

KL

SELVBETJENINGSLØSNINGER

RAMMEARKITEKTUR I EDS

Analyse og anbefalinger om udvikling og implementering af
rammearkitekturservices til fremme af selvbetjening

**Bilag 1 til pkt. 4 Opfølgning på
findings i EDS
arkitekturanalyserne.**

[Fang læserens opmærksomhed med et citat fra dokumentet, eller brug denne plads til at fremhæve nogle nøglepunkter. Du kan trække dette tekstfelt til andre steder på siden.]

Indholdsfortegnelse

1	Resumé	3
2	Baggrund og formål	3
3	Analyse	5
3.1	Oversigt over byggeblokke i EDS-analyserne	5
3.2	Kort beskrivelse af byggeblokke	6
3.2.1	Sag	6
3.2.2	Dokument	7
3.2.3	Klassifikation	8
3.2.4	Organisation	8
3.2.5	Person	9
3.2.6	Identitet	10
3.2.7	Partskontakt	10
3.2.8	Rettighed & Fuldmagt	11
3.2.9	Postering Økonomi	11
3.2.10	Adresse	12
3.2.11	Betaling	12
3.2.12	(Stedbestemt) Aktivitet	12
3.2.13	Indsats	13
3.2.14	Regel	13
3.2.15	Tilstand	13
3.2.16	Virksomhed	14
3.2.17	Ydelse	14
3.3	Andre løsningselementer i EDS Rapporterne	14
3.3.1	Track and Trace	15
3.3.2	Præsenter data og regler for borgeren	15
3.3.3	Understøt hele processen - livssituationer	15
3.3.4	Kend borgeren og guid ham/hende	16
4	Anbefalinger	17
4.1	Fokus på Ibrugtagning	17
4.2	Ibrugtag Sag, Dokument, Organisation og Klassifikation	17
4.3	Find din løsning – aftal, realiser, ibrugtag	18
4.4	Track and trace	18

1 Resumé

Programmet for Effektiv Digital Selvbetjening har gennem tre selvbetjeningsbølger arbejdet med at beskrive krav til selvbetjeningsløsningerne. I alle løsningsscenarier peges på at specifikke byggeblokke i rammearkitekturen vil kunne fremme målene om effektivitet, bedre service m.v.

Analysen viser at en række byggeblokke går igen på tværs af selvbetjeningsløsningerne, men at:

- 1) De endnu kun i begrænset omfang er udviklet og kan tilgås fra leverandører og kommuner som fysiske services
- 2) I endnu mindre grad er implementeret i selvbetjeningsløsningerne.

Konsekvensen er at nogle af de ekstra effektiviserings- og servicefordele, der kunne komme ved at få selvbetjeningsløsningerne til at anvende data fra fagsystemer og registre og kommunikere med dem efterfølgende går tabt.

Samtidig er mange af disse byggeblokke imidlertid under realisering i form af KOMBITs Støttesystemer og Serviceplatform, Grunddataprogrammet og forskellige lokale udgaver af rammearkitekturen.

Den primære anbefaling for den kommende periode er derfor at have fokus på at få *implementeret og udbredt* de services som byggeblokkene stiller til rådighed til mange flere selvbetjeningsløsninger. Der er formodentlig flere veje til det:

- Indholdet af byggeblokkene skal defineres entydigt. Det har været uklart hvilken governance, der har ligget til grund for, at man kan sige at en byggeblok er identificeret, specificeret etc. og dermed en del af Rammearkitekturen. Derfor skal governance styrkes
- Der skal skabes en klarere strategi for realisering og ibrugtagning af byggeblokkene.

2 Baggrund og formål

Programmet EDS – Effektiv Digital Selvbetjening – har været aktiv gennem 4 bølger af selvbetjeningsløsninger i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2011-2015. Løsningerne dækker cirka 80 pct. af al selvbetjeningstrafik mellem borgerne og kommunerne. Der er derfor store perspektiver i at fremme disse løsninger mest mulig.

Fra og med anden bølge er der foretaget en række analyser af, hvordan selvbetjeningsløsningerne kunne gøres mere effektive og levere bedre understøttelse af kerneopgaverne, gennem anvendelse af rammearkitekturen. Analyserne kan findes [her](#)¹.

Perspektivet i analyserne har været:

¹ <https://share-komm.kombit.dk/006/SitePages/Startside.aspx>

1. At en selvbetjeningsløsning skal understøtte en kerneopgave – for borgeren og for den kommunale forvaltning – hvis den skal være effektiv og levere god service
2. At det derfor er afgørende, at løsningen kommunikerer med de IT-systemer, der findes back office.
3. At den skal anvende standarder for at sikre sammenhænge og koordination på tværs

Ved udgangen af strategiperioden viser status, at forslag til rammearkitektur kun delvist eller i mindre grad er konkret implementeret. Rapporten vil skabe et overblik over anbefalinger om realisering af byggeblokke på tværs af EDS-analyserne; resumere begrundelse og formål med de enkelte byggeblokke/services og endelig anbefale initiativer fremadrettet. Formålet er at danne grundlag for beslutninger om, hvordan selvbetjening og digital kommunikation bedst fremmes i den kommende strategiperiode 2016-2020

Rapporten foregiver ikke at være udtømmende i forhold til fremtidig strategi.

3 Analyse

Analysen viser først en oversigt af de byggeblokke i rammearkitekturen der er anbefalet i EDS-rapporterne og beskriver derefter kort hver byggeblok.

3.1 Oversigt over byggeblokke i EDS-analyserne

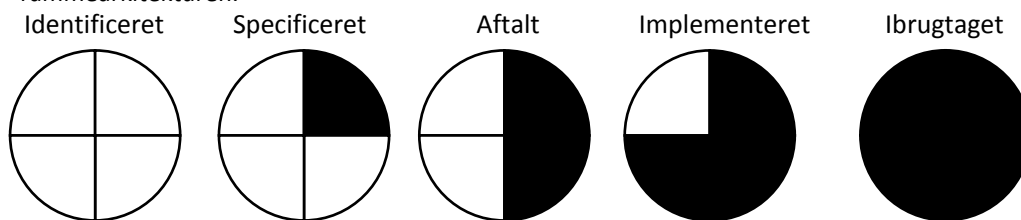
	Sag	Dokument	Klassifikation	Organisation	Person	Identitet	Partskontakt	Retlighed & Fuldmagt	Postering økonomi	Adresse	Betaling	(Stedbestemt) Aktivitet	Indsats	Regel	Tilstand	Virksomhed	Ydelse
Råden over vej	X	X	X	X								X					
Begravelseshjælp	X				X		X	X									
Gravetilladelser	X	X	X	X				X				X					
Affald - Private og Erhverv	X	X	X	X				X					X				
Udrejse	X				X												
Anmeldelse af rotter	X	X	X				X										
Navne- og adresse-beskyttelse	X	X	X	X	X									X			
Hjælpebidler	X	X	X	X				X					X		X		
Økonomisk friplads	X	X			X	X		X									
Anmeldelse af vielse	X	X	X	X	X									X			
Godkendelse som forening...	X	X	X	X		X										X	
Logiværtserklæring	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X						
Beboerindskud	X	X				X	X	X		X	X						
Adresseforespørgsler m.v.	X	X			X			X		X	X						
Lokaleudlån	X	X	X	X													
Helbrestillæg	X	X	X		X	X		X	X					X			X
Realiseres i?																	
KOMBIT	X	X	X	X			X										X
Grunddata					X					X						X	
NemId						X											
Fuldmagtsløsning								X									
Lokalrammearkitektur	X	X	X	X		X											
CPR Broker					X												
Adressewebservice										X							

Som det ses af analyserne går byggeblokkene Sag, Dokument, Klassifikation, Organisation og Person igen i de fleste løsninger. Andre byggeblokke der foreslås bredt er Identitet, Partskontakt, rettighed og fuldmagt og personlig økonomi.

Nederst kan man se en status for de konkrete initiativer, der er kendt for realisering af byggeblokkene. De mest foreslåede er alle på vej.

3.2 Kort beskrivelse af byggeblokke

På Rammearkitektur.dk's [Wiki](#) anvendes, denne formidling til at status for en byggeblok i rammearkitekturen.



En byggeblok kan være:

- Identificeret, og fx formidlet i en EDS Rapport, og derefter behandlet på IT-arkitekturrådets møder
- Specificeret, dvs. beskrevet af KLS rammearkitektursekretariat og lagt i høring
- Aftalt, dvs. at specifikationen nu er gjort obligatorisk mellem de parter, der skal bruge den. Det kan være fællesoffentligt, eller for en sektor på tværs af myndigheder, eller for kommunesektoren
- Realiseret, dvs. at en eller flere leverandører og/eller KOMBIT har realiseret byggeblokken fysisk, så den kan ibrugtages
- Ibrugtaget, dvs. at en eller flere kommuner og leverandører faktisk bruger byggeblokken. Denne status er temmelig åben og dækker i dag fra én ibrugtagning til alle bruger byggeblokken.

Det er indlysende at en byggeblok først skaber værdi når den når til ibrugtaget.

3.2.1 Sag

Formål: Byggeblokken Sag har til formål at samle oplysninger i form af dokumenter og journalnotater til en afgrænset opgave eller proces.

Sag forstås som en samling af sammenhørende dokumenter og øvrige sammenhørende oplysninger, der i sit hele anvendes til at dokumentere en arbejdsproces, typisk til administrative formål, herunder til at træffe afgørelser. Der findes forskellige typer af sager: enkeltsag (de oplysninger, der ligger til grund for en afgørelse), dossiersager (en sag om en bestemt person eller objekt), samlesag (oplysninger om et bestemt emne) og projektsag, dagsordenssag osv. Sager kan indgå i andre sager. Alle ændringer på sag eller sagens relationer medfører udstedelse af en hændelsesbesked. En sags egenskaber bestemmes af dens sammenhænge til andre forretningsobjekter.

I offentlig forvaltning er sag begrundet i forskellige lovgivninger^[1].

Sag er del af sag og dokument standarderne ^[2]



Realiseret

Servicen er realiseret, når den er tilvejebragt og kan anvendes i systemer

Sag er realiseret og ibrugtaget i lokale udgaver af rammearkitekturen, og på vej i KOMBITs støttesystemer.

Typisk fysisk implementering:

ESDH-systemer håndterer sager - dog er det ikke alle, der håndterer det efter standarden. Nogle fagsystemer håndterer selv sager. Eksempelvis har KOMBIT strategien med "selvbærende" eller "fede" fagsystemer, som selv håndterer sagsfunktionalitet. En helt grundlæggende ting, der næves i samtlige EDS-rapporter er automatisk sagsdannelse. Anmeldelser fra selvbetjeningsløsninger skal bære metadata, der muliggør automatisk sagsdannelse i kommunens sagssystem.

3.2.2 Dokument

Formål: Byggeblokken Dokument rummer metadata om dokumenter, som er afgrænsede samlinger af informationer, på kendte formater, fx titel, typologi, genereringsdato, hvorvidt dokumentet er fritaget for aktindsigt, lovhjemmel og kassation- og arkiveringskode. Et dokument kan foreligge på papir, digitalt medium, mikrofiche eller et hvilket som helst andet medie, der kan være bærer af information. Dokumenter kan f.eks. rumme tekster, tegninger, grafik, fotografier, video, lydfile med mere.

Dokument håndterer dokumenter og deres oplysninger (metadata). Herudover håndteres dokumenters tilknytninger til [Sag](#), og til dokumentets parter og aktører. Alle ændringer på dokument eller dokumentets relationer medfører udstedelse af en hændelsesbesked.

Dokument er del af sag og dokument standarderne [\[1\]](#)



Realiseret

Servicen er realiseret, når den er tilvejebragt og kan anvendes i systemer

Dokument er realiseret og ibrugtaget i lokale udgaver af rammearkitekturen, og på vej i KOMBITs støttesystemer.

Typisk fysisk implementering:

ESDH-systemer (inkl. EDH-systemer) håndterer dokumenter - dog er det ikke alle, der håndterer det efter standarden. Nogle fagsystemer håndterer selv dokumenter. Eksempelvis har KOMBIT strategien med "selvbærende" eller "fede" fagsystemer, som selv håndterer sagsfunktionalitet. Der nævnes en lang række fordele ved anvendelsen af Dokument i EDS-rapporterne, fx i forbindelse med automatisk sagsoprettelse.

3.2.3 Klassifikation

Formål: Klassifikation holder alle de fælles referenceinformationer, som således er kendt af alle brugere (systemer). Eksempler på klassifikationer er [KLE](#) (KL's emnesystematik), [FORM](#) (Fælleoffentlig referencemodel), Disco (jobbetegnelser) etc.

Klassifikation er del af sag og dokument standarderne [1]

I Rapporten "EDS Hjælpemidler": indeholder Klassifikation (Service) et katalog over indsats og ydelser mv. som kommunen yder. Indsatskataloget er defineret og beskrevet i fælles sprog III. Det omfatter også et hjælpemiddelkatalog og positivlister.

Katalogerne er relateret til andre klassifikationssystemer – fx KLE, FORM, Kontoplan og de har relationer til de retskilder, hvorefter der ydes indsats og til eventuelle indsatsinstrukser. Katalogerne kan være forskellige fra kommune til kommune og kan afspejle kommunens serviceniveau.

Når et af elementerne i en klassifikation ændres, sendes en hændelsesbesked om det. På den måde kan forskellige (fag)systemer reagere på at disse referenceinformationer ændres.



Realiseret

Servicen er realiseret, når den er tilvejebragt og kan anvendes i systemer

Klassifikation er realiseret og ibrugtaget i lokale udgaver af rammearkitekturen, og på vej i KOMBITs støttesystemer. Den er også realiseret på KLs referencedata.dk, hvor den bl.a. skal anvendes til Fælles Sprog III.

Typisk fysisk implementering:

Klassifikationer ligger ofte indlejret i fagsystemerne med deraf følgende inkonsistensrisiko. Fællessystemer som KLE og FORM ligger eksternaliseret med en formel redaktion. I KOMBIT's udbud af støttesystemer, indgår en klassifikationskomponent. Denne vil, på sigt, indeholde de fælles klassifikationer og referencedata.

I EDS-rapporterne beskrives opslag til Klassifikation bl.a. i forbindelse med journalisering og understøttelse af organisation, fx i arbejdet med at automatisere anmodning om navne- og adressebeskyttelse (EDS-rapport – Navne- og Adressebeskyttelse, s. 5). Klassifikation nævnes også i EDS-rapporten – Hjælpemidler som en vigtig forudsætning for effektiv digital selvbetjening. For at realisere målet om straksafgørelse, skal der ske en mapping mellem tilstand (borgers) og indsats (hjælpemiddel), hvilke bl.a. forudsætter brugen af Klassifikation.

3.2.4 Organisation

Formål: Organisation kan svare på, hvem har ansvar for hvilke opgaver. Begrebet 'organisation' kan beskrive den måde, man opdeler organisationen i

afdelinger, kontorer, samt hvilke arbejdsopgaver der er tilknyttet organisatoriske enheder osv.

Formålet med Organisation kan således være at have styr på forretningen dvs. hvem er chef for hvilke medarbejdere, hvilke arbejdsopgaver har en enhed, hvad er adressen på en enhed, hvem ejer hvilke systemer og mange andre oplysninger såsom telefonnumre, tjenestenummer etc. Byggeblokken er 'rygmarven' i kommunens digitalisering, da oplysningerne genbruges af alle andre systemer og kan anvendes i forbindelse med rettighedstildelinger fx. adgangsstyring.

I EDS-rapporterne beskrives effektiviseringsfordele i brugen af Organisation blandt andet i forbindelse med strukturering af organisationsviden/-data, hvilket muliggør genbrug af information om kommunens (organisationens) organisering i forhold til visitering af henvendelser (EDS-rapport – Navne- og adressebeskyttelse, s. 5).

Organisation er del af sag og dokument standarderne [\[1\]](#)



Realiseret

Servicen er realiseret, når den er tilvejebragt og kan anvendes i systemer

Organisation er realiseret og ibrugtaget i lokale udgaver af rammearkitekturen, i produktet APOS2 og på vej i KOMBITs støttesystemer. Frederiksberg kommune har lavet en open source implementering af Organisation.

3.2.5 Person

Formål: Person holder samtlige personer i Danmark, der har en interesse for offentlig forvaltning. Dvs., både personer med dansk CPR-nummer og personer uden CPR-nummer med interesse for dansk forvaltning. Når personoplysninger ændres eller nye personer registreres, udsendes hændelsesbesked om ændringen.

I EDS-rapporten Økonomisk friplads beskrives visionen om at op mod 80% af alle sager skal kunne afgøres straks, når en borger fx ansøger om økonomisk friplads via en digital selvbetjeningsløsning. For at det skal kunne lade sig gøre, er det bl.a. nødvendigt at husstandens sammensætning kendes fra persondata og at data udstilles for ansøgeren. På den måde kan Person (grunddata) give oplysninger om, hvem der bor på samme adresse, som det barn der ansøges om, og ansøger har mulighed for at se og godkende oplysningerne, så der kan træffes en straksafgørelse (s. 15).

I EDS-rapporten Vielse beskrives visionen om at 50% af prøvningerne kan straksafklares og at prøvelsesattesten kan genereres automatisk for uproblematiske prøvelser. For at det skal kunne lade sig gøre kræver det autoudfyldt i selvbetjeningsløsningen via Brugerapplikationens kobling til Person (grunddata). Ved udarbejdet prøvelsesattest kan også foretages automatisk navneændringsregistrering i Person-grunddatas venteregister.



Realiseret

Servicen er realiseret, når den er tilvejebragt og kan anvendes i systemer

Person findes i dag som CPR-register, og realiseres så den overholder rammearkitekturens specifikation med Grunddataprogrammet.

Typisk fysisk implementering:

CPR-registret holder i dag disse informationer.

Fremover vil CPR-registret være en del af det fælles grunddatagrundlag og hændelsesbeskeder vil blive udsendt derfra.

3.2.6 Identitet

Formål: Sikre at brugere og systemer, der anvender services og lignende også er dem, de udgiver sig for at være. Servicen identificerer (garanterer autentifikation af) brugere. Anvendes også til underskrift (digital signering).

I EDS-rapporten 'Økonomisk friplads' beskrives hvordan den anvendes til anvendes til den formelle signering af ansøgning om friplads.

I EDS-rapporten 'Godkendelse som forening og tilskud til foreningsaktiviteter' anvendes den til at identificere den tegningsberettigede for etablering af forening og for ansøgning om tilskud til foreningsaktiviteter.

I EDS-rapporten 'Beboerindskud' beskrives hvordan den anvendes til at en beboer digitalt underskriver en ansøgning om lån til beboerindskud.

I EDS rapporten 'Helbredstillæg' beskrives hvordan den anvendes til at borgere kan godkende deres ansøgning om helbredstillæg.



Identificeret

Behov for servicen er identificeret, når et projekt har behov for den og behovet er beskrevet

Typisk fysisk implementering:

NemLogin

3.2.7 Partskontakt

Formål: Formålet med Partskontakt er at give overblik over tidligere kommunikation med borgere og virksomhed, samt at facilitere fremtidig kontakt.



Beskrevet

Servicen er specificeret, når dens interface og indhold er beskrevet incl. afhængighed af andre services

Komponenten Partskontakt beskrives i EDS-rapporten Skadedyr i forbindelse med kommunens kommunikation med borgeren. Ideen i denne komponent er at kommunerne har brug for at kommunikere status på sager til parter inden for mange kommunale sagsområder. Hvert område skal derfor ikke opfinde og bygge sin egen

kommunikationskomponent. Partskontakt udarbejdes som en del af SAPA. Dens komponent, der hedder partskontakt i rammearkitekturen, er input og outputmanager, definerer kanal og holder øje med i hvilken grad kvitteringer og tidsfrister overholdes, og kan på den måde automatisere en lang række processer. Komponenten kan bygges ind i den eksisterende løsning (EDS-rapport – Skadedyr, s. 10).

3.2.8 Rettighed & Fuldmagt

Formål: Rettighed sikrer at tilgang til oplysninger og funktionalitet kun gives til autoriserede (personer eller systemer).

Fuldmagt sikrer at der kan "arbejdes på vegne af" andre, dvs. at der kan udstedes en fuldmagt til en eller flere operationer. Når der prettes, ændres eller nedlægges en fuldmagt, meddeles dette via en hændelsesbesked.

I EDS-rapporten Begravelseshjælp beskrives ansøgningsprocessen, hvor en bedemand gives fuldmagt til at søge begravelseshjælp på vegne af afdøde. Med digital fuldmagt kan processen automatiseres, og i mange tilfælde kan der efter indhentning af supplerende oplysninger, som fx økonomiske, træffes en straksafgørelse (s. 4).



Identificeret

Behov for servicen er identificeret, når et projekt har behov for den og behovet er beskrevet

Typisk fysisk implementering:

Oftentimes ligger fuldmagt i fagsystemerne, men eksempelvis Tinglysning har udarbejdet en decideret fuldmagtsservice, som kan benyttes generelt. Endvidere har Digitaliseringsstyrelsen udviklet en fuldmagtsløsning.

3.2.9 Postering Økonomi

Formål: Postering sikrer at postere(kontore) økonomiske transaktioner på de rigtige konti. Herudover kan Økonomi sikre et korrekt overblik i form af kontoudtog, balance og andre kontooversigter. Sker der ændring i en kontoplan (inkl. konti), udsendes en hændelsesbesked.



Identificeret

Behov for servicen er identificeret, når et projekt har behov for den og behovet er beskrevet

Typisk fysisk implementering:

Denne funktionalitet ligger i økonomisystemer. Alle systemer på markedet kan stort set det samme. KOMBIT har, i samarbejde med de store leverandører i DK, udarbejdet en fælles snitflade, kaldet ØIR (Økonomi i Rammearkitekturen).

3.2.10 Adresse

Formål: Korrekte adresseoplysninger er en hjørnesten i mange forvaltningsopgaver og forretningsprocesser – og i de it-systemer, som understøtter dem.

Byggeblokken adresse gør det muligt at finde adresse for stedbestede objekter, eks. [Virksomhed](#), [Bygning](#), [Fast ejendom](#) og [Person](#).



Realiseret

Servicen er realiseret, når den er tilvejebragt og kan anvendes i systemer

3.2.11 Betaling

Formål: Betaling sikrer at penge bliver overført til modtagerens konto og hævet fra afsenderens konto (eksempelvis på Nemkonto). Typisk arbejder Betaling på baggrund af en udbetalingsanmodning, som genereres, eksempelvis i et beregningssystem. Når betalingen er gennemført, udsendes en hændelsesbesked.



Identificeret

Behov for servicen er identificeret, når et projekt har behov for den og behovet er beskrevet

Typisk fysisk implementering:

Der findes diverse offentlige betalingssystemer, som f.eks. KMD Udbetaling, Udbetaling Danmark etc. Nets (tidligere PBS) kan gøre, mere eller mindre, det samme.

3.2.12 (Stedbestedt) Aktivitet

Formål: Byggeblokken aktivitet har som formål at sætte tid og sted på en aktivitet, holde styr på deltagere, ansvarlige og de faciliteter de anvender.

Den realiseres som en service, der kan registrere aktiviteter, der kan stedbestedes og afgrænses tidsmæssigt. Den skal indeholde alle aktiviteter, der kræver koordinering og samarbejde mellem forskellige aktører. Aktiviteterne er opmærket med forskellige klassifikationer. Nogle af disse vedrører gravetilladelser og andre drejer sig om 'Råden over vej'. Servicen skal fungere på den måde, at aktiviteter bliver registreret med en tilstand (fx projekteret, planlagt, ansøgt, godkendt, igangsat, udført, synet og afsluttet). Aktiviteter kan registreres både via selvbetjening og via myndighedernes registrering.

I forbindelse med registrering af en aktivitet, kan brugeren udføre en konfliktsøgning, der er en søgning på registrerede aktiviteter på samme sted og inden for den periode, som aktiviteten ønskes udført. Hvis der er konflikter, kan brugeren vælge at flytte aktiviteten til en anden periode eller til et andet sted.

Når en aktivitet sættes i tilstanden 'ansøgt' (defineres ved at en aktør, har udtrykt at de ansøger) kan den formelle oplysning af sagen foregå, og servicen forestår koordineringen mellem forskellige aktiviteter på stedet og i samme tidsrum.

Registreringen kan have tilknyttet et eller flere dokumenter – fx kort over aktiviteten, udgravningen, afspærring eller skilteplan i formater, der kan vises med Geografisk præsentation.

Koordineringen af stedbestede aktiviteter skal også foregå med selvbetjening. De forskellige aktører kan oprette et abonnement og få besked om aktiviteter, som de er

interesseret i. Når en aktør får besked, kan han via applikationen behandle den pågældende aktivitet. Det kan være betingelser eller andet, der kan medvirke til at oplyse sagen. Disse vil opdatere aktiviteten og danne en ny registrering. Det betyder, at interesserede aktører kan følge med i, hvad de andre aktører har gjort



Beskrevet

Servicen er specificeret, når dens interface og indhold er beskrevet incl. afhængighed af andre services

3.2.13 Indsats

Formål: Byggeblokken Indsats har til formål at holde oplysninger om planlagte og gennemførte indsats over for en person. Regel indeholder regler for beregning af "hvad som helst". Regler kan være beregningsregler, som f.eks. kan beregne en ydelses størrelse, valideringsregler, som beregner om noget er validt eller ej, tildelingsregler, som afgør om man er berettiget til en bestemt ydelse eller ej m.m.



Beskrevet

Servicen er specificeret, når dens interface og indhold er beskrevet incl. afhængighed af andre services

3.2.14 Regel

Formål: Regels formål er at give overblik over hvor i rammearkitekturen forskellige regler håndhæves. Ideen er, at når en regel ændres, ved man hvilke dele af arkitekturen der bliver berørt. Ændres en regel eller en takst, udsendes en besked. Typisk vil beregningssystemer abonnere på disse ændringer, da det kan afstedkomme en omberegning.



Identificeret

Behov for servicen er identificeret, når et projekt har behov for den og behovet er beskrevet

Typisk fysisk implementering:

Typisk ligger regler i dag kodet ind i beregningssystemerne, hvilket betyder at der skal foretages ændringer i systemet, hvis reglerne ændrer sig. Fremover vil vi gerne have regler eksternaliseret i henhold til princippet om "adskil det foranderlige fra det uforanderlige". Ellers findes diverse "rules engines", som typisk har denne funktionalitet.

3.2.15 Tilstand

Formål: Byggeblokken "tilstand" har til formål at understøtte alle relevante oplysninger (data) om en persons tilstand. fx uddannelses-, sundheds-, social- eller beskæftigelsesmæssige tilstand. Den sikrer, at der løbende opdateres oplysninger om tilstanden over tid (hvorfor der netop ikke skelnes mellem tidligere, aktuel og opnået), dvs. hvor der blot er tale om flere dokumenterede tilstande over en samlet tidslinje. Det betyder, at borgertilstanden blot opdateres på forskellige tidspunkter.

Denne dokumentation af den løbende opdaterede tilstand vil kunne bidrage til, at en fagperson over tid kan vurdere, om tilstanden flytter sig i den ønskede retning eller ej og i så fald om der skal ændres i [indsats](#).

For hver specifik tilstand skal der findes en eller flere klasser i et klassifikationssystem, der udtrykker det (fælles) sprog, der skal anvendes i forbindelse med tilstandsbeskrivelsen.

Det er først og fremmest personens tilstande der dokumenteres og det er som udgangspunkt personens egne oplysninger. Oplysninger kan være dokumenterede uden at der er en indsats. Det vil også være personen der afgør, om der gives samtykke til deling af tilstandsoplysningerne. Når tilstanden er blevet udredt i dialog med personen eller af personen selv, foretages en vurdering heraf.



Beskrevet

Servicen er specificeret, når dens interface og indhold er beskrevet incl. afhængighed af andre services

3.2.16 Virksomhed

Formål: Virksomhed har til formål at gøre oplysninger om virksomheder tilgængelig. Virksomhed holder informationer om enheder, der uanset retlig form udøver en økonomisk aktivitet, og er eller har været registreret med i CVR registreret, herunder juridiske enheder og P-enheder. Når virksomhedsoplysninger ændres eller nye virksomheder registreres, udsendes hændelsesbesked om ændringen.



Realiseret

Servicen er realiseret, når den er tilvejebragt og kan anvendes i systemer

Typisk fysisk implementering:

CVR-registret holder disse informationer. CVR-registret er en del af det fælles grunddatagrundlag og hændelsesbeskeder vil blive udsendt derfra.

3.2.17 Ydelse

Ydelse er det borgere eller virksomheder KAN få bevilget. Samlingen af ydelser kalder vi et ydelseskatalog. Alle ændringer på ydelser, tildelings- eller beregningsregler.

Typisk fysisk implementering:

I dag ligger ydelser typisk i fagsystemer, men der er et ønske om at gøre ydelseskataloget mere eksplicit, således at det kan anvendes i andre sammenhænge. Eksempelvis udstiller flere kommuner ydelseskataloget på nettet, således at borgere eller andre kan få indsigt i, hvilke ydelser der findes.

3.3 Andre løsningselementer i EDS Rapporterne

EDS rapporterne har ikke kun peget på rammearkitektur som løsning. Der er også fra workshops med kommuner og borgere formuleret en række andre funktionelle ønsker, som er værd at fremhæve som elementer i en ny selvbetjeningsstrategi.

3.3.1 Track and Trace

Køber man en pakke over nettet i dag, modtager man med det samme en mail, der kvitterer for ordren. Lidt senere en mail der meddeler, at den er under behandling. Senere mails når den er afsendt. Herefter kan vi spore pakken. Vi forventer det er sådan.

Det skal også være virkelighed for selvbetjeningsløsninger i det offentlige. Borgerne efterspørger først og fremmest at de kan gennemskue hvor langt deres sag er; hvad der sker; hvem der har den; hvornår de kan vente svar m.v.

Er det ikke rimeligt at en ansøger får besked om:

- Hvad hun skal have parat når hun skal ansøge?
- At ansøgningen er modtaget og hvornår hun kan forvente svar? Fx hvad nummer ansøgningen er i køen, og hvad den aktuelle sagsbehandlingstid er?
- At der nu er oprettet en sag og den er tildelt en sagsbehandler?
- At den nu er behandlet, men at der er bestilt en oplysning hos X, eller at sagen er afgjort og den kan findes i den digitale postkasse?
- Osv.

Konsekvensen er at selvbetjening er meget andet end at modtage data. Det er en dialogproces mellem ansøger, andre parter og kommunen.

Track and trace ønsker har være nævnt i adskillige EDS-analyser. Track and trace indgår aktuelt i analyserne vedrørende en fremtidig digital postløsning.

3.3.2 Præsenter data og regler for borgeren

Ikke sjældent beder vi borgeren om at oplyse os om data – vi allerede har. Ikke nødvendigvis har samlet eller kan stille til rådighed for borgeren. Data ligger måske mange steder og kan ikke hentes snildt og elegant. Men vi har dem. De data bruger vi så til at kontrollere borgerens oplysninger. Det er ikke godt nok.

Den bedste løsning er at vi stiller vores data til rådighed for borgeren. De data vi ved eller tror er rigtige. Vi kan så bede borgeren om at kontrollere dem og evt. korrigere dem.

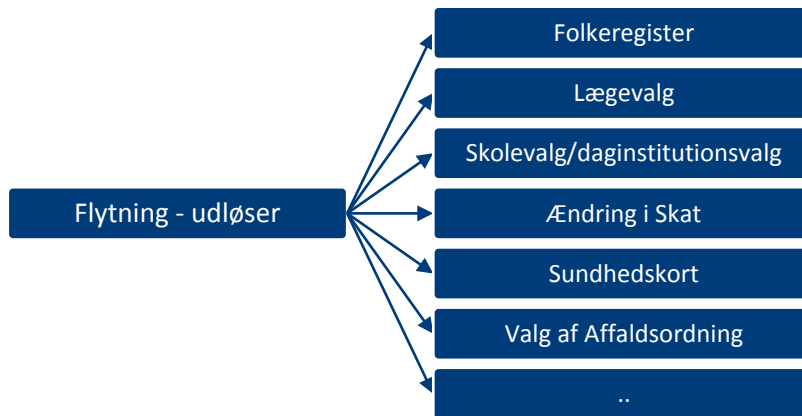
Vi skal også præsentere vores regler for borgeren. Så borgeren kan gennemskue, hvorfor vi beder om data og hvorfor vi handler som vi gør.

Det er ikke teknisk trivielt at løse denne opgave. Men jo mere vi arbejder med grunddata og datastandarder, desto enklere bliver det at løse opgaven.

Rammearkitekturen er grundlæggende den basis der tillader at præsentation af data og regler kan løses effektivt på tværs af områder

3.3.3 Understøt hele processen - livssituationer

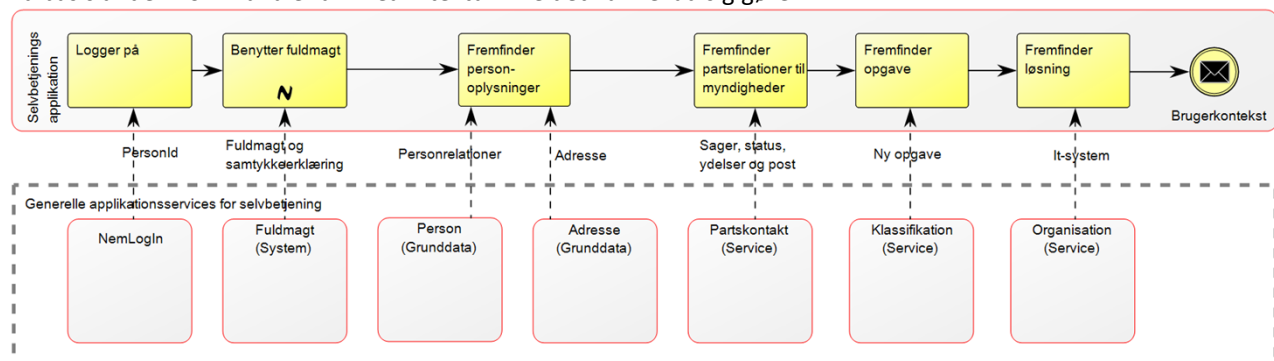
Vi har delt den offentlige forvaltning op i en række ydelser, der er defineret ved forskellige love og bekendtgørelser. Men borgerens grunde til at henvende sig til det offentlige er i mange tilfælde en livssituation: Fødsel, Død, Ægteskab, Skilsmisse/separation, 18 år, Pension, Flytning, Ledig, m.v. Flytning til en anden kommune sætter fx gang i en del processer:



3.3.4 Kend borgeren og guid ham/hende

Ydermere kan vi godt forvente at selvbetjeningsløsningen genkender os når vi logger på. På basis af grunddata vil den hurtigt kunne finde vores adresse, kommune, alder, køn, familieforhold m.v. Den bør også kunne se hvilke engagementer vi har med det offentlige pt: Skat, ejendomsskat, affaldsordning, lægevalg, børn i skoler og daginstitutioner, ansøgninger m.v.

På basis af den kommunale rammearkitektur ville det kunne lade sig gøre:



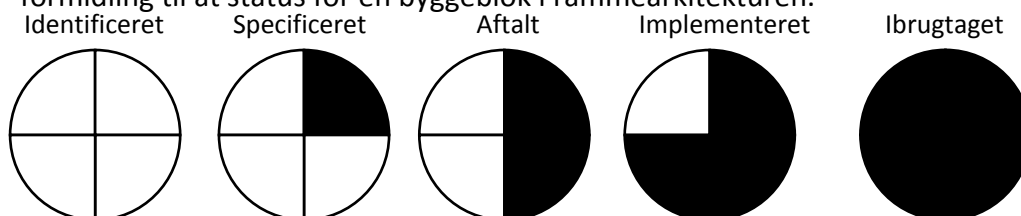
1. Borgeren logger på med Nem Login
2. Det sker evt med en fuldmagt
3. Løsningen finder fra grunddata oplysninger om personens alder, adresse, køn, familieforhold m.v. Løsningen ved nu hvem den er i kontakt med
4. Nu undersøger løsningen i (KOMBITs kommende SAPA løsning) hvilke sager, ydelser og engagementer borgeren har med det kommunerne. Borgeren kan vælge at det er en af de engagementer det handler om. Det vil det ofte være.
5. Hvis det ikke er en af de kendte engagementer, kan borgeren vælge en anden opgave. De opgaver kommunerne løser holdes ved lige i en klassifikation. Fx KL's Emnesystematik. Denne klassifikation er evt. ordnet ud fra borgerens grunddata, således at man fx ikke vil kunne se muligheden for Folkepension, hvis man er 18 år
6. Når borgeren har valgt opgaven, slår løsningen op i Organisation og se hvem og hvad der løser den opgave, fx hvilken selvbetjeningsløsning borgeren skal bruge og hvor den er.

Denne proces afhjælper den udfordring at en del borgere har svært ved at finde frem til den rigtige selvbetjeningsløsning.

4 anbefalinger

4.1 Fokus på Ibrugtagning

På Rammearkitektur.dk's [Wiki](#) anvendes, som nævnt tidligere, denne formidling til at status for en byggeblok i rammearkitekturen.



En byggeblok kan være:

- Identificeret, og fx formidlet i en EDS Rapport, og derefter behandlet på IT-arkitekturrådets møder
- Specificeret, dvs. beskrevet af KLS rammearkitektursekretariat og lagt i høring
- Aftalt, dvs. at specifikationen nu er gjort obligatorisk mellem de parter der skal bruge den. Det kan være fællesoffentligt, eller for en sektor på tværs af myndigheder, eller for kommunesektoren
- Realiseret, dvs. at en eller flere leverandører og/eller KOMBIT har realiseret byggeblokken fysisk, så den kan ibrugtages
- Ibrugtaget, dvs. at en eller flere kommuner og leverandører faktisk bruger byggeblokken. Denne status er temmelig åben og dækker i dag fra én ibrugtagning til alle bruger byggeblokken.

Den helt afgørende konklusion fra analysen er at selvbetjeningsløsningerne grundlæggende mangler Ibrugtagning. Det skyldes formodentlig flere forhold, som imidlertid kræver flere analyser:

- Indholdet af byggeblokkene skal være entydigt defineret. Det har været uklart hvilken governance, der har ligget til grund for, at man kan sige at en byggeblok er identificeret, specificeret etc. og dermed en del af Rammearkitekturen. Derfor skal governance styrkes
- Realisering af fælleskommunale og –offentlige byggeblokke først sket fra i 2015
- Forretningsmodeller for realisering har ikke været stærke nok, hverken set fra den enkelte kommune eller leverandørerne.

Hvis disse forhold kommer på plads vil det fremme realisering og ibrugtagning af andre byggeblokke end de fire der nævnes i næste afsnit.

4.2 Ibrugtag Sag, Dokument, Organisation og Klassifikation

Med realisering af Sag, Dokument, Organisation og Klassifikation i lokale udgaver af rammearkitekturen, på referencedata.dk og ikke mindst KOMBITs støttesystemer (cirka fra 2017) er den vigtigste anbefaling at få dem ibrugtaget

i alle selvbetjeningsløsninger og fagsystemer. Det vil effektivisere en lang række sammenhænge:

- Automatisk journalisering, uanset hvilket fagsystem og selvbetjeningsløsning man vælger
- Udveksling af sagsoplysninger og data mellem selvbetjeningsløsninger og fagsystemer
- Automatisk fordeling af ansøgninger, anmodninger, beskeder m.v.
- I nogle tilfælde straksafgørelser når klassifikationen sammenholder objektive kriterier for en ydelse med borgerens data – begge efter en klassifikation.

I den kommende strategi, vil den målrettede fokus på at få de fire byggeblokke i brug taget på tværs kunne generere de største gevinster

4.3 Find din løsning – aftal, realiser, ibrugtag

Den anden anbefaling er at få udviklet den proces, 1) genkender borgeren og 2) leder borgeren hen til den rigtige selvbetjeningsløsning. Den er beskrevet i afsnit 3.3.4 og kræver realisering af en række byggeblokke og et klassifikationsarbejde.

Gevinsterne vil:

- Bedre service, bedre alignet med de forventninger borgerne kan have til den kommunale og offentlige service i 2020
- Færre henvendelser, fordi man ikke kan finde sin løsning

4.4 Track and trace

Endelig anbefaler vi at en track and trace funktionalitet på selvbetjeningsløsninger udvikles med udgangspunkt i en rammearkitekturtænkning.

Det vil blive meget omkostningsfuldt at forestille sig at der for hver selvbetjeningsløsning bygges en track and traceløsning. Men tænker man ud fra et logistisk synspunkt passerer ansøgningssager alle forbi de samme "lokationer":

- Ansøgning modtaget
- Ansøgningssag oprette eller afvist
- Sagsbehandling påbegyndt
 - Her kan være flere mellemstationer/-lokationer
- Sagen afgjort
 - (Partshøring)
 - Afgørelse
- Eksekvering
- Sagen afsluttet

Lignende mønstre kendes fra anmodninger, attester, bookninger. I alle tilfælde kan man se *hvem* der har sagen fra Organisation og Hvad den handler om fra Klassifikation.

Gevinsterne vil:

- Bedre service, bedre alignet med de forventninger borgerne kan have til den kommunale og offentlige service i 2020
- Færre henvendelser, fordi man er usikker på status for en henvendelse.