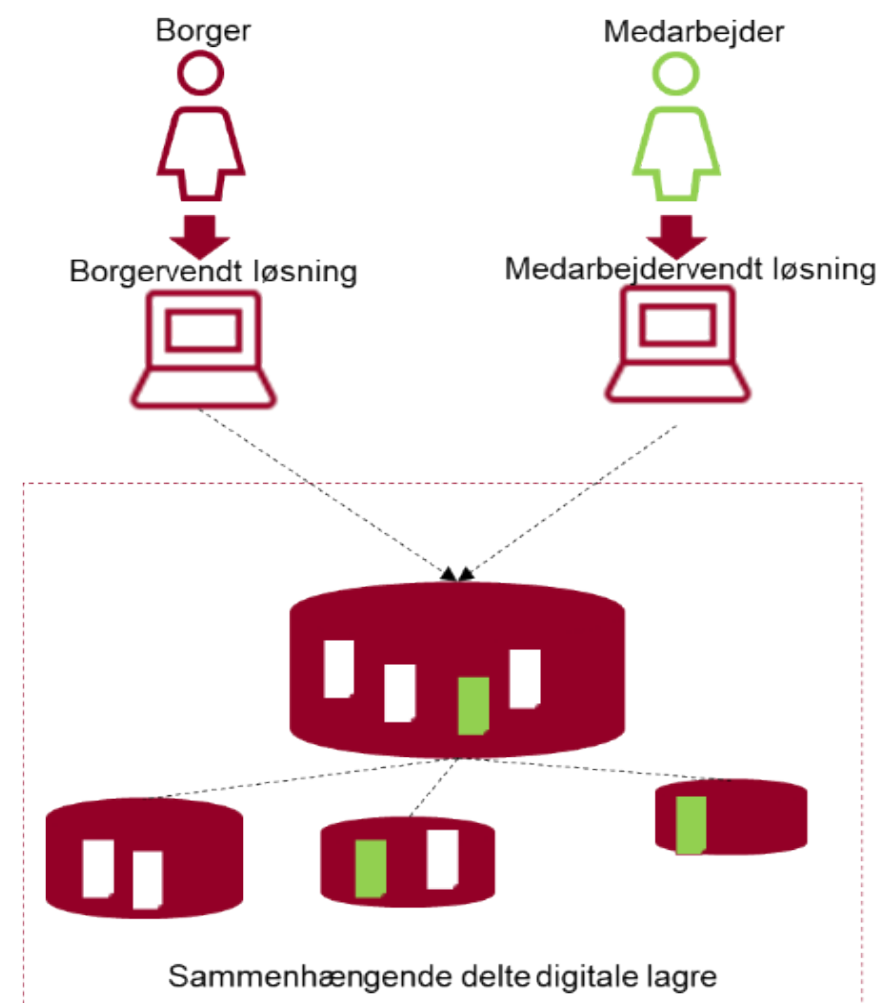


Adskilte analoge og digitale silolagre



TO BE

Adgang til digitale samtykker og frabedelser,
og et sammenhængende overblik



Sammenhængende delte digitale lagre

Løsningskoncept - et fælles dataudvekslingsformat

Header

Samtykke til indhentning og/eller videregivelse af personoplysninger

Body

Signatur

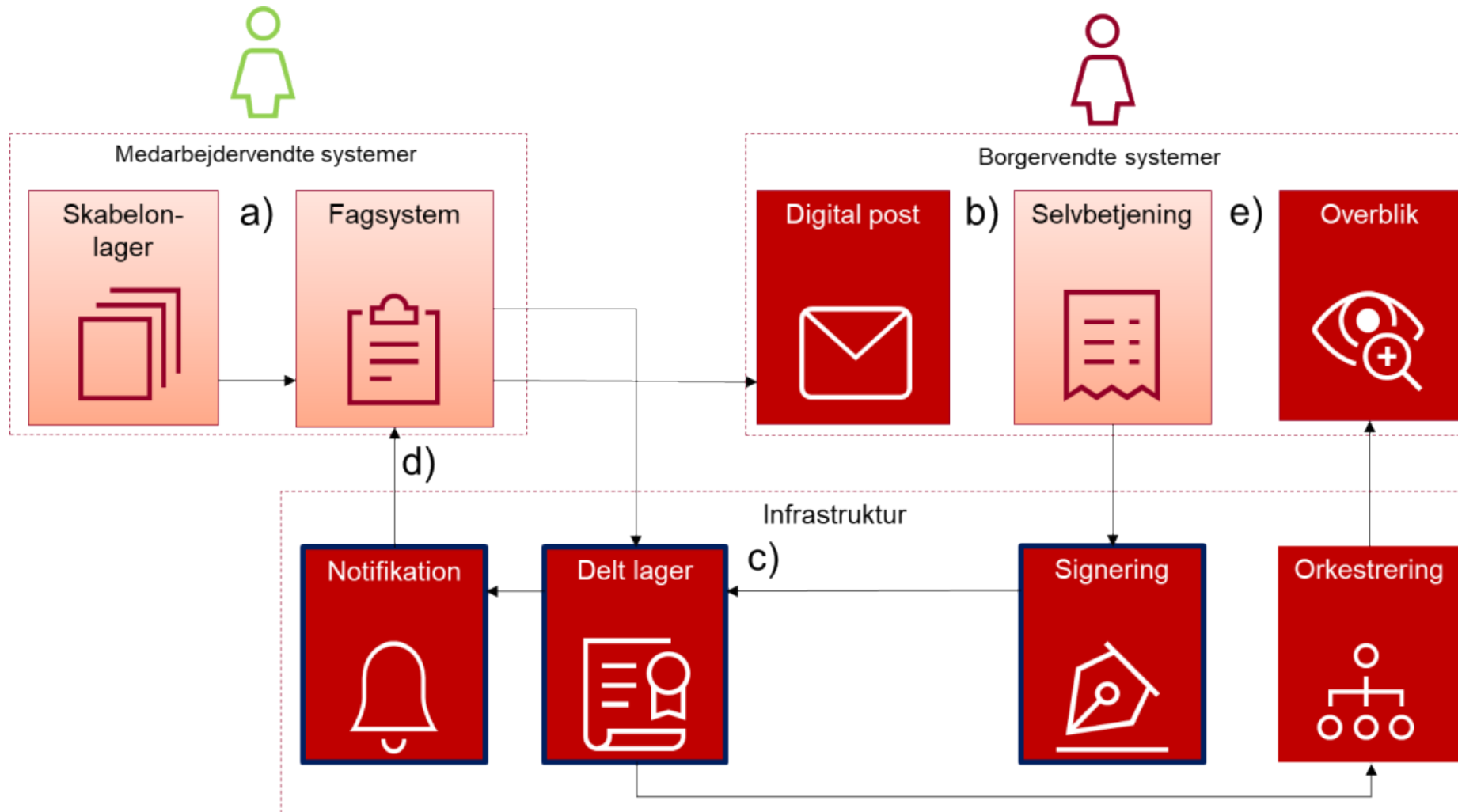
Få faste felter som alle kender/forstår
Standardiseret for alle
Nok til at understøtte flows

Indkapsler det variable og domænespecifikke
Infrastrukturen skal ikke forstå betydningen
Men dog kunne præsentere for brugeren og facilitere signering af det

- ID, skabelon ID
- Giver
- Modtager
- Status
- Gyldigt fra/til

- Tekst
- PDF
- "Rig" XML

Komponentlandskabet



2.7

It-understøttelse af Helhedsorienteret Indsats

Bilag: Afgørende principper i den nye hovedlov

Aftalen af 7. juni 2022 udmønter rammeaftalen fra 2018 om en helhedsorienteret indsats for borgere med komplekse problemer. Med rammeaftalen var aftaleparterne enig om 10 principper for en ny lov om helhedsorienteret indsats (HOI-loven). Find aftaleteksten [her](#).

Aftalen skal understøtte, at borgere med komplekse og sammensatte problemer og potentiale for udvikling og progression mod beskæftigelse og bedre livsmestring får en sammenhængende udredning, en koordineret indsats og ret til en helhedsorienteret plan, der udarbejdes i samarbejde med borgeren og tager udgangspunkt i borgerens samlede livssituation, behov og ønsker.

Aftaleparterne ønsker at skabe bedre og mere frie rammer for, at medarbejdere og ledere i kommunerne kan bruge deres faglighed til sammen med borgeren at finde de rette, helhedsorienterede løsninger og dermed skabe resultater til gavn for den enkelte borger.

Endelig er aftaleparterne enige om at målene om øget livsmestring og beskæftigelse understøtter hinanden og er hinandens forudsætninger.

De 10 principper:

Princip 1 – En målgruppe med flere udfordringer

Målgruppen er voksne borgere som har komplekse problemer, med flere kommunale planer, behov for koordination, og som vurderes at have et potentiale for progression ift. beskæftigelse og øget livsmestring. Der skelnes mellem en nærmere afgrænset skal-målgruppe, som kommunerne forpligtiges til at tilbyde en indsats efter HOI-loven og en kanmålgruppe som kommunerne har mulighed for at tilbyde en HOI-indsats. Unge i alderen 18-24 år indgår ikke i skal-målgruppen, idet de er omfattet af KUI-loven.

Princip 2 – Borgerens samtykke

Aftaleparterne er enige om, at grundlaget for en helhedsorienteret indsats er et samarbejde mellem borgeren og kommunen, der tager udgangspunkt i borgerens ønsker. Derfor kan borgeren kun blive omfattet af HOI-loven, hvis borgeren giver samtykke. Med sit samtykke giver borgeren accept til at få en helhedsorienteret indsats og dermed at kunne få en anderledes indsats sammensætning, herunder flere, færre eller nye typer indsatser end tidligere. Borgeren kan altid trække samtykket tilbage.

Princip 3 – En sammenhængende udredning

Borgere skal tilbydes en sammenhængende og tværgående udredning, som udarbejdes i samarbejde med borgeren og tager udgangspunkt i den samlede livssituation. Kommunerne får pligt til at tilbyde borgeren en helhedsorienteret plan.

Aftaleparterne er enige om, at kommunerne får metode- og procesfrihed ift. at sikre en sammenhængende udredning og opfølgning herpå.

Princip 4 – Sammenhæng for hele familien

Kommunen forpligtiges til at tilbyde en familieplan til de borgere, der modtager indsats efter HOI-loven, og som er forældre til børn, der er anbragte eller

modtager forebyggende foranstaltninger. Familieplanen erstatter ikke de enkelte familiemedlemmers planer, herunder barnets plan.

Princip 5 – En samlet afgørelse om indsatser

HOI-loven skal indeholde indsatser fra både social-, beskæftigelse, sundheds- og uddannelsesområdet under et samlet formål om øget mestring af eget liv og beskæftigelse.

En samlet afgørelse betyder, at borgerens samlede hjælpebehov på tværs af fagområder og livssituation er taget i betragtning. Borgeren vil ikke i bogstavelig forstand modtage én samlet afgørelse, men flere afgørelser, som kan træffes løbende.

Indsatsviften i HOI-loven vil udgøres af både helt nye indsatser samt mulighed for at træffe afgørelser efter HOI-loven om indsatser i sektorlovgivningen, som fremgår af HOI-lovens indsatskatalog.

Der udarbejdes fire nye, forenklede bestemmelser i HOI-loven om:

- Individuel støtte
- Transport og mobilitet
- Øvrig hjælp
- Hjælpemidler

En række eksisterende indsatser, fx borgerstyret personlig assistance, løsrives fra sektorlovgivningens tilkendelseskriterier, sådan at indsatserne kan gives for at fremme mål og delmål i borgerens plan. Det skal fremme borgerens oplevelse af meningsfuldhed og sammenhæng og styrke samarbejdet mellem borger og kommune.

Princip 6 – Enkel klageadgang

Der skal sikres en enkel klageadgang for borgeren, efter samme grundlæggende principper som i dag. Kommunens vurdering af, om en borger er i målgruppen for HOI-loven er en processuel beslutning, som ikke kan påklages.

Princip 7 – Kommunal forpligtelse til at tilbyde indsatsen indføres på to år

Aftaleparterne noterer sig, at den nye HOI-lov vil kræve en stor omstilling, og at kommunerne skal have tid til at tilrettelægge og organisere den nye måde at arbejde på. Forpligtelsen til at tilbyde en indsats efter HOI-loven træder derfor først i kraft efter to år, mens muligheden for at tilbyde en indsats træder i kraft fra ikrafttrædelsestidspunktet, som er fastsat til 1. juli 2023.

Princip 8 – Kommunen vælger selv organisering

Aftaleparterne er enige om, at kommunerne får frihed til at organisere arbejdet med og indsatsen efter HOI-loven. Det er kommunalbestyrelsen i den enkelte kommune, der beslutter, hvordan arbejdet med HOI-loven skal organiseres.

Aftaleparterne er derudover enige om at koordineret sagsbehandling er et centralt element i den helhedsorienterede indsats. Det betyder, at der er ikke krav om det er én person, der skal koordinere sagsbehandlingen, men at relevante personer med specialiseret viden inddrages.

Princip 9 – Implementeringsstøtte

Aftaleparterne er enige om at gennemføre et ambitiøst implementeringsprogram, hvor kommuner og nøgleinteressenter inddrages. 87,4 mio. kr. af den afsatte reserve på 108,6 mio. kr. anvendes til

implementeringsstøtte, som samlet forløber over fire år. Programmet består af:

- Et implementeringssekretariat bestående af Socialstyrelsen, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering og KL.
- Modul 1 - Formidling og kommunikation af indhold og intentioner i en ny HOI-lov, formidlingen gennemføres målrettet kommunerne i indfasningsperioden fra lovens ikrafttræden.
- Modul 2 - Tværkommunale strategiske og faglige ledelsesnetværk, som et tilbud til kommunerne, der ønsker at udveksle erfaringer og inspiration.
- Modul 3 - Kompetenceudvikling til kommunale medarbejdere, der udbydes gratis kurser til medarbejderne.
- Modul 4 - Indsatssteam, der kan tilbyde implementeringsbistand til kommunerne efter ansøgning.
- Modul 5 - Der etableres et samarbejde med ca. syv partnerskabskommuner gennem en ansøgningspulje. Partnerskabskommunerne skal gå forrest i implementeringen og vil være med til at udbrede praksiserfaringer, gode resultater og konkrete løsninger.

Princip 10 - Evaluering

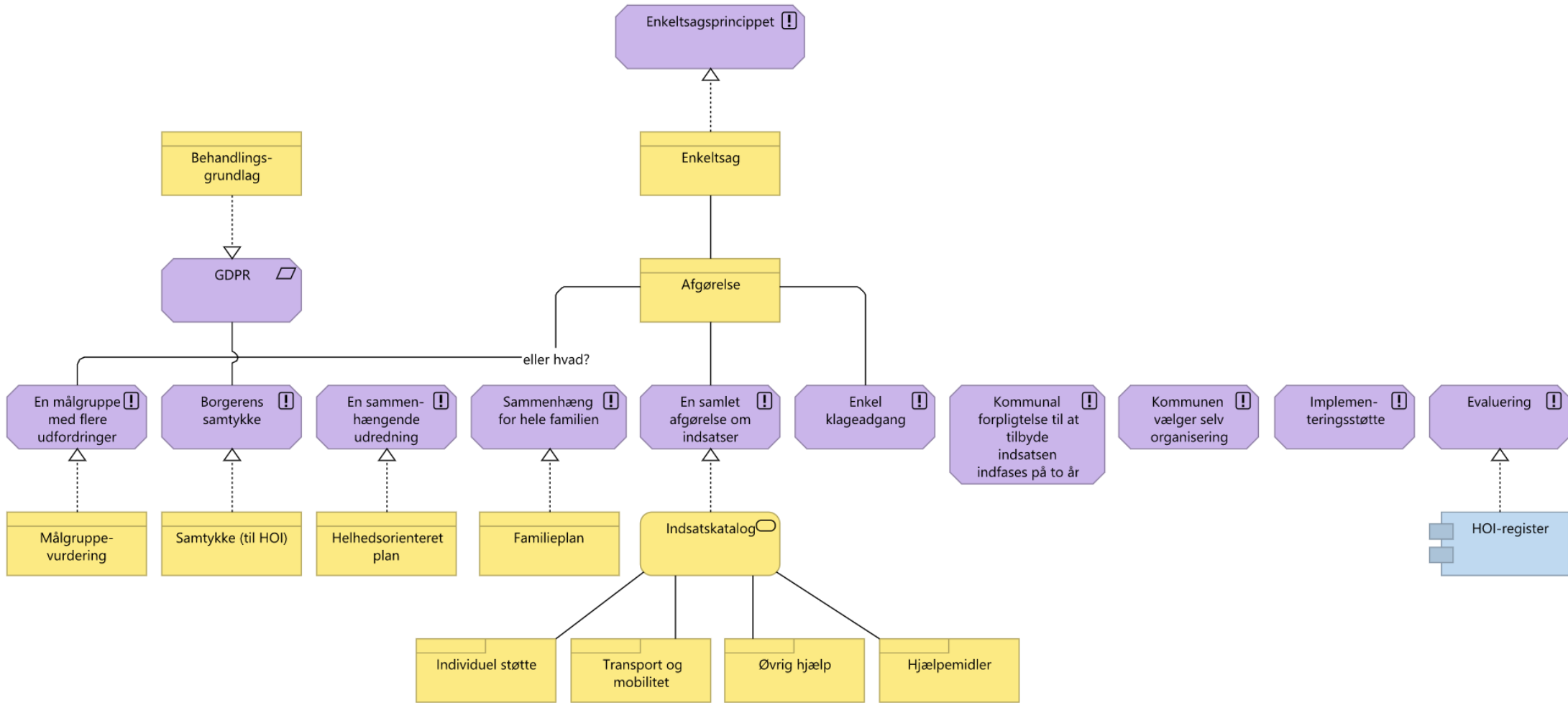
VIVE udarbejder en evaluering i to dele: Første del af evalueringen vil primært have fokus på kommunernes implementering af HOI-loven. Anden del skal belyse, hvorvidt loven indfrier målsætningen om øget beskæftigelse og livsmestring.

For at sikre det nødvendige vidensgrundlag for evalueringen og for at muliggøre en løbende central opfølgning på loven, er aftalparterne enige om, at der skal tilvejebringes et registerbaseret datagrundlag om borgere visiteret efter HOI-loven.

2.7

It-understøttelse af Helhedsorienteret Indsats

Principper for Helhedsorienteret Indsats



2.8

EOJ-læringen i et fremtidigt perspektiv

Erfaringer med standarder ved tilslutning af EOJ til indekserne – væsentlige og generelle	Nødvendige handlinger – væsentlige og generelle
<p>(1) For at en standard skal være bæredygtig, skal især to betingelser være opfyldt: (i) standarden skal give værdi for kommunerne (ii) standarden skal være gennemførlig for kommunerne i deres arbejdsgange og for it-leverandørerne i systemerne. Standarden kan kun indeholde de specifikke dataelementer, hvor begge dele er opfyldt. De to kriterier var ikke opfyldt mht. sagsstandarderne på EOJ.</p>	<p>KL og KOMBIT skal udvikle og få besluttet kvalitetskravene til en standard, for at den er god nok til at blive besluttet. Herunder med krav om dokumenteret kommunal værdi og gennemførlighed i arbejdsgange og systemer i et meget varieret kommunalt landskab, med hensyn til hvert enkelt element i standarden. Hertil kommer kriterier under de øvrige punkter nedenfor. Standarden kan kun omfatte de elementer, hvor kriterierne er opfyldt. Med henblik på beslutningstagere skal KL og KOMBIT udforme et Kommunikationsprodukt der med eksempler viser, hvordan standarder skaber værdi fx omkring et stort fælleskommunalt system.</p>
<p>(2) Det er sandsynligt, at andre fagområder kan få problemer med svag sagsstandardisering, som det er erfaret med sagsstandarder på EOJ-området, fx i forbindelse med implementering af Helhedsorienteret Indsats (HOI).</p>	<p>KL og KOMBIT skal på baggrund af (1) udvikle og få besluttet en metode for vurdering af et fagområde mht. standardiseringsbehov/værdi og standardiseringens muligheder/gennemførlighed etc. – og afprøve metoden på mindst ét konkret område (dette var bestilling 2 fra den oprindelige sag til KL/KOMBIT Porteføljeboard).</p>
<p>(3) Hvis standarderne er for generelle, så skaber de reelt ikke standardisering.</p>	<p>KL og KOMBIT skal udvikle og få besluttet kvalitetskravene til selve beskrivelsen af en standard, for at den er tilstrækkelig præcis. Tilstrækkelig præcis specifikation er således et tredje kvalitetskrav til en standard. Dette vil typisk omfatte både beskrivelserne af data og de metoder/arbejdsprocesser, som skaber data.</p>
<p>(4) Tværgående standarder skal være kvalitetssikret på hvert af de specifikke fagområder, som den tværgående standard skal gælde for (efter de to kriterier ovenfor). Der mangler en proces for, hvordan vi sammen sikrer denne sammenhæng. Sådant en proces ville have hjulpet ift EOJ, fordi det inden integrationsarbejdet mod fx sagsindekset ville have været afklaret, om fagområdet overhovedet har eller bør have sager, og hvis ja, hvordan sager på området ser ud. Med dette udgangspunkt ville integrationsprojektet have været et helt andet projekt.</p>	<p>KL og KOMBIT skal udvikle og få besluttet en en model med eksempler for, hvordan tværgående standarder og fagstandarder i praksis og dokumenteret kobles sammen.</p>
<p>(5) Der manglede ejere ift en driftsorganisation for standarderne, som kunne varetage governance og support i driftsfasen for standarderne. Vi undervurderede betydningen af vedvarende uddannelse af kommuner og it-leverandører i infrastrukturen og sagsstandarderne på EOJ-området.</p>	<p>KL og KOMBIT skal udvikle og få besluttet, hvad modellen bør være for drifts/support/governanceorganisation omkring en standard i driftsfasen. Her er der behov for at evaluere, vedligeholde, ændre, tilpasse, nedlægge vedtagne standarder. Herunder skal afklares organisation, governance (styregruppe/faggruppe) og finansieringsmodel. FSIII- og FFB-forvaltningsorganisationerne er eksempler på en kendt model for dette.</p>
<p>(6) Der manglede klare beslutninger på tværs af løsninger og på tværs af KL/KOMBIT, som var afstemt med virkeligheden, bl.a. mht. værdi, gennemførlighed, tilstrækkelig specifikation, brugbarhed på fagområder, tidsplaner, samt driftsorganisation for standarden.</p>	<p>KL (og KOMBIT) skal udvikle og få besluttet en eller flere processer for fælleskommunal eller fællesoffentlig beslutning af en standard, herunder beslutning om indhold, tidsplaner, driftsorganisation og finansiering for berørte aktører. KL og KOMBIT har mange kompetencer og eksisterende fora, der kan bringes i spil hertil.</p>
<p>(7) Kommuner og leverandører har behov for gennemsigtige tidsplaner for standarders udvikling, beslutning, implementering, og for deres involvering i hele forløbet - og planerne for implementering skal foreligge før standarden besluttes. Det havde vi ikke nok fokus på mht. EOJ.</p>	<p>KL og KOMBIT skal udvikle, vedligeholde og kommunikere et roadmap med tidsplaner for udvikling, genbeslutning og implementering af standarder– herunder en liste over mulige kandidater til standarder fra forskellige kilder (a la KOMBITs porteføljeoversigt?).</p>
<p>(8) Når større systemer skal ny- eller videreudvikles, fx når der kommer ny lovgivning på det kommunale it-marked, i KOMBIT, i staten eller regionerne, skal KL og KOMBIT have kapacitet til at gå i dialog med systemerne, så behovet for standarder indtænkes. EOJ-systemerne er blevet udviklet uden påvirkning fra KL eller KOMBIT, bortset fra FSIII</p>	<p>KL og KOMBIT skal udvikle og få besluttet en metode med klare arbejdsprocesser og roller som sikrer, at standarder implementeres/ anvendes ifm. ny-/videreudvikling af systemer (ændringsprocessen) - herunder ved udvikling af ny lovgivning. Metoden skal forankres i alle relevante enheder i KL og i KOMBIT.</p>
<p>(9) It-kontrakterne på de berørte systemer skal understøtte kosteffektiv og hurtig udvikling og videreudvikling mhp. indarbejdning af standarderne. For EOJ var fx KOMBITs kontraktuelle situation på Støttesystemerne en barriere for en effektiv implementering af sagsstandarderne.</p>	<p>KL og KOMBIT skal udvikle og få besluttet en metode for, hvordan standarder løbende kommer ind i kommunernes og KOMBITs, statens og regionernes it-kontrakter og systemer, og hvordan kontrakterne skal se ud for at understøtte nye eller ændrede standarder. KOMBIT skal bl.a. sikre en bedre it-kontrakt ved støttesystemernes næste genudbud</p>
<p>(10) KL og KOMBIT skal kommunikere synkront til kommuner og leverandører – det gjorde vi ikke altid med hensyn til sagsstandarderne på EOJ.</p>	<p>KL og KOMBIT skal etablere et fælles kerne-team for standardisering, som kan koordinere KLs og KOMBITs indsats, håndhæve alle de nævnte kvalitetskrav til standarder, og sikre gennemsigtighed for alle berørte aktører på hele det kommunale it-marked jf. ovenstående.</p>
<p>(11) EOJ-forløbet har samlet, jf. ovenstående, vist, at sagsstandarderne ikke har været igennem det fornødne forløb, der kunne have sikret en succesfuld udrulning på EOJ-området.</p>	<p>Datastandarderne for tværfaglige kerneobjekter (herunder Sag) bør forbedres, modnes, genbeslutes og genudrulles.</p>
<p>(12) Det politiske ambitionsniveau for standardiseringen er ikke helt afklaret. Flere politisk godkendte strategier har historisk fremhævet betydningen af standardisering, men KL og KOMBIT har i dag ikke et politisk besluttet mandat til at drive standardiseringen igennem med det ambitionsniveau, som fremgår af handlingsforslagene.</p>	<p>KL og KOMBIT skal lægge op til politisk beslutning af det ambitionsniveau, som er afspejlet i ovenstående handlingsforslag.</p>