

## Indholdsfortegnelse - Bilag

<b>Indholdsfortegnelse - Bilag</b> .....	<b>1</b>
<b>2.2 Introduktion til tema 'Fundamenter for god selvbetjening og styrket digital service'</b> .....	<b>2</b>
Bilag 1: Overblik over indsatser og projekter på selvbetjeningsområdet .....	2
Bilag 2: Væsentlige arkitekturelementer der understøtter selvbetjening.....	6
Bilag 3: Odenses digitale fremtid. 2022 .....	8
<b>2.6 Cases - brug af talegenkendelse og talesyntese til borgerkontakt</b> .....	<b>19</b>
Bilag 1: Afrapportering af signaturprojekt i Roskilde.....	19
<b>2.9 Status for udbredelse af MeMo-opmærkning</b> .....	<b>46</b>
Bilag 1: MEMO i kommunerne KL.....	46
Bilag 2: Arkitekturbeskrivelse vedr. minimumstandard for MeMo og arketyper V1.0.....	91

**2.2**

**Introduktion til tema 'Fundamenter for god selvbetjening og styrket digital service'**

# Fundamenter for god selvbetjening og øvrig digital service

## Oversigt over fællesoffentlige og fælleskommunale projekter og aktiviteter samt EU-initiativer

KL april 2023

KL

### Fælleskommunale indsatser 1-4

- fra Kommunernes Digitaliseringsprogram, delprogram 1 'Digital Inklusion'

### Fællesoffentlige indsatser 1-2

- fra den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022-2025, Vision 1 'En sammenhængende og brugervenlig digital offentlig sektor for alle'



Gul ramme:  
Aktivitet som indgår i dagsorden



Grøn ramme:  
Dokument



Kursivskrift:  
EU-initiativ

Fælleskommunal indsats 1:  
**Skab ukompliceret design og kommunikation i øjenhøjde**

Fælleskommunal indsats 2:  
**Digitalisér til borgerens mobile enheder**

Fælleskommunal indsats 3:  
**Styrk selvstændigheden med teknologi**

Fælleskommunal indsats 4:  
**Tilpas den digitale sikkerhed til borgerens ærinder**

Fællesoffentlig indsats 1:  
**Bedre brug af fuldmagter og samtykker**

Fællesoffentlig indsats 2:  
**Fælles inklusionsprincipper**

**"Fjern filerne"**

*Mobile first*

**Webtilgængelighed**

**Fuldmagt**

**Samtykke**

**Once Only Technical Service**

**Fælles krav til gode brugeroplevelser**

**"Bedre breve"**

**MeMo-format**

**Talegenkendelse og talesyntese**

*Data spaces*

*Personal data spaces*

**Forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer**

**Borgerblikket**

**Samlet Patientoverblik**

**Digitale identiteter (eID)**

**Digitale wallets**

*Right to good administration*

**Referencearkitektur for tværgående digitalt overblik**

**Referencearkitektur for brugerstyring**

*Single Digital Gateway*

**Referencearkitektur for selvbetjening**

**Referencearkitektur for deling af data og dokumenter**

*Privacy by design*

# Status for indsatser og projekter

FASE	Idé/Bojlere*	Igang	Realiseret/I drift
INDSATSER	<p><b>‘Fjern filerne’ (FK)</b>  <b>‘Bedre breve’ (FK)</b>  <b>Data spaces (EU)</b>  <b>Digitale wallets (EU)</b></p>	<p><b>MeMo-format (FK/FO)</b>  <b>Mobile first (FK)</b>  <b>Webtilgængelighed (FO)</b>  <b>Fuldmagt (FO 2023)</b>  <b>Samtykke (FO)</b>  <b>Once Only Technical Service (FO)</b>  <b>Personal data spaces (EU)</b>  <b>Digitale identiteter (eID) (EU)</b>  <b>Single Digital Gateway (EU)</b>  <b>Privacy by design (EU)</b></p>	<p><b>Borgerblikket (FK)</b>  <b>Samlet Patientoverblik (FO)</b>  <b>Talegenkendelse og talesyntese (FK)</b>  <b>Fuldmagt (FO 2013)</b></p>

\* inkl. EU-initiativer, som endnu ikke er vedtaget  
 FK: Fælleskommunal indsats eller projekt  
 FO: Fællesoffentlig indsats eller projekt

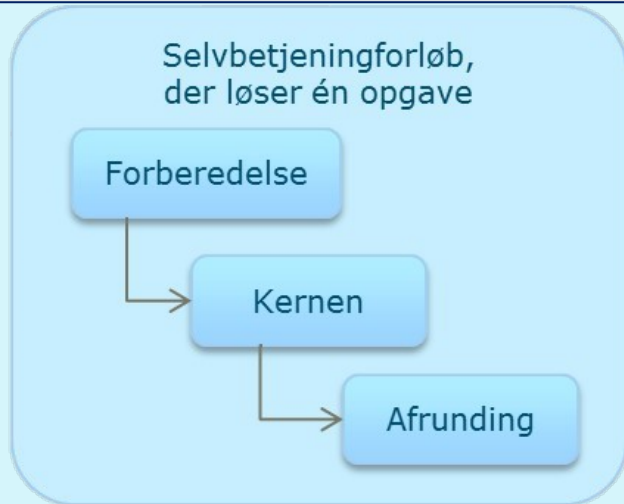
**2.2**

**Introduktion til tema 'Fundamenter for god selvbetjening og styrket digital service'**

# Væsentlige arkitekturelementer der understøtter selvbetjening



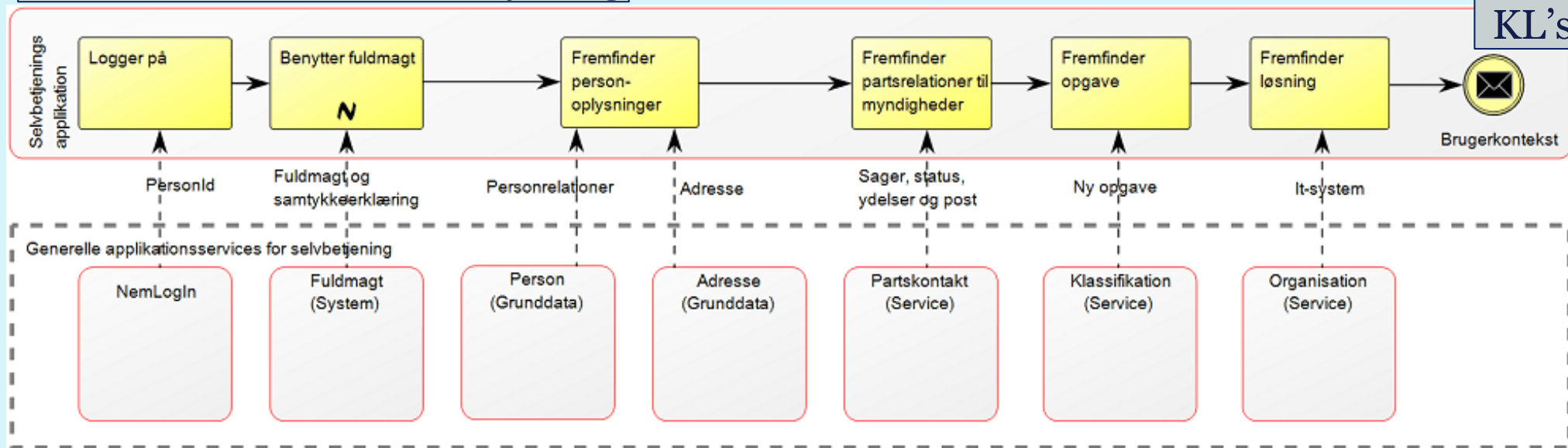
## Referencearkitektur for selvbetjening



OMRÅDER I FOKUS	Borgerservice, dagtilbud	Borgerservice	Borgerservice og teknik- og miljø	Social, beskæftigelse, teknik- og miljø
<b>SERVICE-OMRÅDER</b>	1. Ansøgning om flytning 2. Ansøgning om sundhedskort 3. Ansøgning om EU-sygesikringskort 4. Ansøgning om optagelse i dagtilbud 5. Ansøgning SFO 6. Ansøgning skoleindskr	1. Ansøgning om begravelseshjælp 2. Ansøgning om økonomisk friplads til dagtilbud 3. Ansøgning om hjælpemidler 11. Pas 12. Duplikatkørekort	1. Affaldshåndtering fra borgere 2. Affaldshåndtering fra virksomheder 3. Anmeldelse om byggearbejde opgravnings- og ledningsarbejder 9. Logiværtserklæringer 10. Ansøgning om betalingslicenser og afgifter i forbindelse med parkering.	1. Personligt tillæg 2. Sygedagpenge 3. Helbredstillæg 4. Udvidet helbredstillæg uddannelseshjælp, enkelttydelser og ejendomsregistrering (BBR) skal omfattes når systemunderstøttelsen er tilvejebragt. Det forventes endeligt aftalt i ØA16.

Forretningsarkitektoniske løsningsforslag og brugerrejser for forretningsområderne i bølgeplanen for Obligatorisk Digital Selvbetjening 2011-2015

## Procesmønstre for selvbetjening



## KL's blanketsamling



**2.2**

**Introduktion til tema 'Fundamenter for god selvbetjening og styrket digital service'**



ODENSES  
digitale  
FREMTID

# Forord

Odense Kommune kigger ind i en fremtid, hvor den digitale og teknologiske udvikling går hurtigere og hurtigere, og hvor digitalisering kommer helt tæt på borgerne. Det betyder, at digitalisering på mange måder vil ændre hvad velfærd egentligt er, og hvordan kommunerne leverer velfærd og service til borgere og virksomheder. Digitalisering er måske det stærkeste selvstændige forandringsværktøj som kommunerne råder over. Det betyder ikke, at der skal digitaliseres for digitaliseringens skyld, men der er behov for at se på de muligheder, som dette værktøj giver til løsning af udfordringer, som Odense Kommune og Danmark står overfor de kommende år.

Den 1. januar 2022 startede den nye 4-årige periode for Odense Byråd. Det giver anledning til at kigge ind i fremtiden og drøfte, hvordan digitalisering kan spille en rolle i forhold til de opgaver, som Odense Kommune ligesom resten af Danmark står overfor for eksempel demografi, sundhed, klima og den moderne digitale arbejdsplads. Odenses Digitale Fremtid skal sætte Byrådet i førersædet på den digitale udvikling af kommunen, så Byrådet får drøftet, hvordan det digitale skal komme til udtryk i arbejdet med at øge effekten af den kommunale kerneopgave for vores borgere og virksomheder. Odense Digitale fremtid skal ligeledes være rammen for hvordan vi håndtere de nationale, fællesoffentlige og fælleskommunale strategier og politikker.

For at rammesætte hvor digitaliseringen kan løse vores udfordringer, er der udarbejdet 7 temaer med 13 fyrtårnsprojekter. De 7 temaer og 13 projekter i nærværende projektkatalog angiver centrale områder, hvor digitaliseringen kan være med til at løse vores store samfundsmæssige problemer. De 13 projekter er potentielle projekter, der kan være med til at løse udfordringerne i de 7 temaer. Herudover er nævnt aktiviteter der også vil bidrage til at rykke på de 7 temaer. Disse aktiviteter der allerede er en del af den digitale portefølje i Odense kommune.

## 7 Temaer for Odenses digitale fremtid

Færre hænder og flere opgaver



Verdens bedste robotby – Robotter som del af Odense Kommune



Bedre mental og fysisk sundhed



Digitalt førstevalg, men aldrig uden digital inklusion



Klima



Bedre sammenhæng i Odense Kommune

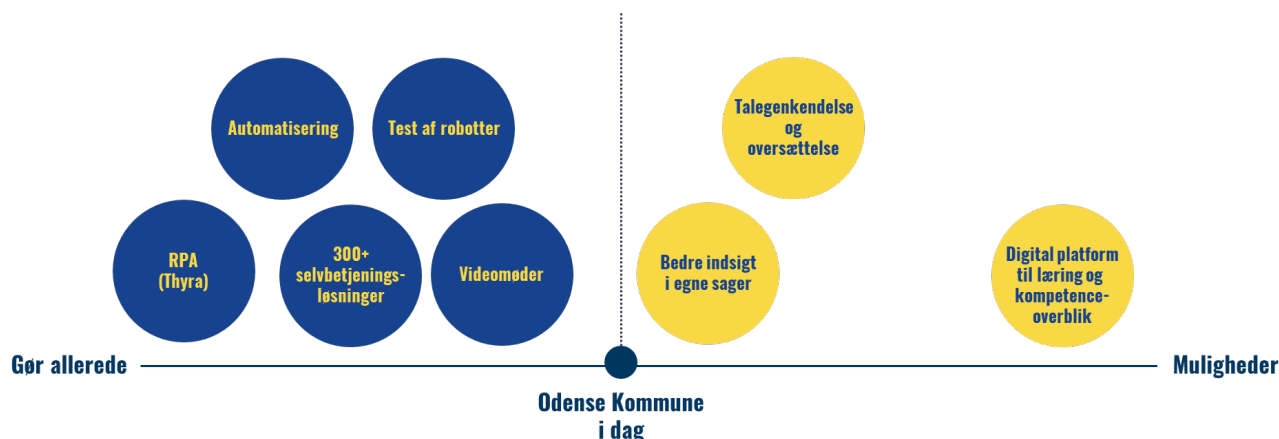


Fundament for fremtidens digitale kommune



## Færre hænder og flere opgaver

Odense Kommune står sammen med resten af Danmark overfor en akut mangel på arbejdskraft i den offentlige såvel som i den private sektor. Der er brug for flere medarbejdere til at løfte den borgernære velfærd. Samtidig har virksomhederne brug for flere hænder i produktionen og til at servicere kunder, så de fortsat kan skabe vækst og værdi til samfundet. For at kunne imødekomme den store mangel på arbejdskraft, kræver det en omstilling af den måde opgaverne løses på i dag. Der er derfor et behov for at undersøge, afprøve og implementere teknologi, som kan overtage tidskrævende opgaver.



**Talegenkendelse og oversættelse:** Rekruttering af medarbejdere er en stigende udfordring på mange forskellige områder. Derfor er det nødvendigt at undersøge alternativer. I nogle brancher er barriererne læse-, skrive- eller sprogsværligheder og ikke kompetencer i forhold til selve kerneopgaven. Digitale virkemidler vil kunne bryde barriererne og sikre, at flere vil kunne deltage aktivt i jobmarkedet særligt inden for velfærdsområdet.

**Bedre indsigt i egne sager:** Manglende indsigt i sagsforløb resulterer i mange tilfælde i et øget antal af henvendelser og dermed pres på medarbejderne. Det betyder, at både medarbejdere og borgere bruger tid på udveksling af information, der med fordel kunne gøres tilgængelig på anden vis. Tag for eksempel *track and trace* kendt fra pakkedistribution. Fællesoffentligt er de første spadestik allerede taget via Borgerblikket/Mit Overblik og et samspil hermed skal indtænkes.

**Digital platform til læring og kompetenceoverblik:** Covid-19 har flyttet grænserne for, hvordan vi kan tilgå læring og kompetenceudvikling i det offentlige. En digital platform skal bidrage til en øget udvikling af kompetencer hos både medarbejdere og borgere samt medføre et øget overblik over kompetencer. Overblikket vil kunne bruges i særlige tilfælde som vi eksempelvis har set det nu, hvor medarbejdere, som taler flydende ukrainsk eller russisk, var efterspurgt.

**Automatisk medicindispensering i eget hjem:** Plejen bruger mange ressourcer på at møde fysisk frem hos borgeren for at udlevere medicin. I Aalborg Kommune har de testet automatisk udlevering af medicin. Det vurderes, at der er et potentiale i automatisering af medicinudlevering i Odense Kommune.

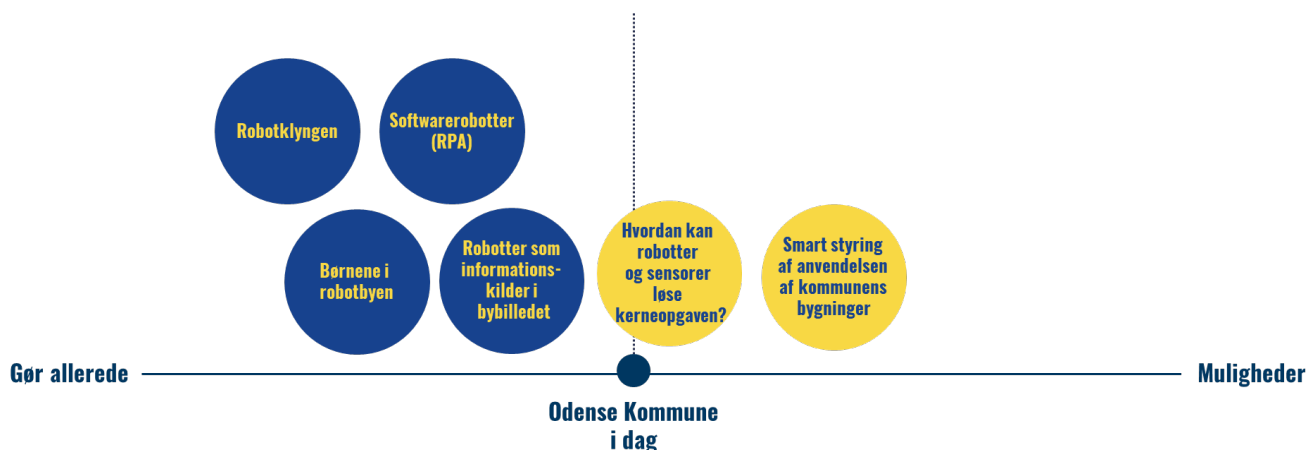
### Forslag til fyrtårn

Det anbefales, at der igangsættes en undersøgelse af mulighederne for at øge gennemsigtigheden i borgernes eget sagsforløb via *"Bedre indsigt i egne sager"*. I første omgang undersøges mulighederne for test i henholdsvis byggesagsområdet samt i myndighedsområdet i Ældre- og Handicapforvaltningen. Projektet skal, ud over mulighederne og effekterne ved en sådan løsning på kort sigt, lave et oplæg til internalisering af løsningen i den fællesoffentlige løsning Mit Overblik. Projektet kræver finansiering for at kunne realiseres.

Det anbefales ligeledes at igangsætte projektet *Automatisk medicindispensering i eget hjem*. Projektet kræver finansiering for at kunne realiseres.

## Verdens bedste robotby – robotter som en del af Odense Kommune

Odense vil være verdens bedste by for udvikling af robotter og det oplagte valg for alle, der vil studere, arbejde med eller investere i robotter. Robotter skal være en naturlig del af byens DNA og tydeligt i bybilledet, så det kommer alle odenseanere til gode. Odense Kommune skal have de bedste vilkår for at tiltrække og fastholde talent, styrke byens internationalisering og have et fortsat stærkt fokus på at tiltrække virksomheder.



**Hvordan kan robotter og sensorer løse kerneopgaven?:** Odense Kommune deltager allerede i et forskningsprojekt vedrørende fysiske robotter og deres anvendelse i de kommunale opgaver. Odense Kommune skal til projektet analysere potentiale for udbredelse af robotter i kommunal opgaveløsning. Analysen vil munde ud i et katalog med potentiale for anvendelse af robotter og IoT. Kataloget vil være tilgængeligt for Byrådet i 2023.

**Smart styring af anvendelsen af kommunens bygninger:** Odense Kommune råder over ca. 1 mio. bygningskvadratmeter, som er indrettet til at understøtte løsningen af kerneopgaven. Alligevel er der rum for at optimere styringen og udnyttelsen af nogle kvadratmeter. Det betyder blandt andet at skabe de bedste forudsætninger for at kvadratmeterne udnyttes mest muligt. Alt fra ledige kontorpladser til badmintonbaner skal gøres tilgængeligt via indsamling og udstilling af data. Med den indsamlede data bliver det ligeledes muligt i højere grad at undgå redundant arbejde eksempelvis ved rengøring af kontorer, der ikke er blevet brugt pga. hjemmearbejde.

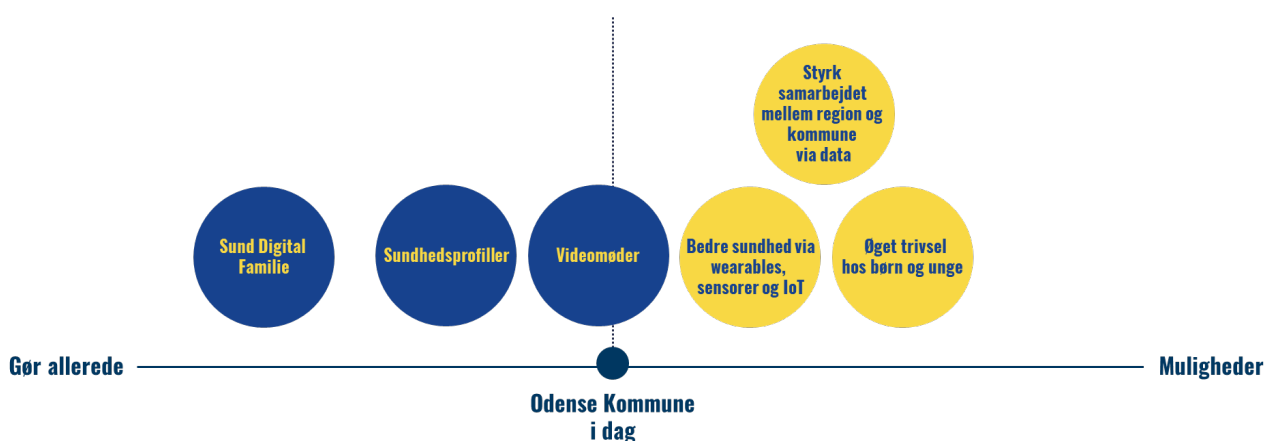
### Forslag til fyrtårn:

Projektet *Hvordan kan robotter og sensorer løse den kommunale kerneopgave* er igangsat og finansieret via midler fra Innovationsfonden.

Projektet *"Smart styring af anvendelsen af kommunens bygninger"* er i gang. En skalering af projektet vil kunne kræve yderligere finansiering.

## Bedre mental og fysisk sundhed

Sundhedsområdet berører alle borgere i Odense og rummer store muligheder i forhold til digitalisering. Med Odense Kommunes nye Sundhedsforvaltning sættes der fokus på at skabe et stærkere, enklere og mere sammenhængende sundhedsvæsen for borgerne. Med den nye sundhedsreform flytter sundhed tættere på borgerne samtidig med, at sygehusene bliver højt specialiserede. Det kræver nytænkning af den kommunale sundhedsopgave. Digitalisering er ét af de forbedringsværktøjer, som vil kunne bidrage til løsningen af denne opgave. Datadeling er centralt for at kunne opnå bedre sundhed. Data om sundhed findes hos mange aktører. Primære aktører er kommunen, regionen, de praktiserende læger, men borgerne opsamler som privatpersoner en stigende mængde data om egen sundhed. Hvis vi skal lykkes med indsatser som øget lighed i sundhed, er det nødvendigt, at vi får skabt et digitalt grundlag for, at data kan opsamles og anvendes på tværs.



**Bedre sundhed via wearables, sensorer og IoT:** For at øge indsatsen vil sundhedsområdet kunne teste løsninger med wearables, sensorer mv. til at opsamle og videre distribuere sundhedsoplysninger. Forsøg med wearables, sensorer og IoT på sundhedsområdet vil indgå i kortlægningen af fysiske robotter under Tema 2, og bliver derfor ikke et selvstændigt fyrtårnsprojekt.

**Øget trivsel hos børn og unge:** I arbejdet med Sund Digital Familie vil et videre skridt være at identificere muligheder, hvor digitale løsninger kan understøtte øget trivsel hos børn og unge.

**Styrk samarbejdet mellem kommune og region via data:** Deling af data er centralt for arbejdet med sundhed. Der er brug for at skabe rammer for deling af data på tværs af region og kommune samt mellem det offentlige og borgeren selv. Indsatsen løses bedst nationalt og rummer både juridiske og etiske overvejelser.

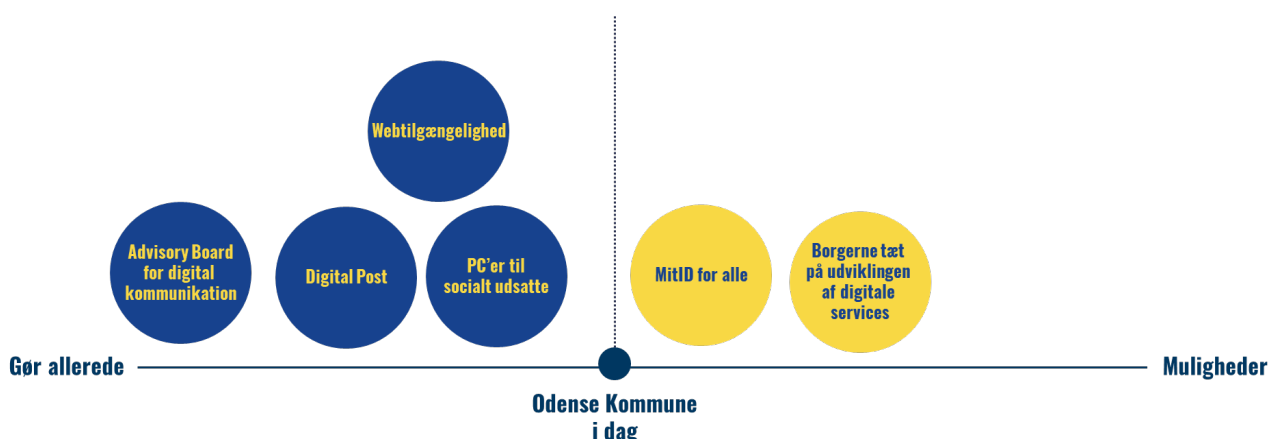
### Forslag til fyrtårnsprojekter

**Styrk samarbejdet mellem kommune og region via data** kan igangsættes som projekt, men kræver yderligere finansiering, selvom den løses nationalt. Hvis projektet gennemføres, vil det være muligt at skabe et grundlag for anvendelse af sensorer og IoT til at understøtte indsatser om øget sundhed, herunder oplæg til etiske og juridiske problemstillinger herved.

Sundhedsprofilerne viser et problem med øget mistro blandt børn og unge. Det anbefales, at der undersøges, hvordan digitale løsninger kan bidrage til denne problemstilling. Undersøgelsen vil kræve at der afsættes midler hertil.

## Digitalt førstevalg, men aldrig uden digital inklusion

I dag fungerer størstedelen af det danske samfund digitalt, men der er fortsat borgere, som er udfordret i den digitale kommunikation. De borgere skal have den rette hjælp til at kommunikere med de offentlige myndigheder. Nationalt arbejder Digitaliseringsstyrelsen via sit netværk på at forbedre mulighederne for it-udfordrede borgere herunder ældre, personer med handicap og udsatte. Odense Kommune etablerede i 2013 et Advisory Board for digital kommunikation med repræsentanter fra de relevante grupper. Med udgangspunkt i deres input arbejdes der kontinuerligt med at forbedre vilkårene, så flest muligt kan være med på digitalisering og dem, som ikke kan, har et analogt alternativ f.eks. via Borgerservice.



**MitID for alle:** MitID er en stor udfordring for borgere i Danmark. Overgangen, implementeringen samt generhvervelsen kræver et øget fokus på kompetenceudvikling. MitID er særligt udfordrende for ældre og for borgergrupper med mindre stabilitet, som f.eks. ofte mister mobiltelefoner. Nogle borgere oplever også udfordringer med at håndtere de krav, der stilles til brugen og generhvervelsen af MitID. I nogle situationer skal borgere møde op hos Borgerservice og svare på særligt personlige spørgsmål for at genaktivere deres MitID. Projektet skal undersøge, hvordan der kan laves en mere optimal løsning. Projektet skal gennemføres sammen med relevante fællesoffentlige parter.

**Borgerne tæt på udviklingen af digitale services:** For at sikre succes med en digital løsning er det centralt, at slutbrugerne kommer helt tæt på løsningerne. Der skal arbejdes for en øget involvering i udviklingen og test af løsninger, der retter sig direkte mod vores borgere og virksomheder. Indsatsen forankres som en del af udviklingen af nye selvbetjeningsløsninger, men skal samtidigt virke som model for borgerinddragelse i digitalisering, samt en model for hvornår og hvordan man tilbyder analoge alternativer.

### Forslag til fyrtårn

Der igangsættes et projekt, som skal gøre det lettere for borgere at bruge MitID med udgangspunkt i kommunens udsatte borgergrupper. Projektet kræver finansiering for at kunne realiseres.

Der igangsættes et projekt angående at sikre borgerinddragelse i de nye selvbetjeningsløsninger. I den forbindelse præsenteres Økonomiudvalget løbende for dilemmaet angående håndteringen af det digitale i forhold til det analoge. Projektet med omlægningen af vores selvbetjeningsløsninger kan kræve finansiering afhængigt af ambitionsniveauet.

## Klima

Klimaet er den måske største fælles udfordring, verden står overfor i dag. Det kræver både en global og en lokal indsats, helt ned til den enkelte odenseaner. Det er en stor opgave for hele Odense, der kræver en fælles indsats og fælles løsninger. Odense Kommune arbejder mod at nå to store målsætninger: at være klimaneutral i 2030 samt gennemføre en klimatilpasning til 2050. Digitalisering er et væsentligt virkemiddel i forhold til at monitorere, om de indsatser, der igangsættes, virker, men også til at sikre, at vores by gøres modtagelig over for de påvirkninger, vi som borgere giver den.



**Følg klimaindsatser til dørs:** For at nå de ambitiøse mål i Klimahandlingsplanen sættes en lang række initiativer i gang. Det er centralt, at der i prioriteringen af og opfølgningen på indsatserne løbende følges op på den effekt, indsatserne har. De anvendte ressourcer skal bruges målrettet og helhedsorienteret, så de skaber den ønskede forandring og effekt.

**Fokus på grønne indkøb:** Klimahandleplanen forudsætter, at hele Odense tager opgaven på sig. Som en af byens store indkøbere er det klart, at kommunen har en særlig mulighed for at gå forrest i forandringen. I foråret 2022 implementeres et nyt indkøbssystem, der gør det muligt at monitorere aftrykket af de indkøb, vi foretager os. Implementeringen skal sikre tydelige målsætninger for kommunens indkøb, gennemsigtighed i vores indkøbspraksis og kunne vise forandringens bidrag til byens målsætninger.

**Værktøjer til at høste klimagevinster:** I byen kan sensorer og Smart City bruges til at opsamle data, men også til at styre f.eks. trafikken med henblik på en klimamæssig gevinst. Løsningerne er allerede kendte og kan sættes i spil.

**Digitalisering af det grønne:** Med teknologi kan man fremstille en digital version af hele eller dele af bybilledet. Ved at skabe en "digital tvilling" af f.eks. vores bytræer, parker mv. er det muligt at identificere træernes tilstand og sikre vedligehold eller udskiftning.

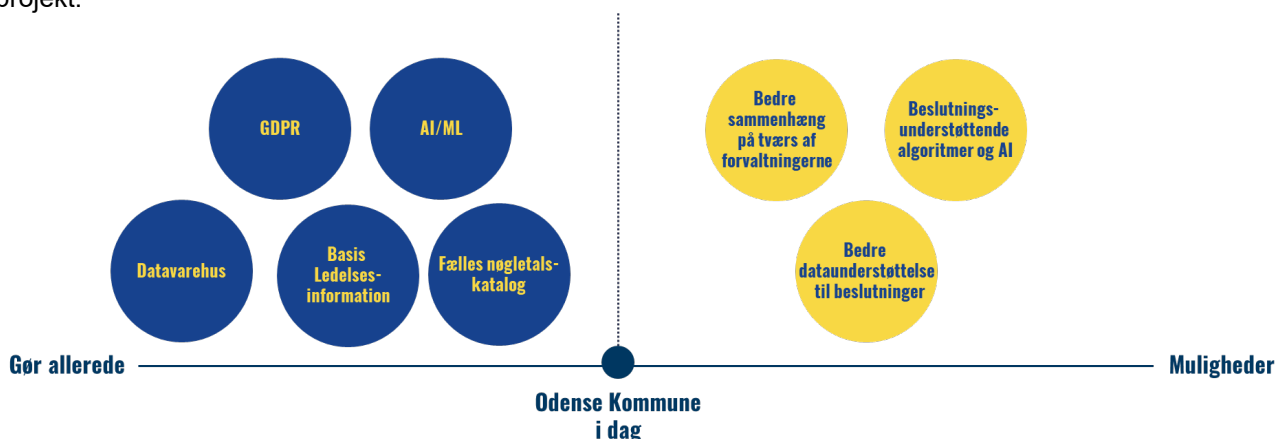
### Forslag til fyrtårnsprojekter

En prioriteret og helhedsorienteret indsats er forudsætningen for at nå målene i Klimahandleplanen, og grundlaget for at træffe de rigtige beslutninger er viden om indsatsernes effekt isoleret set og set i sammenhæng. Det grundlag skal skabes gennem et tværsektorielt CO<sub>2</sub>-regnskab og den løbende udvikling af mulighederne for at komme tæt på betydningen af de enkelte indtag. Projektet er allerede finansieret og igangsat af Klima- og Miljøforvaltningen.

**Fokus på grønne indkøb** indgår i porteføljen for at sikre, at kommunens indkøb bidrager til byens målsætning om klimaneutralitet. Projektet er allerede igangsat og kræver ikke yderligere finansiering.

## Bedre sammenhæng i Odense Kommune

Odense Kommunes forvaltningsstruktur og de lovgivningsmæssige rammer omkring deling af data udfordrer mulighederne for at skabe en smidig deling og genbrug af data. Når der anvendes data på tværs, bliver dataetik et centralt omdrejningspunkt. Det er vigtigt, at borgerne har tillid til, at deres data er godt beskyttet, og at behandlingen af deres data foregår efter lovgivningen og borgerens ønske. Omverdenen arbejder løbende med at forbedre ejerskabet til data, så borgerne ejer deres egne data. I Danmark er det f.eks. Data For Good, der arbejder på en platform til at sikre dataejerskab til borgeren. En central del af dataejerskab handler om borgerens evne til at give samtykke til anvendelse af deres data på tværs. KL og Digitaliseringsstyrelsen har overtaget Odense Kommunes arbejde med en samtykkekomponent og overført den til et fællesoffentligt projekt.



**Bedre sammenhæng på tværs af forvaltningerne:** En øget deling af data på tværs af de kommunale enheder indeholder mange dilemmaer og juridiske udfordringer, men har et stort potentiale ift. at gøre løsningen af kerneopgaven mere effektiv. Det gælder særligt datadeling mellem velfærdsforvaltningerne.

**Gennemsigtighed og ejerskab af data tilbage til borgeren:** Borgerne skal opleve en kommunal sektor, der skaber tillid og tryghed, hvor borgeren i højere grad oplever gennemsigtighed og får større ejerskab over data om sig selv i kommunen. GDPR har givet ejerskabet af data tilbage til borgeren, men for at borgeren reelt set kan varetage dette ejerskab, kræver det indblik og tekniske løsninger der gør det nemmere at administrere dette ejerskab.

**Bedre dataunderstøttelse til beslutninger:** For en del af vores fagområder gælder det, at data ikke er udstillet for beslutningstagerne på en simpel og tilgængelig måde. At bruge data som understøttende for beslutninger kræver derfor et stort ad hoc-arbejde.

**Beslutningsunderstøttende algoritmer og AI:** Der er store muligheder i disse teknologier, men det kræver, at der bliver arbejdet yderligere med forudsætningerne (registreringsgrundlaget), samt at ledere og medarbejdere bliver opmærksomme på hvilke muligheder, teknologien indebærer.

### Forslag til fyrtårsprojekter

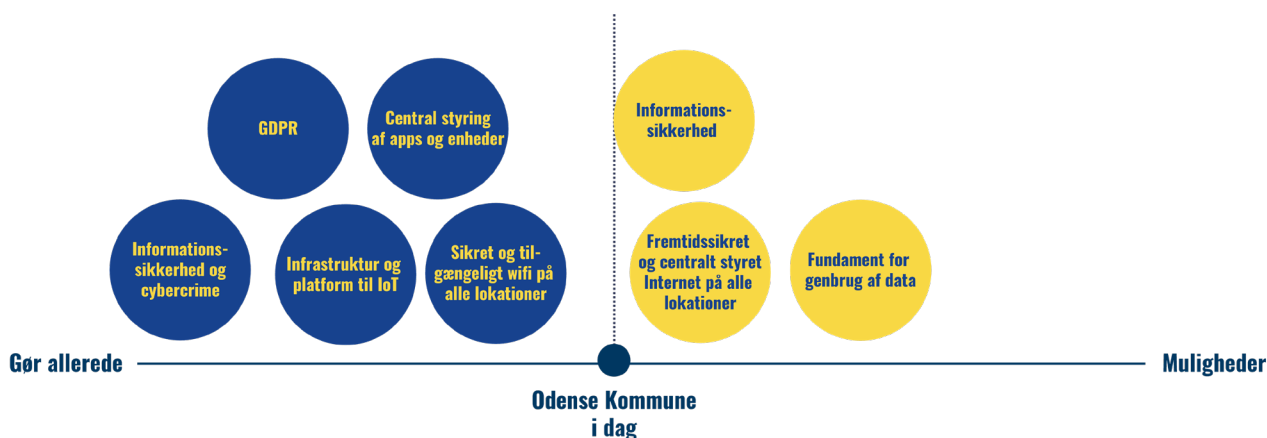
Det indstilles, at der igangsættes et arbejde for at undersøge mulighederne for at *Gennemsigtighed og ejerskab af data tilbage til borgeren*. Herudover undersøges sammenhængen til de fælles offentlige løsninger (borgerblik) og den nye samtykkekomponent. Undersøgelsen finansieres inden for eksisterende rammer, mens en implementering vil kræve finansiering.

Det indstilles, at arbejdet med *Bedre sammenhæng på tværs af forvaltningerne* og dataetiske overvejelser på det specialiserede socialområde, fortsættes og forankres på politisk niveau. Projektet finansieres inden for eksisterende rammer.



## Fundament for fremtidens digitale kommune

Borgeren har en stigende forventning til de digitale muligheder i mødet med det offentlige. Digitalisering skal gøre det nemmere for borgerne at være borgere, og det skal gøres på en mere ressourceeffektiv måde for kommunen. Det kræver et solidt teknisk fundament, og moderne og tidssvarende hardware og systemer. Strategisk besluttede Odense Byråd nye Digitale Styringsprincipper i november 2020. I forhold til det tekniske fundament har Odense Kommune en effektiv drift og styring på mange vitale områder.



**Fundament for genbrug af data:** Deling af data på tværs af forvaltningerne og kontorer er afgørende for en bedre service og mere effektiv udførelse af myndighedsopgaven. Det kræver gennemsigtighed i lovgivningen og enighed om eventuelle tolkninger – ikke mindst internt i organisationen. Det kræver dog også, at data deles på en effektiv måde, så det ikke bliver en manuel proces. Der gennemføres for nuværende test af overførsel af data mellem flere systemer. Samtidig får de fællesoffentlige løsninger til at se på tværs mere og mere indhold.

**Informationssikkerhed:** Sikkerhedsområdet kræver fortsat fokus med henblik på at sikre konsolidering og tilpasning til ny lovgivning/afgørelser senest eksemplificeret ved EU-domstolens afgørelse vedr. Schrems II.

**Fremtidssikret og centralt styret internet på alle lokationer:** For fortsat at kunne levere en tidssvarende service til alle borgere, er kravene til et stabilt og hurtigt internet høje. Mange medarbejdere vil ikke kunne løse kerneopgaven på en tilfredsstillende måde, hvis den digitale infrastruktur ikke fungerer. Det kræver et centralt styret netværk på alle lokationer.

### Forslag til fyrtårnsprojekt

Det indstilles, at projektet *Fremtidssikret og centralt styret internet på alle lokationer* indgår som et fyrtårnsprojekt. Det kræver, at der afsættes midler til at fremtidssikre Odense Kommunes netværk på alle lokationer, så der fortsat er gode adgange for alle medarbejdere. Derudover undersøges det, hvordan en forbedret digital adgang for skolerne kan prioriteres ind i velfærdens fundament.

# 13 Fyrtårnsprojekter

Færre hænder flere opgaver

Bedre indsigt i egne sager

Automatisk medicindispensering i eget hjem



Verdens bedste robotby –  
Robotter som del af Odense kommune

Hvordan kan robotter og sensorer løse den kommunale kerneopgave?

Smart styring af anvendelsen af kommunens bygninger



Bedre mental og fysisk sundhed

Styrk samarbejdet mellem kommune og region via data

Øget trivsel hos børn og unge



Digitalt førstevalg, men aldrig uden digital inklusion

MitID for alle

Borgerne tæt på udviklingen af digitale services



Klima

Følg klimaindsatser til dørs

Fokus på grønne indkøb



Bedre sammenhæng i Odense Kommune

Give dataejerskab tilbage til borgeren

Bedre sammenhæng på tværs af forvaltningerne



Fundament for fremtidens digitale kommune

Fremtidssikret og centralt styret internet på alle lokationer



= Projekter, der kræver finansiering



= Projekter, der allerede er sat i gang

**2.6**

**Cases - brug af talegenkendelse og talesyntese til  
borgerkontakt**

# Talegenkendelse og talesyntese i Borgerservice

Evaluering af AI-signaturprojekt  
December 2022



ROSKILDE  
KOMMUNE



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

**Deloitte.**

**KL**

# Ledelses- resumé

Roskilde Kommune har afprøvet mulighederne ved taleteknologien i Borgerservice. Formålet har været at undersøge, om taleteknologien er moden nok i en dansk kontekst til at understøtte diverse telefoniske forespørgsler i Borgerservice samt at undersøge teknologiens potentiale for at øge den digitale inklusion og derved tilbyde digitale offentlige services til borgere med nedsat evne til at begå sig digitalt.

Projektet har været i gang siden marts 2021 og er finansieret til og med december 2022 med midler fra investeringsfonden for nye teknologier administreret af Regeringen, KL og Danske Regioner. Arbejdet med udbredelse af sprogteknologi og anvendelse af en voicebot i Roskilde Kommune fortsætter efter projektets afslutning.

## Løsningen skal aflaste og øge tilgængeligheden i Borgerservice

Formålet med projektet har været at afprøve intelligent talegenkendelse og talesyntese i Borgerservice ved at tilbyde borgere hurtigere afklaringer på deres henvendelser med en menneskelignende dialog med en virtuel assistent. Det har været en målsætning for projektet at opnå erfaringer med teknologiens modenhed, hvordan teknologien kan understøtte ressourcefrigørelse for kommunernes medarbejdere og øge tilgængeligheden af borgerservice for borgerne med den bedst mulige kvalitet og oplevelse for borgerne.

Hovedparten af danskerne er i dag digitale og kommunikerer digitalt med det offentlige, men der er fortsat et stigende antal borgere, som har vanskeligt ved at begå sig digitalt. Mangelfulde læse- og skrivekompetencer samt nedsat funktionsevne er nogle af årsagerne. Roskilde Kommune har med projektet formålet at afprøve taleteknologi i Borgerservice og vurderet, at teknologien er moden nok til at blive brugt i en offentlig dansk kontekst. Derfor håber Roskilde Kommune, at projektet fremadrettet kan bidrage med erfaringer omkring brugen af intelligent talegenkendelse og talesyntese i kommunerne.

## Voicebotten besvarer udvalgte emner for Borgerservice

Roskilde Kommune har taget udgangspunkt i de mest anvendte emneområder, som chatbotten *Kommune Kiri* i dag kan besvare inden for Borgerservice, som fundament for afprøvningen af teknologien. Efter en analyse af hvilke emner, som var mest adspurgte og tilpas simple til at afprøve teknologien på, valgte Roskilde Kommune at udvikle tekst-til-tale på chatbotsvarene inden for emneområderne *affald, flytning og pas*. Der er senere blevet udvidet til de *16 mest adspurgte områder på tværs af web, telefon og chat* (jf. side 6) og senere integreret til systemer, som understøtter *anmeldelse af rotter, tidsbestilling i Borgerservice og aflysning af borgersamtaler i jobcentrene*.

Arbejdet med taleteknologi har vist, at der er et stort potentiale for genbrug, bl.a. fordi taleteknologien typisk er udviklet som snitflade til eller "ovenpå" eksisterende systemer, uanset om det er fagsystemer, telefonløsninger, hjemmesider mv., hvilket betragteligt øger mulighed for skalering på tværs af kommuner.



## Organisering af projektet

Projektet er gennemført i perioden marts 2021 til december 2022, hvor projektet har været opdelt i to dele. Denne rapport er en afrapportering og erfaringsopsamling på delprojekt 2.

### Delprojekt 1 - Kortlægning af eksisterende erfaringer med sprogteknologiske løsninger i Danmark

Delprojekt 1 bestod af en kortlægning af eksisterende erfaringer med kunstig intelligens inden for taleteknologiske løsninger i Danmark og internationalt. Her blev spændende og relevante cases samt leverandører af teknologier og løsninger beskrevet i et inspirationskatalog, hvor teknologiens modenhed også blev vurderet.

### Delprojekt 2 - Afprøvning og erfaringsindsamling af sprogteknologi i Borgerservice

Foranalysen i delprojekt 1 har dannet grundlag for igangsættelsen af delprojekt 2, som havde til formål at afprøve intelligent talegenkendelse på et udvalgt område inden for Borgerservice. Udvælgelsen af områder baserede sig på statistik fra kommunens forskellige kanaler med fokus på høj volumen og efterfølgende scoring og prioritering af områdernes sagsbehandlingskompleksitet, tidsforbrug og teknisk kompleksitet. Derefter blev selve udviklingen igangsat, hvor det udvalgte indhold fra chatbotten *Kommune Kiri*

blev konverteret og tilpasset voicebotten af samme navn. Løsningen er bygget i Conversational AI-plattformen *Boost.ai*.

### Hvad skal rapporten bruges til?

Denne rapport har til formål at afrapportere og evaluere på de målsætninger, som blev sat ved igangsættelsen af projektet. Derudover er evalueringen udarbejdet med henblik på at opsamle projektets erfaringer og konsolidere denne viden i konkrete læringspunkter, som kan benyttes som input til fremtidige taleteknologiske projekter på tværs af kommuner og offentlige institutioner. Konkret er hensigten her at:

- Evaluere det samlede projekt fra start til slut.
- Opsamle erfaringer opnået gennem projektet i forhold til anvendelsesmulighederne ved taleteknologi, teknologiens modenhed i en dansk kontekst og de gevinster, som kan opnås ved anvendelse af teknologien.
- Præsentere konkrete perspektiver på den mulige fremtidige værdi i arbejdet med kunstig intelligens og talegenkendelsesteknologier i kommunerne, herunder konkret i forhold til videre perspektiver til den konkrete løsning, som er udviklet Roskilde Kommune.

## Projektets oprindelige resultatmål

1

Kortlægning af status på implementering af digitale løsninger om talegenkendelse og talesyntese i den offentlige sektor samt potentiale for at udbrede det i den kommunale sektor.

2

Afprøvning af intelligente talegenkendelses- og talegenererende teknologier som understøttende og effektiviserende automatiseringsværktøj i Borgerservice.

3

Opsamling af erfaringer ud fra, hvad det kræver at bringe denne type teknologi i anvendelse - både i forhold til tekniske kompetencer, teknologier, potentielle gevinster, borgernes adoption af teknologien og den organisatoriske implementering.

## Rapportens indhold

- s. 4 Projektets hovedresultater
- s. 7 Projektets hovedkonklusioner og anbefalinger
- s. 8 Gennemgang af projektets mål og resultater
- s. 22 Fremtidsperspektiver for taleteknologier

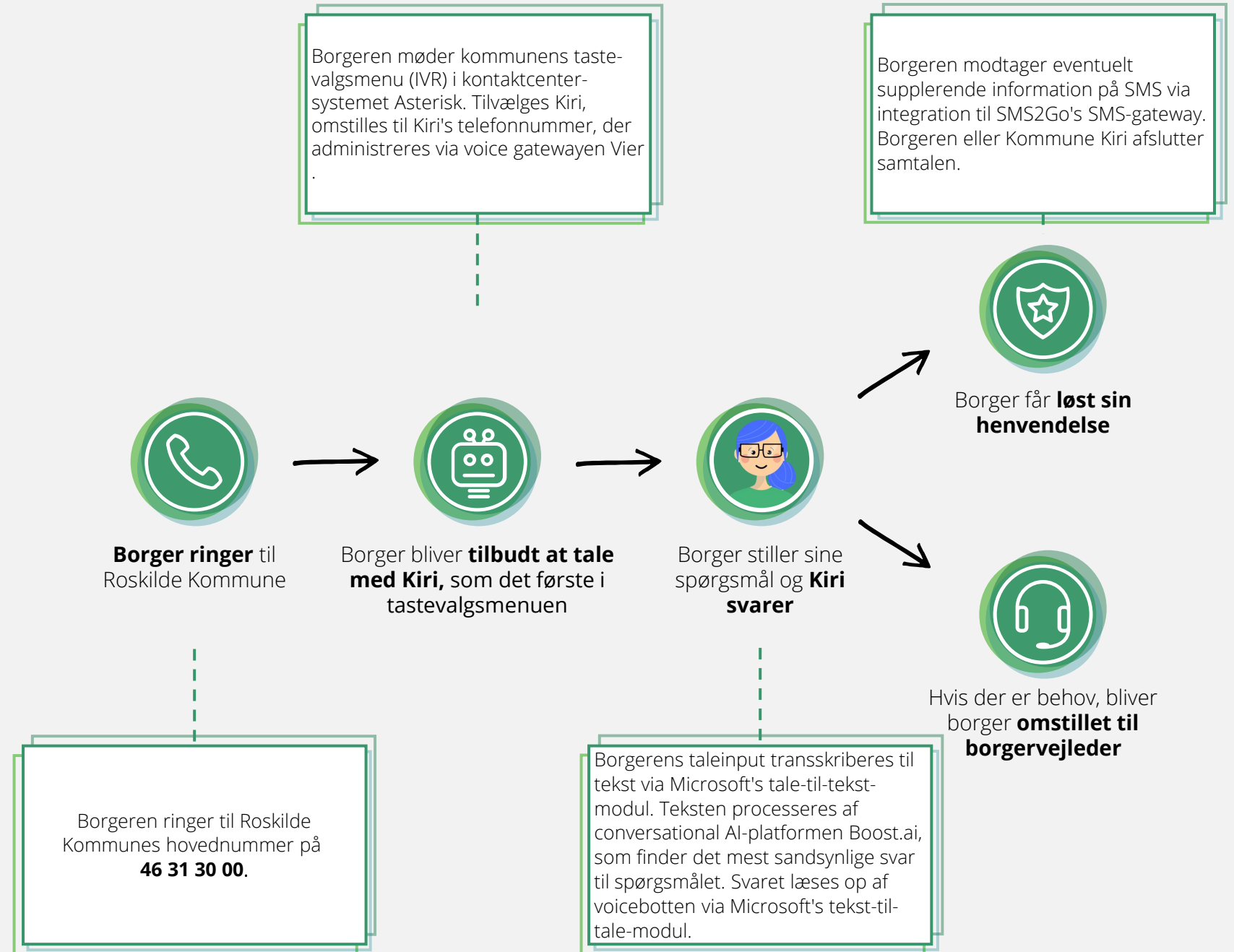


1

Projektets  
hovedresultater

# Hvordan fungerer løsningen?

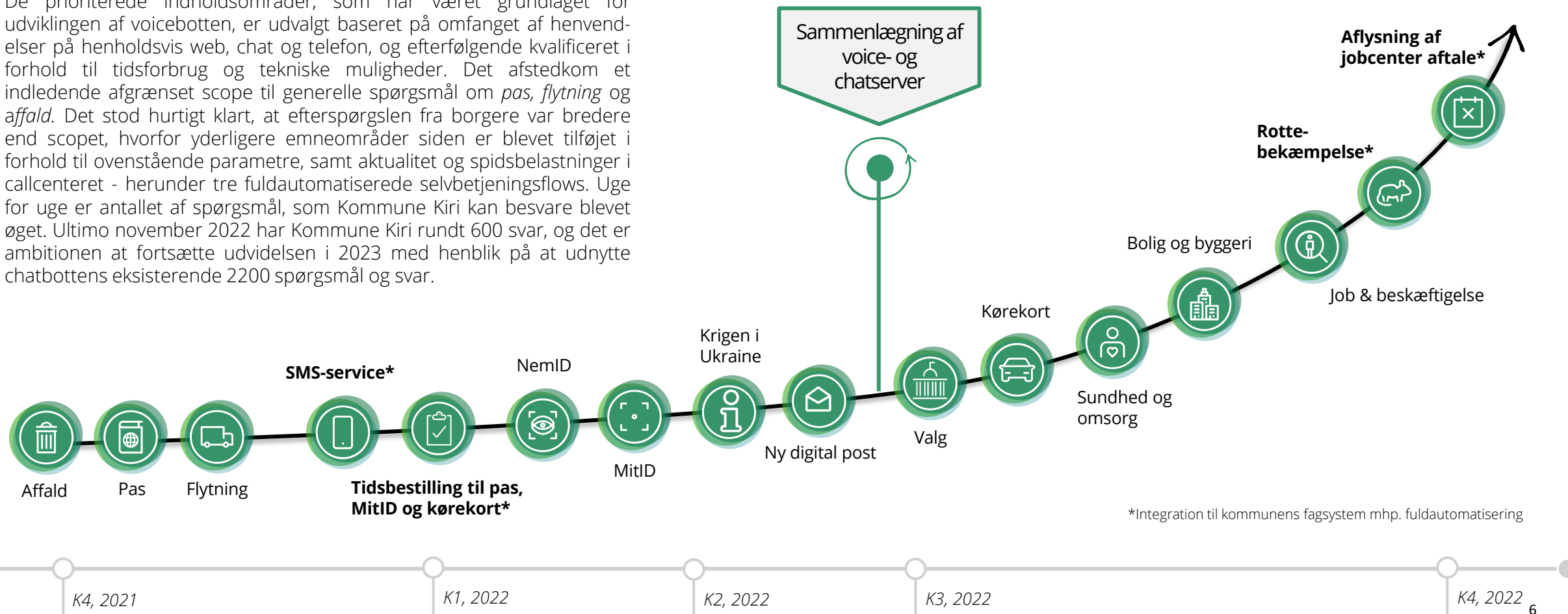
Roskilde Kommune har udviklet en løsning, hvor borgere har mulighed for at vælge, om de vil tale med en medarbejder eller Kommune Kiri, når de ringer til kommunens hovednummer. Løsningen, som bygger på en conversational AI platform fra Boost.ai og en voice gateway leveret af Vier, lytter til borgerens spørgsmål og ved hjælp af tale-til-tekst teknologi leveret af Microsoft Azure besvarer Kommune Kiri spørgsmål og hjælper med at udføre opgaver inden for udvalgte emneområder.





# Løsningen leverer svar inden for 16 højvolumen-områder

De prioriterede indholdsområder, som har været grundlaget for udviklingen af voicebotten, er udvalgt baseret på omfanget af henvendelser på henholdsvis web, chat og telefon, og efterfølgende kvalificeret i forhold til tidsforbrug og tekniske muligheder. Det afstedkom et indledende afgrænset scope til generelle spørgsmål om *pas*, *flytning* og *affald*. Det stod hurtigt klart, at efterspørgslen fra borgere var bredere end scopet, hvorfor yderligere emneområder siden er blevet tilføjet i forhold til ovenstående parametre, samt aktualitet og spidsbelastninger i callcenteret - herunder tre fuldautomatiserede selvbetjeningsflows. Uge for uge er antallet af spørgsmål, som Kommune Kiri kan besvare blevet øget. Ultimo november 2022 har Kommune Kiri rundt 600 svar, og det er ambitionen at fortsætte udvidelsen i 2023 med henblik på at udnytte chatbottens eksisterende 2200 spørgsmål og svar.



# Projektets hovedkonklusioner og anbefalinger



## Talegenkendelse er moden til anvendelse i en dansk kontekst

Et centralt formål for projektet har været at afprøve og undersøge taleteknologiens modenhed og vurdere, hvorvidt det reelt vil være muligt at udvikle og implementere talegenkendelse og -syntese i en kommunal kontekst. Roskilde Kommune har i projektet erfaret, gennem benchmarks og diverse tests, at både talegenkendelse og -syntese er moden til anvendelse i en dansk kontekst, og at den præsterer på et tilstrækkeligt højt niveau til at skabe værdi som automatiseringsværktøj i de danske kommuner. Dog skal kommuner tage højde for, at der kan være variationer i sprogmodellernes performance baseret på brugernes køn, dialekt, alder og etnicitet. Disse variationer har ikke været mulige at afdække indenfor projektets rammer.



## Taleteknologi kan fremme digital inklusion ved design og snitflader

Taleteknologi har i kraft af sin sproglige brugergrænseflade en naturlig relevans for borgergrupper med funktionsnedsettelse eller manglende skriftlige kompetencer. Taleteknologien giver muligheden for at skabe intuitive servicerejser, der giver en naturlig brugeroplevelse for borgeren og øger muligheden for digital selvhjælp. De underliggende fagsystemers evne til sømløse integrationer spiller en afgørende rolle i denne forbindelse, da den digitale selvhjælp i inklusionens tegn er afhængig af muligheden for ikke bare at kunne hjælpe borgeren på vej, men at kunne hjælpe borgeren i mål.



## Business casen ligger i det tværkommunale samarbejde

På baggrund af omkostninger og resultater er det projektets klare vurdering, at udviklingsomkostninger ved at bygge en løsning fra bunden som selvstændig kommune endnu ikke står mål med teknologiens pris og borgernes villighed til at anvende taleteknologien som et alternativ til den personlige betjening. Kommunerne bør tilslutte sig en af de eksisterende løsninger, der allerede er udviklet, hvor grundinvesteringerne er foretaget, og produktet er klar til skalering. Baseret på det nuværende antal løste borgersamtaler fremskrevet til næste år og sammenholdt med driftsomkostningerne, er der estimeret en positiv business case allerede i 2023.



## Gevinstpotentialiet afhænger af, hvad voicebotten skal bidrage med

Der er mange forskellige gevinstmuligheder ved talegenkendelse i Borgerservice. Omfanget af gevinsterne afhænger særligt af, hvilken opgave voicebotten skal løse. Skal løsningen understøtte omstillingen, vil der være tale om hurtige engangseffektiviseringer i form af opsætning af conversational IVR. Disse gevinster vil dog kun kunne realiseres i kommunens åbningstid. Skal løsningen derimod håndtere straksafklaringer vil effektiviseringen stige løbende i takt med, at løsningen integreres til fagsystemer og vil kunne bidrage med gevinster både indenfor fjernede opkald og øget service-tilgængelighed for borgerne.



2

Gennemgang af  
projektets mål og  
resultater

# Digital inklusion – borgerservice skal være for alle

Projektet har fokuseret på taleteknologiens potentialer for digital inklusion på baggrund af den oplevede stigning i antallet af borgere, der henvender sig med udfordringer, herunder hjælp til at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger i kommunerne. I takt med, at flere og flere funktioner i Borgerservice digitaliseres og opgaven flyttes til borgeren selv, følger kravet om evner til digital selvhjælp med. Kombineret med en fortsat stigende teknologisk udvikling, efterlades et stigende antal borgere ude af stand til at leve op til det offentlige regler og krav, og efterlader dem med en følelse af utilstrækkelighed som samfundsborger.

## Krydsfeltet mellem effektiv digital service og borgerservice for alle

I Digitaliseringsstyrelsens rapport (DIGST) *”Digital inklusion i det det digitaliserede samfund”* (2022) peges der på, at omfanget af borgere, der af forskellige årsager har udfordringer med det digitale Danmark, nærmer sig 20 procent. Dette tal tager ikke højde for det forventelige skyggetal af borgere, som får hjælp til det digitale af familie, venner og bekendte.

Rapporten peger desuden på, at den fortsat øgede

digitalisering på Borgerservice-området placerer kommunerne i krydsfeltet mellem behovet for at udnytte nye teknologiers effektiviseringspotentialer på den ene side, og hensynet til borgeren på den anden side. Det er et indsatsområde med et markant forbedringspotentiale, som kommunerne skal tage hånd om i de kommende år.

*” Vi skal [...] tænke diversitet og forskellige forudsætninger ind fra starten – allerede når de digitale løsninger er på tegnebrættet. **Det dur ikke, at en digital service kræver en pc, eller at borgeren skal kunne uploade dokumenter.** ”*

Kommunernes Landsforening,  
Gentænk velfærden – Kommunernes  
digitaliseringspolitik (2022)

”

*Borgere og virksomheder skal opleve, at de modtager en sammenhængende offentlig service og hjælp, der tager udgangspunkt i deres behov – uanset niveauet af digitale kompetencer.*

Digitaliseringsstyrelsen,  
Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi  
2022-2025

Roskilde Kommune har med signaturprojektet undersøgt, om der i taleteknologien kan være et digitalt inkluderende potentiale i kraft af teknologiens intuitive interaktionsform i form af naturlig talesprog. Altså, en brugergrænseflade, som tager hensyn til de borgere, der har vanskeligt ved at bruge computere og navigere på internettet.

# Digital inklusion – *Digital inklusion med taleteknologi*

Signaturprojektets udgangspunkt har været, at taleteknologien rummer et potentiale for digital inklusion. Der tænkes her på, at taleteknologi i kraft af sin naturlige og intuitive brugergrænseflade tilbyder en interaktionsform, som vi mennesker er vant til og ikke har brug for at tillære, før vi kan anvende den, nemlig at tale og lytte.

Derfor har signaturprojektets tilgang til taleteknologiens digitalt inkluderende egenskaber været at fokusere på de faktorer, som en taleteknologisk løsning i høj grad er afhængig af for at kunne indfri inklusionspotentialet. Disse temaer har tjent som projektspor og er ligeledes afspejlet i denne afrapportering:

- *Teknologiens modenhed*
- *Den gode brugeroplevelse*
- *Forretningsværdien*

## **Inklusion af borgere med domæneusikkerhed**

I løbet af projektet har det vist sig, at taleteknologien også indebærer andre gevinster end digitalt inkluderende muligheder i borgernes møde med kommunen. I samtaler med yngre borgere har flere givet udtryk for, at det for dem ikke er det digitale, som udfordrer, men derimod *domæneusikkerhed*. Det første møde med kommunen kan være udfordrende og intimiderende for de yngre borgere med kommunens mange regelsæt, komplekse arbejdsgange og til tider uigennemskuelige krav. Kombineret med svage administrative færdigheder hos borgeren kan den kommunale logik være uigennemskuelig og dermed forhindre et godt og trygt sagsforløb. Voicebotten opleves for dem som en kærkommen anonym, uforpligtende og ikke-journalførende indgang til kommunen, hvor de kan få lov til at stille alle "de dumme spørgsmål" uden frygt for, om det får konsekvenser for deres sagsbehandling.

## **Taleteknologien løser ikke vanskelige serviceprocesser**

Det bør understreges, at taleteknologien selvsagt ikke er velegnet til alle typer af interaktioner med borgerne. Serviceprocesser, der kræver faglig og personlig vurdering, kan naturligvis ikke håndteres af en voicebot. Dertil kommer forældede og komplekse serviceprocesser, som borgerne kan have svært ved at navigere i. Disse løses ikke ved

blot at tilføje et taleteknologisk lag, men taleteknologien kan dog fungere som en glimrende anledning til modernisering og effektivisering af serviceprocesser i samme ombæring, som de automatiseres.

## **Kom godt i gang!**

1. Taleteknologi har et potentiale for at fremme digital inklusion, men kræver grundigt arbejde med servicerejsen og brugeroplevelsen for at kunne realiseres.
2. Grundigt arbejde med servicedesign og brugerrejser er ligeledes en forudsætning for at realisere både service- og effektivitetsgevinster ved taleteknologien mere generelt
3. Også borgere, der ikke er digital udfordrede, men kan have svært ved at navigere i kommunens domæne generelt, ser fordele i taleteknologien.

## Teknologiens modenhed

Mens chatbot-teknologi har en relativt stor udbredelse på tværs af kommuner, stat og i den private sektor, har voicebots ikke haft den samme adoptionsrate i Danmark endnu. Derfor har det været afgørende for projektet at undersøge teknologiens modenhed på dansk og belyse de muligheder og udfordringer, der er forbundet med det i dag.

I KL's Teknologiradar fra 2022 er virtuelle assistenter og chatbots placeret i 'afprøv', og det har været projektets ambition at tage afprøvningen på sig i forbindelse med voicebots og medvirke til den fremtidige vurdering af teknologiens modenhed og relevans.

### Tre kriterier danner rammen for analysen

I forbindelse med inspirationskataloget, der blev udgivet med afrapporteringen på delprojekt 1\*, blev der udarbejdet en større analyse af taleteknologiens modenhed. I dette kapitel vil belysningen af teknologiens modenhed derfor primært være rettet mod en vurdering af den specifikke, idriftsatte voicebot i Roskilde Kommune. Til det benyttes følgende tre kriterier: *Løsningsrate*, *kompleksitet* og *værdiskabelse*. Formålet er dermed at vurdere, hvor godt voicebot-teknologien virker i drift, hvor kompleks den er at arbejde med for at opnå de rette resultater, og hvordan der kan skabes værdi i samspil med andre teknologier i kommunen. Vurderingen skal primært ses i relation til teknologien og samspillet med andre teknologier, da rapporten senere vil belyse resultaterne set fra både bruger- og forretningsperspektivet.

## Centrale resultater fra projektet



### Løsningsrate

Løsningsraten beskriver forholdet mellem antal samtaler, som borgere har med Kommune Kiri og en kvalitativ vurdering af, hvorvidt borgeren har fået et korrekt svar på sit spørgsmål. Tallet bruges til at vurdere kvaliteten af en Conversational AI-løsning. Siden implementeringen af Kommune Kiri på telefonen i december 2021 har Roskilde Kommune haft en **gennemsnitlig løsningsrate på 67,6 procent**.

De seneste måneder af projektet har løsningsraten været stigende, hvilket bevidner om løsningens fortsatte potentiale. Det vurderes, at Kommune Kiri endnu ikke har nået sit maksimum for løsningsraten inden for de nuværende rammer.



### Kompleksitet

Vurderingen af kompleksitet baseres på, hvor kompleks teknologien er at arbejde med i dag, samt hvor udfordrende det vil være for en kommune at arbejde med samme teknologi. Her kigges der særligt på, hvad der kan lade sig gøre at udvikle, og hvad det kræver for at opnå de ønskede resultater – med tydeligt fokus på dialogdesign.

Både **tekst-til-tale og tale-til-tekst er mere komplicerede teknologier** at arbejde med end tekst-til-tekst, da man skal sikre sig, at dialogdesignet er tilpasset kanalen, således at der lyttes og transskriberes korrekt, samt oplæses korrekt for brugeren.



### Værdiskabelse

Værdiskabelse vurderes i forhold til, hvor meget værdi der kan skabes ved at sammenkoble Kommune Kiri til andre teknologier i kommunen; med afsæt i teknologiens modenhed.

I projektet har Roskilde Kommune erfaret, at det har været **simpelt at implementere Kommune Kiri i kommunens tastevalgsmenu (IVR)** samt, at det er let at tilkoble diverse fagsystemer, som understøtter API'er. Dertil er der en oplagt **mulighed for samdrift af både voice- og chatbots**.

\*Inspirationskataloget kan tilgås ved følgende link: [Inspirationskatalog\\_Taleteknologi\\_i\\_mødet\\_med\\_brugerne\\_24062021\\_\(kl.dk\)](#)

# Valget af taleteknologi er baseret på analyse af markedsaktører

Valget af Microsoft Azure som den anvendte teknologi i projektet, blev foretaget baseret på gennemførelse af flere analyser på tværs af markedet for taleteknologi inden for tale-til-tekst (StT) og tekst-til-tale (TtS).

I udvælgelsen af den rette leverandør har det været vigtigt at teste ud fra den rette kontekst, således specifikke fagtermer og -begreber oversættes korrekt af teknologien med en meget lille fejlmargen. I projektet har det vist sig, at den valgte teknologi er tilstrækkelig i flere emneområder, men der kigges ind i at afprøve andre teknologier fremadrettet for at benchmarke på nyt indhold i takt med at Kommune Kiri's scope udvides.

## Valg af teknologi var baseret på en række analyser

I projektets opstartsfasen og som en del af teknologivalget, blev der udarbejdet flere foranalyser. De afdækkede blandt andet leverandørlandskabet, erfaringer med taleteknologi på dansk, teknologiens modenhed samt faktisk leverandørudvælgelse. Opmærksomhedspunkterne i forbindelse med taleteknologiens modenhed inkluderede blandt andet adgang til danske data, begrænset udvalg af danske leverandører og etik i forhold til datadiversitet. Det skal i den forbindelse bemærkes, at projektets resultater er baseret på teknologiens kvalitet i konteksten af Roskilde Kommunes borgere. Variationer i talegenkendelse baseret på datadiversitet som alder, køn, etnicitet, dialekt m.v. indgår ikke som en aktiv del af analysen. Formålet har været at opnå den bedste kvalitet som muligt, uden viden om disse faktorerers påvirkning.

## Microsoft Azure var mest præcis både for StT og TtS

Projektet har gennemført performanceanalyser af markedets taleteknologier inden for StT og TtS. I den forbindelse blev Microsoft Azure vurderet som den foretrukne leverandør efter at have scoret højest på tværs af alle tre målinger: Word Error Rate, robusthed og nøgleord/intents. Et resultat, der dog i høj grad ses i konteksten af testens use cases. Analysen baserede sig blandt andet på rigtige borgersamtaler vedrørende uddannelseshjælp, og her var Microsoft mere præcis end både Google Cloud Platform og Mirsk. Det er projektgruppens hypotese, at der vil være fagområder, hvor andre leverandører vil præstere bedre, hvilket er en vigtig læring i arbejdet med taleteknologi. Projektet er lykket med at skabe gode resultater baseret på Microsoft, men det er ikke givet, at det kan genskabes i andre fagområder.

Skrøbeligheden i taleteknologiens præcision har været tydelig i henvendelser vedrørende "MitID", hvor der er observeret mange variationer i transskriberingen; eksempelvis "Mit ED", "Midt i dag", "Mit Ida" og "Mit d".

Variationen i præcisionen på tværs af fagområder er et opmærksomhedspunkt, men vurderes ikke som afgørende for teknologiens anvendelsesmuligheder. Første gang en ny transkriberingsvariant opdages, vil det medføre en fejl og en dårlig oplevelse for borgeren, men herefter vil variationerne bruges som udgangspunkt for optimering af sprogmodellen. Brugertest er derfor et afgørende element for at eliminere så mange fejl som muligt inden idriftsættelse, men samtidig er den løbende monitorering af samtaler *efter* idriftsættelse en essentiel opgave i arbejdet med en voicebot.

## Nye indholdsområder har givet anledning til at afprøve andre leverandører

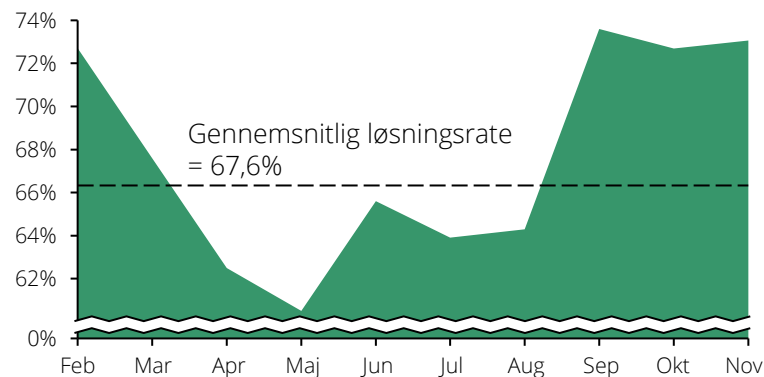
I kraft af variationerne i StT-præcisionen og den kontinuerlige udvikling af indholdsområder i voicebotten, er der opstået en nysgerrighed i at genbesøge leverandørlandskabet. I en kort testperiode i november på 10 dage, blev det afprøvet at skifte til Google Cloud Platform som StT-leverandør. Med de forbehold, der skal tages for en testperiode på 10 dage, blev der observeret en dårligere præstation med Google sammenlignet med Microsoft. Løsningsraten faldt således med 10 procent i perioden. Ikke desto mindre vil det fremadrettet fortsat være interessant at lave lignende skift i mindre perioder, men for nuværende fortsætter projektet med at anvende Microsoft. Resultatet kan variere ved afprøvning af andre områder, kanaler m.v.

# Løsningsraten fortæller en positiv historie om potentialet ved voicebots

På tværs af Conversational AI-teknologier er afklaringsgraden en central parameter. Det fortæller, hvor god løsningen er til at løse de henvendelser, som voicebotten håndterer; og voicebot-teknologiens modenhed afhænger af, hvorvidt den er i stand til at hjælpe borgerne. Afklaringsgraden er derfor fundamentet for at kunne vurdere den opnåede kvalitet. Det er dog vigtigt at have for øje, hvilke faktorer, der potentielt kan spille ind i afklaringsgraden, når man arbejder med voicebots. Det handler på den ene side om, hvad teknologien er i stand til, hvor mange ressourcer, der bringes i spil til produktudvikling, samt kompetenceniveauet hos produktudviklerne. På den anden side handler det om forventningsafstemning med målgruppen, kanalstrategi og scope – alle områder, som bliver belyst og uddybet senere.

Scopet for de udvalgte brugsscenarier har været en balance mellem selvbetjening og FAQ'er. Det handler dels om brugeroplevelsen og forretningsværdien, men også om teknologiens modenhed. Det har været tydeligt fra start, at der ofte vil ske fejl i StT, hvilket kan skabe udfordringer for en FAQ voicebot, som ofte trænes til at forstå flere tusinde spørgsmål og variationerne hertil. Roskilde Kommunes chatbot Kommune Kiri svarer eksempelvis på over 2.200 spørgsmål – og gør det også med høj præcision med 92 procent i løsningsrate. Vælges samme tilgang i voicebotten, vil transskriberingsfejl betyde, at

borgerne i højere grad risikerer at få et utilfredsstillende svar. Det sker oftest, hvis et eller flere ord i en sætning ved en fejl transskriberes til ord, der tilfældigvis benyttes til at prædikere til andre fagområder.



Note: Grafen bygger på en kvalitativ vurdering af samtalerne i perioden

**Det er ikke umuligt at bygge en voicebot, der omfatter mange spørgsmål/svar,** hvis der investeres tilstrækkeligt i det optimeringsarbejde, det forudsætter. For at imødekomme denne barriere og få mest værdi ud af teknologien, har Roskilde Kommune valgt at arbejde med færre (og mere

gennemarbejdede) spørgsmål/svar-områder og flere selvbetjeningsflows. Udfordringerne med StT er nemlig ikke større end, at der kan opnås gode resultater i gennemoptimerede use cases. Således er det lykkedes at opnå en gennemsnitlig løsningsrate på 67,6 procent, som også er steget i takt med løbende indholdsudvidelse. I september var tallet 73,6 procent, og der er en klar tendens til, at præcisionen bliver bedre og bedre i takt med nye optimeringer. Optimeringer, der vel at mærke er baseret på rigtige borgerhenvendelser. Det anses for nuværende ikke som realistisk at opnå samme høje løsningsrate som chatbotten på 92 procent på kort sigt, men det forventes at nå 80 procent kontinuerligt i 2023 – også med et bredere scope end i dag.

## Det er projektgruppens klare anbefaling, at...

- Træne voicebotten inden for få, men værdifulde områder.
- Arbejde grundigt med at adressere eventuelle fejl i StT baseret på brugernes input.
- Sæt ambitionen højt, men vær bevidst om at løsningsraten ikke vil opnå samme niveau som f.eks. chatbots.



# Teknologiens kompleksitet er tæt forbundet med forudsætningerne for et godt dialogdesign

Kompleksiteten i at arbejde med udvikling og drift af en voicebot har afgørende betydning for den samlede modenhed. Det belyser to vigtige punkter: *ressourcetræk* og *kompetencebehov*. For Roskilde Kommune har kompleksitet primært været vurderet relativt til andre automatiseringsteknologier i kommunen som eksempelvis chatbot-teknologi.

## Voice er mere komplekst end chat

Der er flere ligheder i arbejdet med henholdsvis voice- og chatbot-teknologi. Mange aspekter og tilgange kan genbruges, men særligt i arbejdet med dialogdesign, står det klart, at voicebots er mere komplicerede end chatbots.

I dialogdesignet afgøres, hvilke svar borgeren får, når den bagvedliggende teknologi har prædikeret spørgsmålet korrekt. Et aspekt er selve **indholdet i svaret**, men et andet er, **hvordan indholdet præsenteres**. I en chatbot og andre UI-baserede teknologier kan indhold præsenteres på mange måder med tekst, billeder, video, knapper og supplerende links, men de muligheder eksisterer ikke i taleteknologien, og selvom færre muligheder måske burde gøre det mere simpelt, er virkeligheden en anden, når vejledningspligten skal overholdes.

Begrænsningen i præsentation af indholdet komplicerer dialogdesignet og sætter større krav til at bryde samtalen op i mindre dele, hvor borgeren skal bidrage aktivt til at lade indholdet udvikle sig dynamisk. En af løsningerne har vist sig at være brugen af SMS'er som supplerende kanal. Det giver muligheden for at eftersende borgeren mere information som eksempelvis bekræftelser, huskelister inden besøg hos Borgerservice, links til mere information om emnet og lignende.

Samtidig er samtaleanalyse mere komplekst. I kraft af databeskyttelsesordningen er der kun adgang til transskriberinger og ikke samtaleoptagelser, og det er derfor ikke

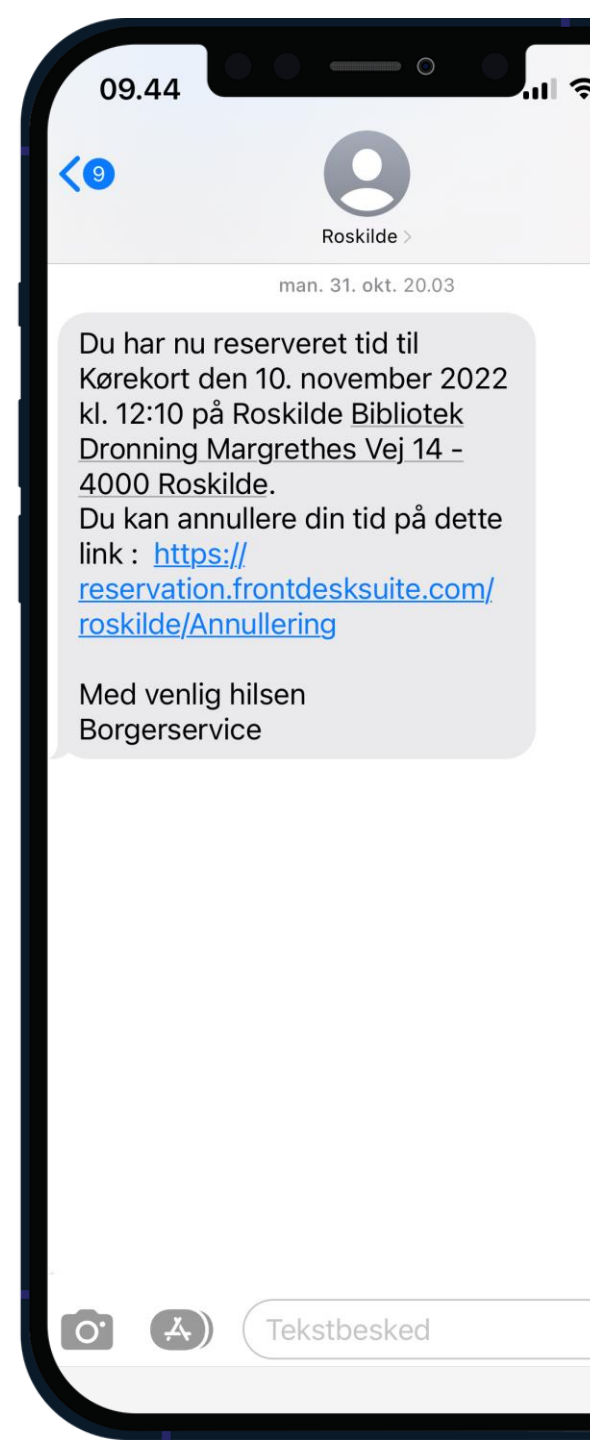
muligt at se, om der er noget, borgeren har sagt, som *ikke* er blevet opfanget af StT. Det kan f.eks. ske ved meget baggrundsstøj eller ved brug af devices med dårlig lyd.

Herudover har det vist sig at være mere kompliceret at fastholde borgeren i et samtaleflow end pendanten på chat, da et uventet taleinput på det forkerte tidspunkt kan resultere i, at borgeren "farer vild" i sprogmodellen. Det sætter høje krav til, hvordan dialogdesignet udføres bedst og har affødt kreative løsninger, der presser standarderne i teknologien til det yderste, men som også kommer med et større ressourcebehov.

Parallelt med øget fokus på dialogdesign, er der endvidere større kompleksitet i at få præsenteret indholdet korrekt. Hvor tekstbaserede svar stiller krav til visuel opsætning og grammatik, kræver talebaserede svar et konstant fokus på, om udtalen er korrekt. Som standard kan det *ikke* forventes, at fagudtryk i særdeleshed udtales korrekt, og korrekt grammatik vil ofte medføre fejl i oplæsningen.

### Tre vigtige observationer:

1. Dialogdesign har afgørende betydning for teknologiens kvalitet og modenhed.
2. Voicebot-udvikling er mere komplekst end chatbots
3. Pga. databeskyttelse kan fejl slippe ubemærket igennem



# Teknologiens modenhed skal ses i relation til andre teknologikomponenter i kommunen

Det har været et hovedfokus fra start til slut ikke at drive projektet som et teknologiprojekt, hvor der udvikles teknologi for teknologiens skyld. Teknologien skal vurderes ud fra opnået værdi hos borgerne og forvaltningen, hvilket dog hviler på en række teknologiske forudsætninger og modenhedsparametre. Der er derfor foretaget en vurdering af teknologiens modenhed ud fra følgende tre områder: *samspillet mellem voicebotten og kontaktcenterteknologi, kommunens fagsystemer samt allerede eksisterende Conversational AI-teknologier i kommunen.*

## Tilslutning til IVR'en

Projektet har afsøgt to muligheder for at implementere voicebotten i kommunens tastevalgsmenu (IVR) i samspil med det eksisterende kontaktcentersystem: En simpel omstilling og SIP transfer. De to muligheder kommer med hver sine fordele og ulemper, og med henblik på at få så mange erfaringer som muligt så hurtigt som muligt samt med skalering til andre kommuner for øje, blev der valgt en simpel omstilling. I praksis betyder det, at når borgeren trykker på et specifikt tastevalg, omstiller kommunens callcenter-løsning borgeren til Kommune Kiris telefonnummer. I tilfælde af, at borgeren vil tilbage til en medarbejder, gøres det samme med omvendt fortegn. Det har

vist sig som en holdbar og fleksibel løsning, som er meget simpel at implementere og skalere på tværs af kommuner og callcenter-løsninger.

## Integrationer til fagsystemer

Det vurderes, at voicebotten har vist gode resultater i at opsamle data med henblik på at videresende det til andre fagsystemer. Roskilde Kommunes chat- og voicebot er bygget på platformen Boost.ai, der på simpel vis muliggør API-kald, hvor data sikkert kan sendes videre til kommunen. Mulighederne i den forbindelse afgøres i høj grad af kommunens fagsystemers API-modenhed. I projektet er der udviklet tre eksempler på det: tidsbestilling til Borgerservice, rotteanmeldelse og aflysning af borgersamtaler i jobcenteret, som alle er eksempler på, at der på baggrund af borgerinput udføres handlinger i fagsystemer via integrationer.

## Conversational AI som samlet pakke

I størstedelen af projektets løbetid har voicebotten levet som et selvstændigt produkt. Udgangspunktet var at migrere og konvertere chatbottens indhold over til voicebotten, men undervejs erfarede projektet, at tilføjelse af nyt indhold,

eksempelvis i forbindelse med MitID og Folketingsvalg – resulterede i dobbeltarbejde på tværs af de to platforme. Som konsekvens heraf blev teknologierne sammenlagt, således at voice- og chatbotten drives på én server og deler teknisk fundament til at prædikere spørgsmål. Resultaterne har været gode, og vidner om høj teknologisk modenhed i samdrift af flere Conversational AI-løsninger.

## Tre observationer i samspil mellem teknologier

1. Det kræver ikke en stor og forkromet integration til kontaktcentersystemet at idriftsætte en voicebot. Start med en simpel omstilling til voicebotten for at komme hurtigt i luften og få erfaringer.
2. Voicebots eger sig godt til indsamling af brugerdata til fagsystemer via integrationer.
3. Teknologien er moden til at blive driftet på samme tekniske platform som en chatbot.

## Brugeroplevelse

Borgernes lyst og evne til at anvende en voicebot afgøres af en tryk og positiv oplevelse med teknologien. Der skal kun få dårlige oplevelser til, før borgeren fremadrettet fravælger voicebotten. Derfor er en god og effektiv brugeroplevelse forudsætningen for, at taleteknologien kan indfri løftet om digital inklusion og effektivisering af forretningen. Arbejdet med voicebotten som en brugergrænseflade adskiller sig ikke fra de klassiske UX- og servicedesign-metoder og bedste praksisser, men den talesproglige dimension tilføjer en kompleksitet, som kalder på andre virkemidler, som man som robot-, dialog- og service-designer må tage seriøst.

Sprogets naturlige og intuitive interaktionsform medfører tilsvarende forventninger til voicebottens evner, og ræsonnementet fra brugerne bliver hurtigt, at "hvis den både kan tale og forstå, hvad jeg siger, må den kunne føre en komplet samtale". Det er selvfølgelig ikke altid tilfældet, da teknologien stadig er ny og under udvikling. Derfor er det afgørende at arbejde aktivt med:

- **forventningsafstemning** med borgeren i samtalen.
- et **dialogdesign**, der gør det nemt for borgeren at forstå de informationer, som Kiri præsenterer.
- at tilpasse **informationsmængden** til kanalen.
- og en klar **fallback-strategi**, så der i tilfælde af misforståelser, tekniske nedbrud eller manglende svar hurtigt kan viderestilles til en medarbejder, så Kiri ikke mister borgerne i samtalen.

## Centrale resultater fra projektet



### Forventningsafstemning

En klar og tydelig forventningsafstemning med borgeren er **en forudsætning for at skabe tryk og overskuelig interaktion**. Hvad der kan spørges om, hvad borgeren skal igennem, hvilke muligheder borgeren har på de enkelte spørgsmål og eventuelt, hvad der sker, hvis voicebotten ikke opfører sig som forventet, er vigtige spørgsmål at besvare. Det er både vigtigt, når voicebotten introducerer sig selv, og som et virkemiddel, der skal indtænkes i hvert led i dialogflowet. Fx, hvor mange opfølgende spørgsmål man kan forvente, hvor mange valgmuligheder der følger, eller på bagkant af et svar, gentage brugerens input med henblik på forsikring om, at det rette input er modtaget og godkendt.



### Dialogdesign – informationsmængde og overskuelighed

Som beskrevet i afsnittet om teknologiens modenhed, er dialogdesignet **mere komplekst i en voicebot end i en chatbot**. Fra et brugerperspektiv er forståeligheden af svaret helt afgørende, og derfor må informationsmængden begrænses til et overskueligt omfang. Derudover erfarer signaturprojektet, at grammatikken bliver sekundær til korrekt udtale og komposition. Talesyntesen (tekst-til-tale) har stadig vanskeligt ved at udtale udvalgte fagtermer, forkortelser, sammensatte substantiver og egennavne korrekt, og der må derfor enkelte steder stadig tyes til fonetisk stavning for at omgå en middel-modern sprogmodel.



### FAQ eller selvbetjeningsløsning

Tidligt i projektet viste det sig, at telefonkanalen er sekundær. Det betyder, at borgerne i mange tilfælde allerede har researchet, googlet og læst på kommunens hjemmeside på forhånd, *inden* de ringer. **Borgeren har derfor ofte brug for at få løst en konkret opgave, mere end svar på et simpelt spørgsmål**. Dette er vigtigt at tage med i overvejelserne om, hvilken type voicebot, der giver mest værdi for borgerne. Skal den kunne straksafklare de mest generelle borgerservicespørgsmål, eller skal den fungere som selvbetjeningsløsning, som borgerne kan anvende til hurtigt at fuldføre simple opgaver, som fx tidsbestilling i Borgerservice? Det afhænger bl.a. af den enkelte kommunes kanalstrategi, hvilken type voicebot, der skaber mest værdi for borgerne.

# Et godt dialogdesign skaber tryghed og overskuelighed i mødet med Borgerservice

## Kompakte, simple og præcise svar

Signaturprojektets oprindelige udgangspunkt var migrering og konvertering af alle Kommune Kiris 2200 spørgsmål og svar fra chat til voice. Samtaleanalyserne viste dog tidligt tydeligheden af forskellen på abstraktionsniveauet på tekst versus lyd. Som lyd kan mennesket som udgangspunkt huske to-tre informationspunkter, når de bliver læst op, og der skal derfor arbejdes aktivt med at simplificere og kondensere svarene til de vigtigste nøglebudskaber. Det kan være en udfordring, da det er vigtigt for kommunens som offentlig forvaltning, at borgerservicen er grundig og udførlig. I de tilfælde, hvor det er nødvendigt med uddybende og omfangsrigere information, har det været givtigt at supplere med SMS-beskeder, som indeholder uddybende informationer eller direkte links til de relevante informationer. F.eks. huskelister med, hvad man skal medbringe til Borgerservice, eller en bekræftelse på mødebooking i Borgerservice med dato, tidspunkt og sted.

## Tryghedsskabende forventningsafstemning

I mere komplekse dialoger, hvor der er behov for opfølgende spørgsmål og uddybende svar fra borgeren, er det vigtigt, at borgeren er bevidst om samtaleudvikling, hvor mange opfølgende spørgsmål man kan forvente, hvor mange valgmuligheder der følger, eller på bagkant af et svar, gentage borgerens input med henblik på forsikring om, at det rette input

er modtaget og accepteret.

## Implicitte og eksplicite bekræftelser i dialogflowet

En stærk tryghedsskabende greb er at indarbejde implicitte og eksplicite bekræftelser i dialogen med borgeren. Dvs. at dialogen afspejler det input, som borgeren netop har givet, og på den måde forsikrer borgeren om, at voicebotten har forstået, hvad der blev sagt. I spørgsmål af generel karakter, kan man ofte nøjes med implicitte bekræftelser som fx *"Hvis du vil forny dit barns pas skal du ..."* til et spørgsmål om fornyelse af børnepas. Hvorimod, hvis det er vigtigt input, som ikke må misforstås er det en god idé at bruge eksplicite bekræftelser som fx *"Ok. Skal jeg booke tiden på Roskilde Bibliotek Borgerservice d. 14/3 kl. 14.00 til dig?"*, hvor borgeren får en ekstra mulighed for eksplicit at takke ja eller nej til den handling, de er i gang med at udføre. Bekræftelserne skaber en kontinuitet og binder samtalen sammen med en imiteret gensidig forståelse af input og output mellem voicebot og borger.

## Målgruppedesignet dialoger

I Kommune Kiris tilfælde, blev der taget en aktiv beslutning om ikke at arbejde aktivt med målgrupperettet dialogdesign. Kiris kompetenceområde er den brede borgerservice til alle borgergrupper, -typer og -behov og dialogdesignet har derfor groft sagt taget udgangspunkt i

fællesnævneren med udgangspunkt i kommunens designguide for kommunikation til og med borgere. Man kan argumentere for, at brugeroplevelsen kan segmentoptimeres på udvalgte emneområder, som fx spørgsmål til pensionsordninger, beskæftigelsesindsatser til unge o.lign. som man må antage kun specifikke borgersegmenter stiller spørgsmål til. Dette er dog kun kort afprøvet i projektet uden nogle målbare resultater.

## Tre anbefalinger til et godt dialogdesign:

1. Lav tydelig forventningsafstemning, så borgeren er tryk ved at kunne overskue samtaleudvikling og fremskridt. Fx "Du skal huske at medbringe følgende tre ting til din aftale...", "For at kunne svare på X, skal jeg først stille dig tre spørgsmål" "Som det sidste skal jeg bede dig fortælle mig..." osv.
2. Brug implicitte og eksplicite bekræftelser på input, så borgeren forsikres om, at de er blevet forstået og samtalen er på rette vej.
3. Formulér svar med maksimalt tre informationspunkter, så borgeren kan overskue svarene – og suppler så på SMS med mere info efter behov.

# Brug **fallback-strategier** for at undgå, at voicebotten bliver en serviceblindgyde

I de tilfælde hvor voicebotten misforstår intentionen, ikke kan svare, eller der sker tekniske nedbrud, er det afgørende at sikre, at borgeren kommer trygt og godt videre med sit ærinde uden for meget friktion. En fallback strategi er voicebottens håndtering af de situationer.

Fallback-strategier kan udformes på mange forskellige måder, og er i mange tilfælde en vurdering af, hvad der giver mening til den specifikke henvendelse. Vigtigt er det dog altid at tænke fallback-strategierne i samspil med kommunens øvrige kanalstrategi.

Her er eksempler på Kommune Kiri's fallback-strategi i de beskrevne scenarier, med udgangspunktet i mantraet "Borgeren må aldrig opleve voicebotten som en blindgyde eller blive slået tilbage til start".

## Det samme spørgsmål to gange:

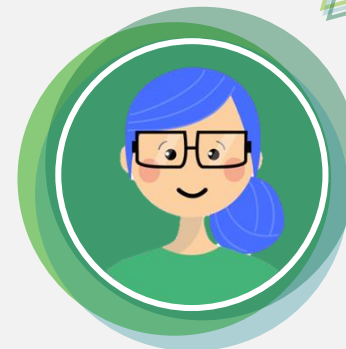
"Jeg kan desværre ikke give dig et bedre svar end det du allerede har fået. Er der andet jeg kan hjælpe dig med, eller skal jeg stille dig om til en medarbejder?"

## Hvis Kiri ved, at hun ikke kan svare på den specifikke henvendelse:

"Hastelevering af pas skal vurderes af en borgervejleder. Skal jeg stille dig om til en af mine menneskelige kollegaer?"

## Re-routing til anden kanal, hvis muligt:

"Der er desværre ikke flere ledige tider i Borgerservice. Skal jeg sende dig et direkte link til bookingsystemet på SMS?"



## Fejl i sprogforståelse:

1. gang:  
"Jeg forstår desværre ikke, hvad du siger. Prøv at gentage dit spørgsmål."

2. gang:  
"Jeg forstår desværre stadig ikke dit spørgsmål. Skal jeg stille dig om til en medarbejder?"

## Gennemført samtale:

"Er der andet jeg kan hjælpe dig med?"

[...]

"Har du stadig brug for at tale med en medarbejder?"

## Forretningsværdi

Forretningsværdien i en voicebot-løsning skal findes inden for ressourcefrigørelse, servicekvalitet og fjernelse af uønskede rutineopgaver.

Det forretningsmæssige gevinstpotentiale er en naturlig følge af teknologiens modenhed og borgernes evne og villighed til at anvende løsningen. Dvs. at antallet af samtaler er proportionelt med realiseringen af effektiviserings- og automatiseringspotentialer.

Når man taler om forretningsværdien, er det samtidig vigtigt, at man taler åbent om den uundgåelige balancegang mellem høj forretningsværdi og god brugeroplevelse.

Der er en klar tendens til, at jo flere opkald Kommune Kiri håndterer, des større bliver også den procentvise løsningsrate. Med andre ord, jo flere borgere, der dirigeres til at spørge Kiri om hjælp, før de viderestilles til en menneskelig medarbejder, des mere realiseres automatiserings- og effektiviseringspotentialer.

På den anden side, vil en obligatorisk voicebot også øge antallet af borgere, der tilføres et ekstra led i borgerservicejensen og oplever en forringelse af tilgængeligheden af den menneskelige borgervejledning. Det er en vigtig afvejning, som man løbende bør holde sig for øje i arbejdet med gevinstrealisering. Det er dog ikke noget signaturprojektet har haft mulighed for at undersøge nærmere, da Kommune Kiri hele projektet igennem har været tilbudt som et tastevalg på skiftende niveauer i kommunens tastevalgsmenu.

## Centrale resultater fra projektet



### Økonomisk gevinst

Hvis man som en enkelt kommune bygger en Borgerservice-voicebot fra bunden og udelukkende fokuserer på den økonomiske gevinst, er der på baggrund af signaturprojektets omkostninger og resultater endnu ikke belæg for en positiv business case. De ressourcer og udviklingstimer, det kræver at udvikle indhold og integrationer, der reelt kan fuldautomatisere og fjerne opgaver fra borgervejlederne, står ikke mål med den anvendelsesgrad, som projektet ser indtil videre. Det er projektets klare anbefaling at udnytte stordriftsfordelene i de etablerede **tværkommunale fællesfinansierede voicebot-løsninger**, hvor det økonomiske gevinstpotentiale er realiserbart.



### Effektiviserings- og automatiseringspotentialer

Voicebottens evne til at frigøre ressourcer er direkte relateret til hvor synlig og lettilgængelig voicebotten er for borgerne. Projektets resultater viser, at **antallet af samtaler er proportional med voicebottens grad af straksafklaringer**. Det vil også sige, at automatiserings- og effektiviseringspotentialer kun realiseres i det omfang, teknologien aktivt anvendes på linje med andre kanalstrategiske værktøjer. Promovering, incitamentsstrukturer (som fx "*spring telefonkøen over*"), tilstedeværelse så tidligt som muligt i borgerservicejensen o.lign. er afgørende faktorer for en høj anvendelsesgrad og dermed ressourcefrigørelsen. **12% af borgerne vælger at tale med Kommune Kiri**, når de ringer til Roskilde Kommune, efter fremrykningen til tastevalg 0.



### Kvalitative gevinster

En række af de sidegevinster, som projektet ser i Borgerservice, centrerer sig omkring serviceforbedring og -kvalitet. Det drejer sig især om kvalitetssikring af svar til borgerne. **Voicebotten giver det samme svar hver eneste gang**, og hvis svaret ændrer sig, skal det kun ændres et sted. Derudover, ses en oplevet glæde hos borgervejlederne ved udsigten til at **få fjernet de opgaver, som opleves rutineprægede**. De slipper for at svare på det samme spørgsmål flere gange dagligt og kan fokusere energien på den mere komplekse og tidskrævende sagsbehandling. Ydermere har voicebotten **kapacitet til at håndtere flere tusind opkald synkront**, så callcentre potentielt kan **undgå telefonkø og aflaste i perioder med spidsbelastninger**.

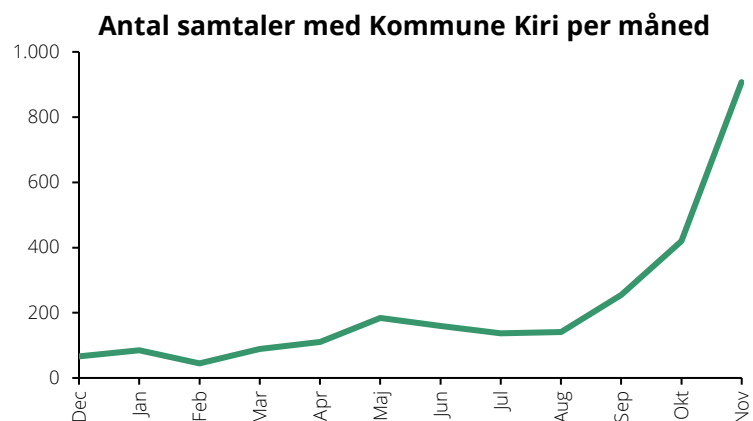
# Kanalstrategisk fokus og eksponering er forudsætning for realisering af gevinstpotentialer

## Kanalstrategisk bevidsthed

Voicebotten er indtil videre afprøvet i ét kanalstrategisk setup specifikt for Roskilde Kommune. Her er den klare kanalstrategi, at alle telefoniske borgerhenvendelser skal foregå gennem det centrale Informationscenter på 4631300, hvor så mange henvendelser som muligt straksafklares, så kun de henvendelser, der kræver sagsspecifik og faglig viden, viderestilles til fagmedarbejderne. Alt efter den specifikke kommunes kanalstrategi, vil forskellige greb og taktikker have forskellige resultater. Om man er en kommune med en omstillingscentral eller et straksafklarende callcenter, og om man har en eller flere telefoniske indgange til kommunen har afgørende betydning for, hvordan teknologien bør anvendes og indplaceres. Det afgørende er, at voicebotten placeres centralt i forhold til, hvor borgeren begynder sin borgerservicerejse.

## Fra tastevalgsmenuens skygge til borgernes første mulighed

I takt med den stigende tiltro til teknologiens modenhed i løbet af projektet, blev Kommune Kiri i november 2022 implementeret som det første tastevalg på kommunens hovednummer, hvilket resulterede i en *forøgelse af samtaler med ca. 700 procent*. Udviklingen fremhæver vigtigheden af indplaceringen som afgørende faktor for realisering af automatiseringspotentialer. Tidligere har Kommune Kiri været indplaceret på specifikke tastevalg i overensstemmelse med de emneområder, hun kunne svare på, men med udvidelsen af emneområder fra tre til seksten, har det retfærdiggjort en mere central og tydelig placering. Det er her afgørende at være bevidst om løsningens evner, så indholdet afspejler den mere eller mindre centrale placering i borgernes møde med kommunen.



## Tværorienteret samarbejde

Tidlig og grundig involvering af relevante interessenter og samarbejdspartnere i kommunen er i sig selv ikke en overraskende erfaring, men erfaringerne fra projektet viser, at ansvaret for indhold, promovning og kvalitet er spredt i kommunen. IT-afdelingen har ansvaret for den tekniske platform og infrastruktur, Borgerservice er fageksperter og redaktører på svarenes indhold, kvalitet og formulering og kommunikationsafdelingen er, hvis ikke ansvarshavende, så i hvert tilfælde retningsgivende for, hvornår, hvordan og hvor man kommunikerer til og med borgerne. Det er en interessekompleksitet, som er vigtigt at tage alvorligt tidligt og løbende igennem implementeringen og driften af taleteknologisk borgerservice.

## Tre anbefalinger til øget forretningsværdi:

1. Kom hurtigt fra afprøvning til central indplacering, hvor borgerne første gang møder kommunens borgerservice for at maksimere effekt og gevinst.
2. Brug voicebotten til spidsbelastningsområder som fx MitID og pas (særligt i forår- og sommermånedene), da høj volumen har større potentiale til straksafklaring.
3. Voicebottens bagkatalog bør gå hånd-i-hånd med indplaceringen: Bredt bagkatalog til en fremtrædende placering, smalt bagkatalog til en specifik placering.

# Forretningsværdien realiseres gennem datadrevet identifikation af automatiseringspotentialer

For at kunne optimere anvendelsesgraden og effekten er det afgørende, at man ikke kun kigger på hvilke emner, men også hvad borgerne konkret spørger ind til indenfor emnerne. Høj volumen er en driver for automatiseringseffekt, men hvis kompleksitetsgraden er tilsvarende høj, er det usandsynligt, at en voicebot kan automatisere og fjerne henvendelsen fra borgervejlederne. Eksempelvis hvis henvendelsen drejer sig om opfølgning på personspecifikke afgørelser på byggesags- eller beskæftigelsesområdet, vil en voicebot i de fleste tilfælde blot være en unødigt friktion på vejen til den nødvendige personlige sagsbehandling.

Når automatiseringsområderne skal udvælges, er det derfor nødvendigt at gå systematisk til værks, hvor både kvantitative og kvalitative tilgange skal afgøre, hvilke fagområder, der har automatiseringspotentiale. I signaturprojektet var ambitionen, at konvertere så meget indhold fra chatbotten til voicebotten som muligt, men der er forskel på chat, web og telefoniske henvendelser, herunder hvilke emner, der fylder samt hvilken karakter henvendelsen har. Bevidstheden om forskellen på borgerservicekanalerne bør danne grobund for, hvilken tilgang man tager til sit indhold. Signaturprojektet anvendte den metodiske tilgang præsenteret til højre til at sikre en kvalificeret udvælgelse af indhold, omfang og kompleksitet.



## 1. Statistik danner grundlaget

Identificér datakilder, som indikerer, hvilke emneområder og henvendelser har høj volumen og tidsforbrug på tværs af kommunens kanaler på telefon, web og eventuelt chat. Fx opkaldsstatistikker på tastevalg, besøg på specifikke undersider på hjemmesiden eller mest adspurgte chatbot-spørgsmål.



## 2. Kvalificér dataindsigt med fagekspertes

Brug fagekspertes og borgervejledere til at kvalificere emneområder og henvendelser med høj volumen. Brug både eksperterne til at folde emneområdernes indhold og IT-systemlandskab ud samt at kvalificere kompleksitet og den oplevede byrde af opgaverne med henblik på, brugsscenerier med både effektiviserings- og trivselsgevinster, som samtidig egner sig til automatisering med taleteknologi.



## 3. Teknisk reality-check

Bruttolisten med brugsscenerier kvalificeres yderligere med interne systemejere og eksterne systemleverandører på de relevante systemer med henblik på vurdering af om integrationer og automatisering er teknisk og økonomisk rentabelt. Alle eksisterende taleteknologiske platforme baserer sig på API'er, og svartider fra fagsystemerne er altafgørende for en sømløs brugeroplevelse. Hvis de relevante IT-systemer ikke tilbyder reeltidsintegrationer, kan det være tæt på umuligt at realisere automatiseringen.



## 4. Kanalstrategisk og gevinstfokuseret prioritering

Giv de involverede afdelingschefer mandat eller lad projektets styregruppe træffe beslutning om, hvilke(n) af de kvalificerede brugsscenerier, der skal automatiseres. Beslutningstagerne skal på forhånd gøre sig klart, hvilke gevinstparametre, der prioriteres i udvælgelsen, da forskellige brugsscenerier, kan realisere forskellige gevinster. Er det økonomi, tid, arbejdsglæde og/eller servicekvalitet, der danner grundlag for udvælgelse og prioritering?





4

Fremtids-  
perspektiver for  
taleteknologi

# Perspektiver for *fremtiden*

Det er besluttet at drive Roskilde Kommunes voicebot videre som en del af den samlede drift af Kommune Kiri, og ambitionen er at fortsætte det høje tempo i udviklingen – ikke mindst for at kunne skalere til andre kommuner. Flere kommuner har allerede tilkendegivet, at de fra starten af 2023 er klar til at afprøve voicebotten, og det stiller helt naturligt nogle krav til løsningens arkitektur og drift. Samtidig ønskes det at fortsætte i samme udviklingsspor, hvor selvbetjeningsløsninger skal fylde endnu mere. For at komme derhen kræver det en sammenkobling af MitID og voicebotten – et arbejde, der allerede er startet, men som vil fylde meget mere i de kommende år.



## Hvad har vi allerede *påbegyndt?*

Sammenkobling af chat- og voicebot til én platform med ét teknisk fundament, adressering af arbejdskraftmangel samt en integration til MitID med henblik på at øge graden af selvbetjening.

## Hvilke *muligheder* ser vi for fremtiden?

En mere sømløs oplevelse til autentificering og verificering af borgere via taleteknologi og stemmegenkendelse, en dedikeret dansk sprogressource og et netværk af voicebots.



# Hvad arbejder vi med i øjeblikket?

Fra start til slut har ambitionen været at udvikle en voicebot, der også lever videre efter projektets udgang. Derfor har afsættet været godt til at turde være ambitiøse og starte initiativer op, som skal bidrage til at øge værdiskabelsen fremadrettet. Særligt har skaleringsmulighederne til andre kommuner samt yderligere fokus på selvbetjening været på dagsordenen, hvilket afspejles tydeligt i de igangsatte tiltag.



## “Merging” af chat- og voicebots

Roskilde Kommune har siden 2019 indgået i et chatbot-fællesskab med flere kommuner, der sammen driver Kommune Kiri. Signaturprojektet har draget stor nytte af at tage afsæt i data og læringer fra chatbotten, og på samme måde har det været ønsket at kunne bidrage den anden vej. I september afprøvede man derfor en sammenlægning af de to teknologier og deres tilhørende platforme, så chat- og voicebotten nu driftes ét sted. Resultaterne har været positive, men der er pågår fortsat en lærings- og optimeringsproces, hvor produkterne tilpasses hinanden og nye arbejdsgange etableres.



## Autentificering via MitID

Det helt store automatiseringspotentialer i voicebots findes utvivlsomt i de use cases, hvor borgerne kan udføre handlinger og gennemføre selvbetjeningsflows via taleteknologien.

De fleste selvbetjeningsløsninger stiller i dag krav om sikker autentificering via MitID, og derfor har det været et naturligt næste skridt at kigge ind i, hvad det vil kræve at integrere de to teknologier, så borgere kan logge ind med MitID undervejs i en voicebot-samtale, og derfra udføre en handling. Roskilde Kommune og Deloitte har opstartet et projekt med støtte midler fra Digital Lead, der afdækker disse muligheder.



## Adressering af mangel på arbejdskraft

Den offentlige sektor mangler arbejdskraft, og problemet forværres i de kommende år. Voicebot-teknologien er én af løsningerne. Det kræver, at mange borgerhenvendelser automatiseres, og dette projekt har netop været startskuddet hertil. De næste skridt kræver, at der fortsat investeres i udvikling af teknologien, men i lige så høj grad i at analysere, hvordan vi bedst hjælper borgerne til at hjælpe sig selv – og ikke mindst, hvordan vi får dem til at tilvælge selvhjælpen. Det handler om brugerundersøgelser og kanalstrategi, og det er ambitionen at fortsætte analyserne heraf.

# Fremtidsperspektiver for taleteknologi

Når taleteknologien når næste stadie af modenhed, står et utal af automatiseringsmuligheder klar i kulissen. Nogle vil tage afsæt i manglen på arbejdskraft og et ønske om øget effektivisering, mens andre vil fokusere på fortsat at øge den digitale inklusion og ikke mindst yde støtte til Borgerservice-medarbejderne.

I forlængelse af dette projekt er det især interessant, hvordan taleteknologi og stemmegenkendelsesteknologi vil udvikle sig i fællesskab, da det åbner nogle meget interessante døre for øget digital inklusion og borgerautentificering uden brug af webbaserede selvbetjeningsløsninger. Det vil danne grundlag for at kunne tilbyde komplet offentlig selvbetjening via taleteknologi i det offentlige.

**Autentificering til MitID** via stemmegenkendelse som et markant løft til digital inklusion

**Komplet offentlig selvbetjening** via voicebots

Netværk af voicebots, der kan håndtere henvendelser på tværs af myndigheder og **omstille sømløst**

**Dedikeret dansk sprogressource**, der optimeres fælles af den offentlige sektor

**Transskribering af borgersamtaler i realtid** til understøttelse af Borgerservice-medarbejdere





Denne publikation indeholder udelukkende generelle oplysninger. Indholdet er ikke udtryk for professionel rådgivning, og ingen af Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), dets netværk af medlemsfirmaer eller disses tilknyttede virksomheder (samlet betegnet "Deloitte-organisationen") kan holdes ansvarlig herfor. Inden du træffer beslutninger på baggrund af indholdet, bør du derfor kontakte en rådgiver med de fornødne faglige kompetencer. Der afgives ingen erklæringer, garantier eller tilsagn (hverken direkte eller indirekte) vedrørende nøjagtigheden eller fuldstændigheden af oplysningerne i denne publikation, og ingen af DTTL, dets medlemsfirmaer, tilknyttede virksomheder, medarbejdere eller repræsentanter er ansvarlige for tab eller krav af nogen art, som direkte eller indirekte følger af, at personer støtter ret på denne publikation. DTTL og ethvert af dets medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder er selvstændige og uafhængige juridiske enheder.


Deloitte er en førende global leverandør af revision og erklæringsopgaver, konsulenttydelser, finansiell rådgivning, risikostyring, skatterådgivning og dertil knyttede ydelser. Vores netværk af medlemsfirmaer og tilknyttede virksomheder findes i over 150 lande og territorier (samlet betegnet "Deloitte-organisationen") og servicerer fire ud af fem virksomheder fra listen over verdens største selskaber, Fortune Global 500®. Læs mere på [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) om, hvordan Deloittes omkring 345.000 medarbejdere gør en forskel.

Deloitte er en betegnelse for et eller flere af Deloitte Touche Tohmatsu Limiteds ("DTTL") medlemsfirmaer, dets netværk af medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder (der samlet betegnes "Deloitte-organisationen"). DTTL (der også omtales som "Deloitte Global") og alle dets medlemsfirmaer og tilknyttede virksomheder udgør selvstændige og uafhængige juridiske enheder, som ikke kan forpligte hinanden over for tredjemand. DTTL og de enkelte DTTL-medlemsfirmaer og tilknyttede virksomheder er kun ansvarlige for egne handlinger og/eller udeladelser. DTTL leverer ikke ydelser til kunder. Vi henviser til [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) for nærmere oplysninger.

© 2022 Kontakt Deloitte Global for yderligere oplysninger.

**2.9**

**Status for udbredelse af MeMo-opmærkning**



# Digital post og MeMo

Analyse af MeMo-potentiale i kommunerne udført for KL  
samt forslag til standarder for MeMo

POST

# netcompany

## Digital Post og MeMo

© Netcompany Group A/S  
1. udgave, 1. oplag 2021

KL's Trykkeri

Foto: Colourbox

Grønningen 17  
1270 København K  
Denmark  
CVR no. 39488914

Tel.: +45 7013 1440  
Mail: [infor@netcompany.com](mailto:infor@netcompany.com)

Produktionsnr. 830775



# INDHOLD

<b>1</b>	<b>Ledelsesresumé .....</b>	<b>4</b>	4.2	Social & Sundhed .....	21
<b>2</b>	<b>Indledning.....</b>	<b>5</b>	4.2.1	Systemer - Social & Sundhed.....	21
2.1	Baggrund og formål.....	5	4.2.2	Afsendte breve og forretningsbehov - Social & Sundhed .....	22
2.2	Næste generation Digital Post kort fortalt...	5	4.3	Børn & Unge.....	23
2.3	Det nye meddelelsesformat MeMo.....	6	4.3.1	Systemer - Børn & Unge .....	23
2.4	Ordliste.....	6	4.3.2	Afsendte breve og forretningsbehov - Børn & Unge.....	23
2.5	Rapportens opbygning .....	6	4.4	Miljø, Teknik & Forsyning.....	23
2.6	Afgrænsninger .....	7	4.4.1	Systemer - Miljø, Teknik & Forsyning .....	24
2.7	Metode og gennemførelse.....	7	4.4.2	Afsendte breve og forretningsbehov - Miljø, Teknik & Forsyning .....	25
2.7.1	Projektets deltagere.....	9	4.5	Demokrati & Involvering .....	26
<b>3</b>	<b>Tværgående resultater.....</b>	<b>10</b>	4.5.1	Systemer - Demokrati & Involvering.....	26
3.1	Aktører: Hvem kommunikerer kommunerne med?.....	10	4.5.2	Afsendte breve og forretningsbehov - Demokrati & Involvering.....	26
3.2	Systemer i kommunerne.....	10	4.6	Administration & Organisation.....	27
3.3	Beskrivelser af arketyper for breve i kommunerne.....	10	4.6.1	Systemer - Administration & Organisation	27
3.3.1	Opmærkning af arketyper .....	12	4.6.2	Afsendte breve og forretningsbehov - Administration & Organisation .....	28
3.3.2	Arketype: Afgørelse .....	12	4.7	Tværgående udfordringer på tværs af fagområder.....	28
3.3.3	Arketype: Anmodning om oplysninger .....	13	4.7.1	Afsendelse af post.....	29
3.3.4	Arketype: Anmodning om underskrift.....	14	4.7.2	Modtagelse af post.....	30
3.3.5	Arketype: Aftale .....	15	<b>5</b>	<b>Input til dialog om fællesoffentlige standarder for MeMo-opmærkning og kontaktstruktur.....</b>	<b>31</b>
3.3.6	Arketype: Betaling.....	15	5.1	"Kommunikative knudepunkter" i den fællesoffentlige kommunikation.....	31
3.3.7	Arketype: Information.....	16	5.2	Forslag til dialog med specifikke myndigheder	33
3.3.8	Overblik over anslåede fordele ved opmærkning med typespecifikke opmærkninger.....	17	5.3	Forslag til dialog vedr. fælleskommunal kontaktstruktur for specifikke myndigheder.....	34
3.4	Forslag til minimumsstandard for opmærkning.....	18	5.4	Forslag til dialog vedr. fælleskommunal kontaktstruktur for specifikke brevtyper ...	34
3.4.1	Beskrivelse af forslag til minimums- standard - version 1.0 .....	18	<b>Bilag .....</b>	<b>36</b>	
3.4.2	Brug af minimumsstandarden for opmærkning.....	18	<b>Noter .....</b>	<b>42</b>	
3.4.3	Overblik over anslåede fordele ved anvendelse af en minimumsstandard for opmærkning.....	19			
<b>4</b>	<b>Karakteristik af de enkelte fagområder ...</b>	<b>20</b>			
4.1	Arbejdsmarked & Erhverv.....	20			
4.1.1	Systemer - Arbejdsmarked & Erhverv .....	20			
4.1.2	Afsendte breve og forretningsbehov - Arbejdsmarked og Erhverv .....	20			



## Ledelsesresumé

Alle danske myndigheder står overfor en større omlægning i forbindelse med lanceringen af Næste generation Digital Post i november 2021, og omstillingen til det nye postformat MeMo, som alle myndigheder skal kunne afsende via egne afsendersystemer inden udgangen af november 2023.

KL har set et behov for at skubbe på i markedet af systemer og blive stærke på beskrivelsen af forretningsmæssige behov, for at kunne koordinere indsatsen overfor leverandørerne af de i dag godt +100 kommunale systemer koblet til Digital Post, således at ikke alle 98 kommuner kommer med "egne krav" til de samme leverandører.

KL har derfor i samarbejde med KOMBIT og Netcompany gennemført et projekt, der skal give et bud på, hvor og hvordan kommunerne kan få mest udnytte af det nye MeMo-format, herunder at give input til dialog om fællesoffentlige standarder for metadataopmærkning med MeMo. Baseret på kvalitativ analyse af flere hundrede brevtyper på tværs af op mod 20 kommuner i en række fagområde-specifikke workshops, har projektet foreslået seks arketyper for kommunale forsendelser, der dækker langt hovedparten af den kommunale post, samt et forslag til en minimumsstandard for opmærkning med MeMo.

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 omkring standarder for opmærkning af Digital Post, både myndighederne imellem og med leverandører af kommunale fagsystemer. Arketyperne og minimumsstan-

darden 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.

Udover at levere arketyper og minimumsstandard, leverer projektet input til den tværoffentlige dialog om standarder for opmærkning og kontaktstruktur. Konklusionen er tre-foldig:

- Der er et væsentligt potentiale i for kommunerne at gå i dialog med en række specificerede myndigheder omkring en standard for MeMo-opmærkning
- Der er et potentiale i at drøfte standardisering af kommunal kontaktstruktur med en række specificerede myndigheder
- Der er et potentiale i at undersøge blandt kommunerne, om man kan etablere en standardiseret kommunal kontaktstruktur med henblik på at effektivisere modtagelse af rutinemæssig post fra uspecificerede myndigheder (ex. underretninger)

Endelig har projektet leveret en "værktøjskasse" til kommunerne, der skal gøre det lettere for kommunerne at fortsætte arbejdet med lokal potentialeafdækning med udgangspunkt i undersøgelsens resultater.

Alle materialer, herunder denne afrapportering, tilhørende PowerPoint-præsentation samt værktøjsskassen, vil være at finde på KL/KOMBITs Videncenter.

# Indledning

## 2.1 BAGGRUND OG FORMÅL

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 har set et behov for at undersøge potentialet for MeMo på tværs af kommunerne. Denne rapport skal give bud på, hvor og hvordan kommunerne får mest udbytte ud af at anvende det nye meddelelsesformat MeMo, herunder en kortlægning af forretningsbehov og muligheder samt forslag til prioritering af indsats på de forskellige forsendelsestyper og segmenter af kommunale velfærdsområder.

Rapportens anbefalinger kan hjælpe kommunerne godt på vej med omstillingen, men den erstatter ikke kommunernes eget lokale potentialeafdæknings- og implementeringsarbejde, da det lokale system- og brevlandskab i sidste ende er unikt.

En stor del af gevinsten ved NgDP ligger i opmærkning af forsendelserne via MeMo. KL ser, at der er behov for at skubbe på i markedet af systemer og blive stærke på beskrivelsen af kommunernes forretningsmæssige behov,

for at kunne koordinere indsatsen overfor leverandørerne af de i dag godt +100 kommunale systemer koblet til Digital Post, således at ikke alle 98 kommuner kommer med "egne krav" til de samme leverandører.

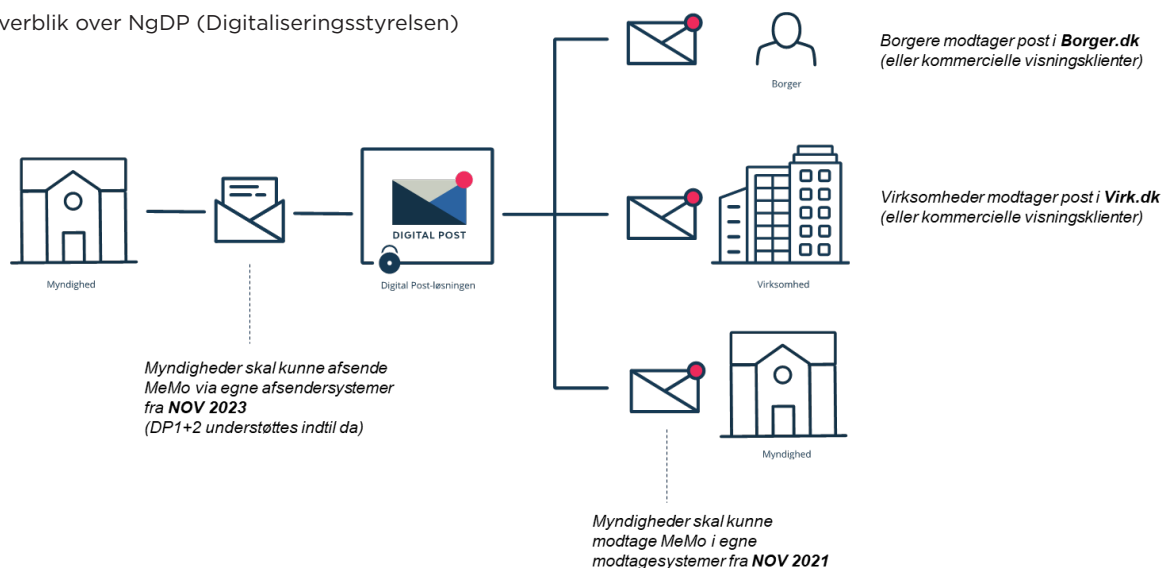
Samtidig skal rapporten give bud på, hvor der med fordel kan udarbejdes standarder for yderligere MeMo-opmærkning af post i myndighed-til-myndighed-kommunikation på tværs af den offentlige sektor. Dette kan skabe grundlag for at indgå aftaler med andre myndigheder på tværs af den offentlige sektor om standarder for metadataopmærkning.

Ud over selve rapporten, stiller KL også en række metoder og redskaber til rådighed, som skal hjælpe kommunerne til lokalt at analysere MeMo-potentialet i de enkelte velfærdsområder. Materialer og metoder udgør en 'kommunal værktøjskasse', som bliver publiceret af KL sammen med denne rapport.

## 2.2 NÆSTE GENERATION DIGITAL POST KORT FORTALT

I november 2021 lanceres Næste generation Digital Post, som er Danmarks nye Digital Post-løsning for offentlig post. Den nye løsning indebærer en række muligheder for øget metadataopmærkning af Digital Post, som dels kommer borgere og virksomheder til gode i form af bedre overblik over post fra det offentlige, og dels kommer myndighederne til gode i kraft af langt bedre datagrundlag for at omfordele og journalisere post.

Figur 2.1: Overblik over NgDP (Digitaliseringsstyrelsen)



### 2.3 DET NYE MEDDELELSIFORMAT MEMO

MeMo er det nye meddelelsesformat i Næste generation Digital Post, der giver bedre og mere detaljeret mulighed for opmærkning af den digitale post. Formålet med MeMo er at skabe en fællesoffentlig datastandard, som understøtter intelligent og automatiseret håndtering af meddelelser for myndigheder, og højner serviceniveauet for borgere og virksomheder.

Med MeMo bliver det:

- Lettere for borgere og virksomheder at handle på meddelelser fra det offentlige, eftersom vigtig information kan trækkes ud og vises tydeligt til modtageren, når modtageren tilgår meddelelsen via eksempelvis visningsklienten borger.dk eller en såkaldt kommerciel visningsklient, såsom e-Boks eller mit.dk.
- Nemmere for kommunen og andre myndigheder at fordele og behandle posten internt pga. øget metadata-opmærkning samt at effektivisere tidskrævende opfølgingsprocesser vedr. eksempelvis fremmøde og betalinger.

### 2.4 ORDLISTE

Ord	Ordforklaring
<b>Digital Post</b>	Løsningen som modtager Digital Post meddelelser, videresender til myndigheder og virksomheder, samt opbevarer og udstiller meddelelser for de borgere og virksomheder, som ønsker det.
<b>Afsendersystem</b>	Det IT-system som myndigheder og virksomheder kan opsætte til at afsende Digital Post meddelelser
<b>Fagsystem</b>	Det fagsystem som danner de MeMo meddelelser der sendes. Et IT-system kan godt være både afsendersystem og fagsystem.
<b>Modtagersystem</b>	Det IT-system som myndigheder og virksomheder kan opsætte til at modtage Digital Post meddelelser i MeMo format.
<b>ESDH-system</b>	Et fagsystem, der typisk anvendes til dokumenthåndtering på tværs af fagområder.
<b>Visningsklient</b>	Brugergrænsefladen som borgere og virksomheder anvender til at se og besvare Digital Post-meddelelser. Visningsklienter vil som minimum blive stillet til rådighed af Borger.dk og Virk.dk. I skrivende stund er der to bud på kommercielle visningsklienter: e-Boks og mit.dk
<b>MeMo</b>	Det nye meddelelsesformat der understøtter udvidet metadataopmærkning af forsendelser.

### 2.5 RAPPORTENS OPBYGNING

Denne rapport henvender sig primært til projektledere, digitaliseringskonsulenter og systemansvarlige i kommunerne, men den kan også være relevant at læse for ledere og fagpersoner i velfærdsområderne.

Rapporten er delt op i tre hoveddele:

1. Tværgående resultater: Undersøgelsen viser, at mange problemstillinger og brevttyper går igen fra fagområde til fagområde. I 1. del redegør vi for de mønstre vi har identificeret på tværs af fagområder i relation til de identificerede brevttyper. Herunder præsenterer vi seks arketyper for Digital Post i kommunerne samt en be-

skrivelse af et forslag til en minimumsstandard for MeMo-opmærkning, som udgøres af de kritiske fællesnævnerne for de opstillede arketyper.

2. Karakteristik af fagområder: I 2. del karakteriserer vi de enkelte fagområder med beskrivelse af system-, aktør- og brevlandskabet i hvert enkelt fagområde. Undervejs relaterer vi til arketyper og minimumsstandard. Sidst i afsnittet samler vi op på en række tværgående udfordringer, deltagerne oplever i dagligdagen og relaterer disse til rapportens anbefalinger.
3. Input til dialog om fællesoffentlige standarder: I 3. del leverer vi en række input til, hvor kommunerne med fordel kan initiere og indgå i en videre dialog med andre myndigheder samt systemleverandører om fællesoffentlige standarder for MeMo og kontaktstruktur. Udgangspunktet for den fællesoffentlige dialog er arketyperne og samt forslag til minimumsstandard for opmærkning med MeMo.

Vi har i analysen samlet en betragtelig mængde data vedr. Digital Post i kommunerne, herunder data på konkrete brevttyper. Vi har identificeret flere hundrede brevttyper, og efter en konsolidering af data samt en prioritering i forhold til volumen og det forventede MeMo-potentiale, har vi data på godt 150 brevttyper på tværs af fagområderne.

Udover at vi har samlet disse data i et tilgængeligt excel-format – MeMo-potentialeberegneren – som stilles til rådighed for kommunerne af KL sammen med denne rapport, vil vi løbende præsentere udvalgte eksempeldata for at fremhæve specifikke opmærksomhedspunkter og give et indblik i de indsamlede data.

Der vil desuden blive refereret MeMo-potentialeberegningen, der leveres og beskrives sammen med rapporten, og som kommunerne kan lade sig inspirere af og arbejde videre med lokalt.

## 2.6 AFGRÆNSNINGER

I afrapporteringen har vi afgrænset os fra følgende:

- Rapporten indeholder ikke en dybdegående beskrivelse af MeMo-formatet. Der henvises til Digitaliseringsstyrelsens materialer, som kan tilgås på styrelsens hjemmeside, og som holdes opdateret i forhold til eventuelle ændringer til MeMo-formatet. Det er således en fordel for læseren, at denne gør sig bekendt med MeMo-formatet via andre ressourcer ved siden af læsning af denne rapport.
- Rapportens konklusioner bygger på kvalitativ analyse af de anvendte brevtyper i kommunerne. Det har ikke været et mål at indsamle kvantitative data på brugen af forskellige brevtyper fra tilgængelige systemer blandt deltagerne, da disse efter vores vurdering ikke ville bidrage signifikant til at berige konklusionerne nævneværdigt. I stedet har vi indikeret volumen ved at bede deltagerne vurdere – set fra den enkelte sagsbehandlers synspunkt – hvor ofte de afsender eller modtager et konkret brev.
- Vi har i afrapporteringen givet en overordnet karakteristik af de enkelte fagområder, med henblik på at give digitaliseringskonsulenter, der arbejder med implementering af Næste generation Digital Post i kommunerne et bedre udgangspunkt for at gå i dialog med fagområderne. Vi går dog ikke i detaljen med det enkelte fagområde. En af hovedkonklusionerne i afrapporteringen er netop, at der på tværs af fagområderne er en lang række fællesnævner, dels i forhold til anvendte brevtyper og forretningsbehov, og dels i forhold til udfordringer i øvrigt. Dette betyder, at vores anbefalinger ikke er direkte relateret til det enkelte fagområde.

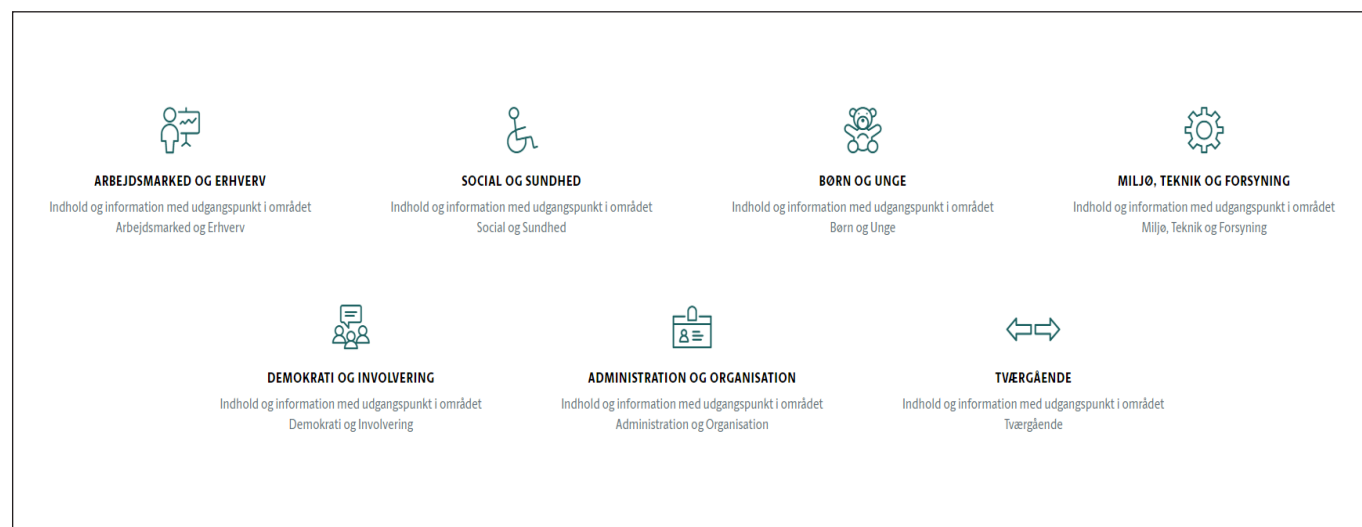
- I forbindelse med afsnittet om fællesoffentlige standarder er det væsentligt at påpege, at vi ikke i undersøgelsen har været i dialog med andre myndigheder end kommunerne. Vi har således ikke inddraget eksempelvis Ankestyrelsen, selvom Ankestyrelsen er en væsentlig aktør i det kommunale kommunikationslandskab. Derfor kan rapportens konklusioner udelukkende ses som et "partsindlæg" i den dialog, der følger mellem kommuner og andre myndigheder.
- Vi har ikke været i dialog med leverandører af fagsystemer – herunder Netcompanys produktansvarlige – i forbindelse med undersøgelsen. Dette har været en meget bevidst afgrænsning, idet udgangspunktet for den videre dialog omkring MeMo bør være de kommunale og fællesoffentlige forretningsbehov og ikke leverandørernes syn på, hvordan MeMo skal implementeres.
- Undersøgelsen fokuserer udelukkende på brugen af MeMo ift. Digital Post. Anvendelse af NemSMS, som tillader langt færre opmærkningsmuligheder, er ikke behandlet.

## 2.7 METODE OG GENNEMFØRELSE

Nærværende rapport er blevet til i et tæt samarbejde mellem KL, KOMBIT og Netcompany samt en række kommunale repræsentanter på de kommunale velfærdsområder.

Kommunale fagpersoner, digitaliseringskonsulenter og projektledere på tværs af 14 deltagende kommuner af varierende størrelse, har deltaget i seks online heldagsworkshops – en for hver af fagområderne "Arbejdsmarked og Erhverv", "Social og Sundhed", "Børn og Unge", "Demokrati og Involvering", "Miljø, Teknik og Forsyning" samt "Administration og Organisation". Yderligere har vi afholdt en workshop med fagområdet "Tværgående" med henblik på at validere analysens resultater.

Figur 2.2: Fagområderne i KL's fælleskommunale rammearkitektur



Vi har brugt fagområderne som defineret i IT-rammearkitekturen, som struktur for de afholdte workshops, dels fordi der er store forskelle i organiseringen i kommunerne, dels fordi de udgør det bedste eksisterende bud på en overordnet fagopdeling i kommunerne.

Deltagerne har gennemgået et struktureret workshopforløb med en række inddragende øvelser, der – udover at give en grundlæggende viden om MeMo og etablere tværkommunal dialog om samme – har støttet deltagerne i at blive konkrete på prioriteringen af de enkelte forsendelsestyper i fagområderne.

Deltagerne har indenfor de enkelte fagområder kortlagt systemer, aktører og brevtyper samt prioriteret brevtyperne ift. MeMo-potentiale og volumen. MeMo-potentialet indikerer behovet for, at modtageren skal handle på baggrund af brevet og/eller besvare brevet. Yderligere har deltagerne uddybet udfordringer og forretningsbehov for de enkelte højt prioriterede brevtyper med henblik på at indikere behov for MeMo-opmærkning. Øvelserne i workshoppen har desuden leveret data til beskrivelsen af anbefalinger og standarder i opmærkning i kommunikation mellem kommuner og andre myndigheder.

Det har været projektet magtpåliggende, at deltagelse i workshops ikke har krævet nogen forudgående viden om MeMo. Workshop-øvelser har derfor i designet taget

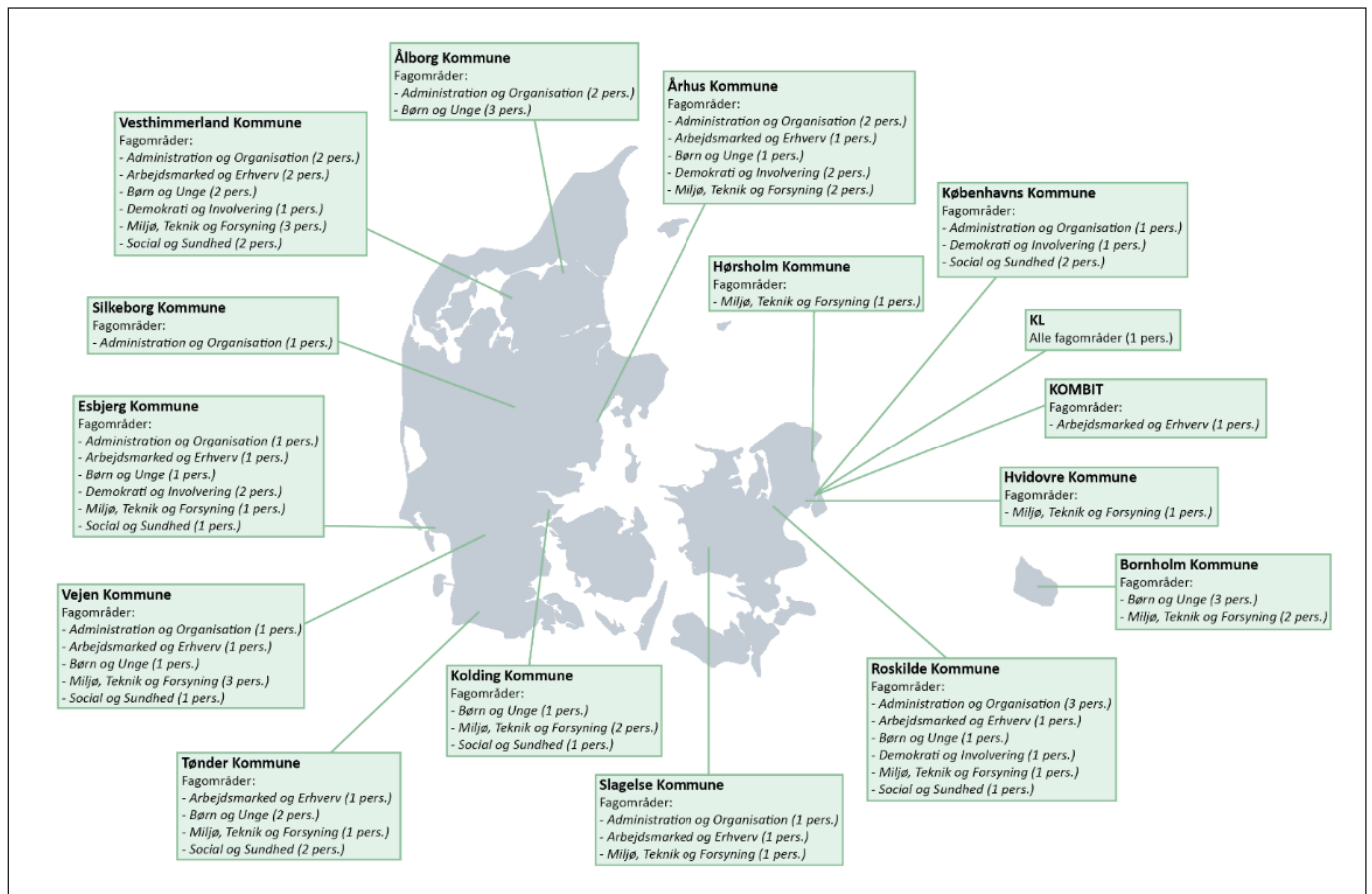
udgangspunkt i deltageres hverdag, ikke MeMo. "Outside-In" tilgangen har bidraget til en stærk og vedkommen dialog, men den har også krævet stærk facilitering, og i nogen grad tolkning af rådata på baggrund af andre kilder. Det nye meddelelsesformat er komplekst og indeholder mange muligheder, og den dybe forståelse fås først ved brug i en konkret kontekst med konkrete breve. Det er dog det umiddelbare indtryk, at deltagerne har fået meget ud af deltagelsen i workshops i forhold til at få en bedre forståelse af mulighederne i MeMo samt de konkrete forretningsbehov.

Forud for afholdelse af workshops indsamlede projektet data fra KLs Blanketservice mhp. at få et overblik over de blanketter og forsendelsestyper, som anvendes indenfor de enkelte fagområder. Dette har givet en indledende kontekst for den digitale post i fagområderne. KLs blanketter anvendes i vid udstrækning af alle kommuner, men der foreligger ikke strukturerede data på, hvordan og i hvilken udstrækning de enkelte blanketter anvendes på tværs af kommunerne, hvorfor denne del af analysen ikke kan stå alene, men udelukkende har tjent til at bidrage til en overordnet forståelse af forretning og forsendelsestyper.

### 2.7.1 PROJEKTETS DELTAGERE

Projektgruppen har bestået af KL, KOMBIT og Netcompany. Netcompany har haft en udførende rolle i forhold til etablering af analysedesign, gennemførelse af workshops

Figur 2.3: Workshop-deltagelse fra 14 kommuner



samt afrapportering. Derudover har Netcompany – som en del af projektet – udviklet en værktøjskasse for det lokale arbejde med afdækning af MeMo-potentiale i kommunerne. Værktøjskassen er dels inspireret af Digitaliseringsstyrelsens opgavepakker ifm. deres implementeringsindsats, gennemførelse af workshops i selve projektet samt Netcompanys bilaterale arbejde med myndigheder omkring omstillingen til Næste generation Digital Post.

I undersøgelsen har deltaget 68 kommunale repræsentanter fordelt på 14 forskellige kommuner (se Figur 2.3). De kommunale repræsentanter har været bredt fordelt på tværs af de 6 workshops i fagområderne, baseret på input fra kommunerne, deltagerens faglige profil samt interesse. Deltagerne har udgjort et bredt spektrum af kommunale sagsbehandlere og eksperter, projektledere og digitaliseringskonsulenter.

Deltagelse af kommunale ressourcepersoner fra flere kommuner i samme fagområde har medvirket til tværgående videndeling og inspiration blandt deltagerne og de diskussioner, øvelserne har affødt, har i høj grad styrket datagrundlaget.

Deltagersammensætningen har også givet indsigt i, hvor der er forskelle blandt kommunerne, og nok så vigtigt hvor der er ligheder.

Projektet har desuden nedsat en referencegruppe med deltagelse af op mod 20 kommuner samt Digitaliseringsstyrelsen. Referencegruppen har fungeret som sparringspartner og valideret projektets hovedresultater. Der er blevet afholdt to møder med referencegruppen – ét vedr. godkendelse af analysedesign samt ét vedr. gennemgang af hovedresultaterne fra undersøgelsen.

Endelig har der til projektet været tilknyttet en styregruppe bestående af repræsentanter fra KL, KOMBIT og Netcompany.



# Tværgående resultater

Undersøgelsen har vist, at der findes en række væsentlige fællesnævner på tværs af fagområderne for de brevtyper, som anses for at være højt prioriterede i forhold til både volumen og opmærkningsmuligheder (MeMo-potentiale). Årsagen til, at vi starter med at beskrive de tværgående resultater er, at det bliver langt lettere som læser at forholde sig til de fagområdespecifikke forhold, når man har fået indblik i de ting, der er gået på tværs.

Indledningsvist vil vi kort introducere de aktører, som kommunerne kommunikerer med, samt de systemer, der blandt de deltagende kommuner anvendes til Digital Post.

Efterfølgende præsenterer vi seks arketyper for breve. Arketyperne er defineret ved, at de beskriver en række specifikke forretningsbehov, der er fælles for en række underliggende konkrete brevtyper på tværs af fagområder med højt MeMo-potentiale målt på volumen og relevante opmærkningsmuligheder.

Baseret på de kritiske fællesnævner i de seks arketyper, beskriver vi et forslag til en minimumsstandard for MeMo-opmærkning, som giver et bud på, hvordan al post bør opmærkes, uafhængigt af system, fagområde eller sagsbehandler.

## 3.1 AKTØRER: HVEM KOMMUNIKERER KOMMUNERNE MED?

På tværs af de seks fagområder har vi i de gennemførte workshops identificeret omkring 250 aktører, som kommunerne bredt set kommunikerer med via Digital Post. Disse aktører dækker over mange typer af borgere, såsom unge, ældre, udsatte, etc. samt virksomheder, herunder private tilbud, erhvervsvirksomheder, læger, etc. Endelig en række forskellige kommunale, regionale og statslige myndigheder.

I den borgerrettede kommunikation, er det den enkelte borger eller forælder samt udlejere man typisk er i kontakt med på tværs af fagområderne. Yderligere kommunikerer til plejefamilier, pårørende og værger. Endelig kommunikerer man til borgere i kraft af, at disse er kommunalt ansatte, hvilket gør sig gældende i fagområdet Administration & Organisation.

Den virksomhedsrettede kommunikation foregår både med kommunens egne samarbejdspartnere og leverandører, som fx cateringvirksomheder, samt virksomheder som optræder i sager på vegne af eller med borgere eller kommunen selv – herunder alt fra advokater og boligforeninger til fagforeninger og tandlæger.

På tværs af den myndighedsrettede kommunikation er det særligt andre kommuner, uspecificerede øvrige myndigheder samt en række specificerede myndigheder såsom Ankestyrelsen, Familieretshuset, Politiet, Retten, Regio-

nen, Udbetaling Danmark og Udlændingestyrelsen, Kriminalforsorgen, SKAT, Skifteretten og Socialtilsynet, der kommunikeres med. Derudover modtager kommunerne meget post fra uspecificerede myndigheder, evt. i forbindelse med underretninger eller anmodning om aktindsigt.

Aktørlandskabet afhænger meget af de enkelte fagområder, som bliver nærmere beskrevet i afsnit 4.

## 3.2 SYSTEMER I KOMMUNERNE

I de kommunale workshops har vi identificeret godt 100 systemer på tværs af de seks fagområder. De anvendte systemer varierer fra kommune til kommune – eksempelvis anvender nogle kommuners jobcenter FASIT (Schultz) som fagsystem, mens andre jobcentre anvender Momentum (KMD).

Vi skelner mellem fagområdespecifikke fagsystemer og tværgående systemer. Hver kommune har typisk et ESDH-system, der går på tværs af fagområder, og en række fagsystemer, der er mere specifikke for de enkelte fagområder. Kommunerne anvender samlet set en række forskellige ESDH-systemer og fagsystemer. I nogle sagsgange sker "gadeplanskommunikationen" i fagsystemet, mens den videreførte sagsbehandling "oppe i kommunen" sker i ESDH-systemet. I andre sagsgange sker alt via enten fagsystem eller ESDH-system. Fælles for dem er, at de er brevdannende systemer, hvor sagsbehandleren opretter brevet direkte i forbindelse med arbejde på sagen i systemet, hvorefter brevet automatisk tilknyttes sagen i enten fagsystemet eller ESDH-systemet ved afsendelse via Digital Post.

Øvrige tværgående systemer udgøres også af Outlook-plugins som f.eks. SEPO, hvor sagsbehandleren i stedet for alm. e-mail eller såkaldt tunnelkrypteret afsendelse vælger at sende via Digital Post.

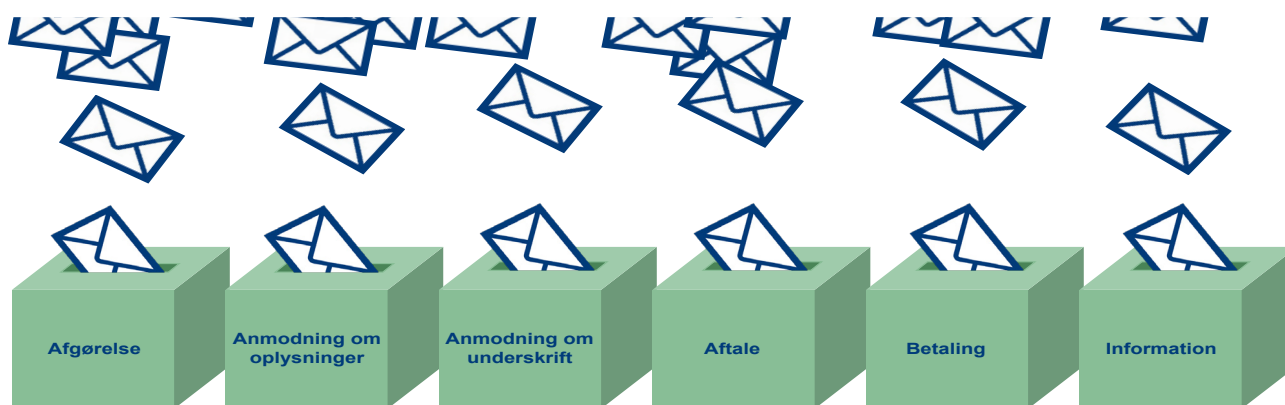
Det generelle billede er, at systemlandskabet er komplekst og svært at generalisere ud fra og veksler fra kommune til kommune. Dog er der naturligvis en række systemer, som går igen i kommunerne.

I afsnit 4 beskriver vi de specifikke fagområder, herunder de systemer, der anvendes i fagområdet.

## 3.3 BESKRIVELSER AF ARKETYPER FOR BREVE I KOMMUNERNE

I undersøgelsen har vi efter prioritering og konsolidering af data på flere hundrede breve identificeret over 150 unikke brevtitler på afsendte breve med højt MeMo-potentiale. De identificerede breve udgør antageligt ikke det samlede brevlandskab for alle kommuner, men snarere et repræsentativt udsnit, baseret på det udsnit af kommuner, som har deltaget i workshops.





Figur 3.1: Projektet har identificeret 6 arketyper, af breve, der går på tværs af både fagområder og modtagergrupper set i forhold til forretningsbehov i brugen af MeMo.

Undersøgelsen har vist, at mange brevtyper har universel karakter med MeMo-potentiale, der går på tværs af både fagområder og modtagergrupper. Det har blandt andet vist sig ved, at mange af de diskussioner, vi har haft med kommunerne omkring konkrete brevtyper, er gået igen fra forretningsområde til forretningsområde. På den baggrund og efter undersøgelse og analyse af forretningsgangene for de enkelte brevtyper, har vi opstillet seks arketyper, som vi anser for dækkende for langt hovedparten af de identificerede breve i forhold til forretningsbehov og derved foreslået MeMo-opmærkning.

**Definition:** En arketype er defineret ved, at den beskriver en række forretningsbehov samt en foreslået MeMo-opmærkning, der er fælles for en række underliggende konkrete brevtyper på tværs af kommuner, fagområder og systemer.

Arketyperne har til formål at:

- Gøre det lettere for kommunerne at få overblik over den kommunale digitale post ved at kigge på fællesnævnerne for forsendelsestyper i form af forretningsbehov og deraf afledt MeMo-opmærkning
- Skabe en struktur og et fælles sprog for forsendelsestyper, som gør det lettere for kommunerne at kategorisere breve i forhold til forretningsbehov og MeMo-opmærkning og gå i dialog med leverandører om krav til løsninger
- Levere input til og kvalificere den fællesoffentlige dialog omkring MeMo samt standarder for samme

Arketyperne er således modeller, som kan anvendes til at identificere samt kategorisere og beskrive brevtyper i kommunerne i det lokale potentialeafdækningsarbejde, både i forhold til de brevtyper, som er identificeret i undersøgelsen samt øvrige brevtyper, som man identificerer lokalt i kommunen, og som potentielt kan afvige fra de arketyper vi opstiller herunder. Arketyperne kan derfor i praksis være udgangspunkt for udvikling af nye arketyper.

Følgende tabel viser de arketyperne breve, som er blevet identificeret i undersøgelsen, og som kommunerne sender.

Tabel 3.1: Overblik over arketyper for breve (version 1.0)

Arketype	Beskrivelse
<b>Afgørelse</b>	Kommunale afgørelser med klagefrist
<b>Anmodning om oplysninger</b>	Indhentning af oplysninger til brug ved sagsbehandling
<b>Anmodning om underskrift</b>	Indhentning af underskrift
<b>Aftale</b>	Anmodning til modtageren om at overholde en aftale, fx. deltage i et møde.
<b>Betaling</b>	Anmodning om, at modtageren betaler, fx en parkeringsbøde, opkrævning, el.lign.
<b>Information</b>	Breve, der sendes som information, til orientering eller til videre foranstaltning, hvor modtageren ikke forventes at foretage en specifik handling på baggrund af posten

Projektet har på baggrund af undersøgelsen leveret version 1.0 af arketyperne. Vi forventer, at arketyperne vil udvikle sig over tid efterhånden, som myndigheder og leverandører får større erfaring med brug af MeMo.

I det følgende gennemgås arketyperne mere detaljeret med angivelse af konkrete eksempler på breve tilhørende arketyperne samt beskrivelse af forretningsbehovene og den deraf afledte MeMo-opmærkning.

### 3.3.1 OPMÆRKNING AF ARKETYPER

Arketyperne har blandt andet til formål at etablere en enkel og fælles referenceramme og et fælles sprog omkring brevtyper og opmærkning, som kan anvendes internt i kommuner ift. de enkelte fagområder, på tværs af kommuner samt øvrige myndigheder og leverandører.

Vi har haft som ambition at koble det dagligdags forretningsmæssige med det MeMo-tekniske i vores beskrivelser af arketyperne, for på den måde at understøtte en dialog omkring understøttelse af konkrete forretningsbehov ude i fagområderne med det meget teknisk komplicerede og omfattende MeMo-format.

Der er tre elementer i opmærkningen af en arketype:

- **Teknisk-obligatorisk opmærkning**, som er nødvendig for afsendelse/modtagelse i henhold til den tekniske minimumsopmærkning, som Digitaliseringsstyrelsen har angivet for MeMo-forsendelser.
- **Minimumsopmærkning**, som er et forslag til en forretningsfokuseret minimumsstandard for opmærkning, der bør gælde for al post, der udsendes fra kommunerne samt potentielt andre myndigheder, med henblik på at opnå de fordele, som øget metadataopmærkning kan give i postfordeling og effektivisering af sagsgange. Minimumsstandarder gennemgås detaljeret efter arketyperne.
- **Typespecifik opmærkning**, som anbefales for den enkelte arketype mhp. at understøtte de forretningsmæssige behov for den enkelte arketype.

Den typespecifikke opmærkning sigter primært på at gøre det lettere for modtageren at forholde sig til, hvilken handling denne skal udføre som følge af brevet. Dette kunne være at signere et dokument, at betale en regning, at møde op på eksempelvis jobcentret, at bekræfte en aftale eller tilgå en selvbetjeningsløsning.

I nedenstående beskrivelser har vi angivet MeMo-opmærkningen i en forsimplet version. I bilagsdelen har vi for hver arketype beskrevet detaljeret, hvorledes de identificerede

forretningsbehov kan omsættes til MeMo-opmærkning, med reference til de relevante MeMo-felter.

Det skal påpeges, at der kan være enkelte brevtyper, som kombinerer to arketyper, dvs. hvor der eksempelvis både er behov for en betaling samt en underskrift. Det anbefales i disse situationer at markere i brevanalysen lokalt, at opmærkningen bør udgøre en kombination af to arketyper. Værktøjskassen, der leveres sammen med rapporten, indeholder skabeloner til notering af særlige forhold omkring en brevttype.

### 3.3.2 ARKETYPE: AFGØRELSE

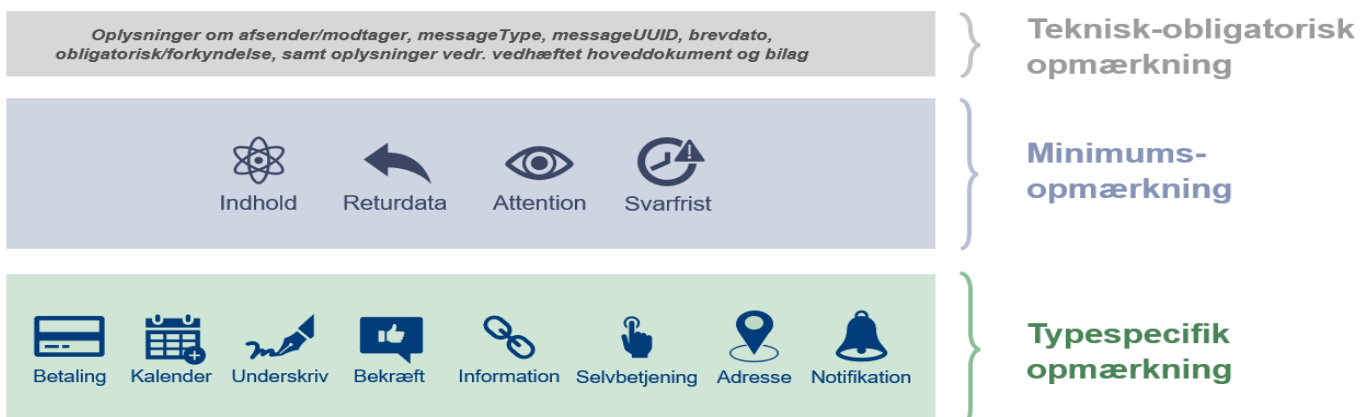
Arketyperne "Afgørelse" forstås bredt som post vedr. en sag, der i kommunen er truffet afgørelse om, eksempelvis på baggrund af en ansøgning om bevilling eller tilladelse. Modtageren af en afgørelse skal oftest kunne klage over afgørelsen indenfor en given frist.

Udvalgte eksempler på identificerede Afgørelser fremgår af nedenstående tabel:

Tabel 3.2: Arketype: Afgørelse - udvalgte eksempler på breve

Brevtitel	Fagområde
Gravetilladelse	Miljø, Teknik og Forsyning
Afgørelser vedr. sager om Bopæl	Demokrati og Involvering
Godkendelse af fleksjob	Arbejdsmarked og Erhverv
Afgørelse om bevilling indenfor serviceloven	Social og Sundhed
Afgørelse om betaling	Administration og Organisation
Afgørelse vedr. skoletilbud	Børn & Unge

Figur 3.2: Oversigt over opmærkning af en arketype



### 3.3.2.1 FORRETNINGSBEHOV OG OPMÆRKNING VEDR. ARKETYPER AFGØRELSE

Breve vedr. afgørelser sendes af den enkelte sagsbehandler i de fleste fagområder til borgere og virksomheder på daglig basis og har generelt høj volumen, hvorfor Afgørelse er en vigtig arketype i det kommunale brevlandskab.

Forretningsbehov:

- 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.

Ovenstående forretningsbehov leder til følgende type-specifik MeMo-opmærkning:

#### Typespecifik opmærkning



En uddybning med angivelse af foreslået MeMo-opmærkning kan findes i bilag.

### 3.3.3 ARKETYPE: ANMODNING OM OPLYSNINGER

Arketyper "Anmodning om oplysninger" 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 brevtyper under denne arketype er, at modtageren anmodes om at returnere med en række oplysninger - evt. indenfor en frist.

Tabel 3.3: Arketype: Anmodning om oplysninger - udvalgte eksempler på breve

Brevtitel	Fagområde
Anmodning om statusudtalelser	Børn & Unge
Anmodning om børneattest	Administration og Organisation
Anmodning om indsendelse af timeseddel	Arbejdsmarked og Erhverv
Anmodning om straffeattest	Demokrati og Involvering
Screening/udredning	Social & Sundhed
Anmodning om sundhedsoplysninger	Arbejdsmarked og Erhverv
Høringsbrev	Alle



### 3.3.3.1 FORRETNINGSBEHOV VEDR. ARKETYPEN ANMODNING OM OPLYSNINGER

Der sendes mange anmodninger om forskellige typer af oplysninger i kommunernes sagsbehandling, hvorfor denne arketype navnlig er vigtig set i forhold til omfordeling af den indgående post.

Forretningsbehov:

- at modtager tydeligt kan se, hvem der anmoder
- at modtager tydeligt kan se, hvad anmodningen drejer sig om hos afsenderen (fx via 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.

Ovenstående forretningsbehov leder til følgende typespecifik MeMo-opmærkning:

#### Typespecifik opmærkning



En uddybning med angivelse af foreslået MeMo-opmærkning kan findes i bilag.



### 3.3.4 ARKETYPE: ANMODNING OM UNDERSKRIFT

Kommunerne sender ofte "Anmodninger om underskrift", hvor modtageren anmodes om at returnere brevet med en juridisk bindende underskrift, som typisk er underlagt en frist. Det essentielle ved denne arketype er, at brevene opmærkes, så borgeren tydeligt kan se, at denne skal underskrive mhp. at videreeksperdere sagen.

Nedenfor ses eksempler på identificerede breve der hører under denne arketype.

Tabel 3.4: Arketype: Anmodning om underskrift - udvalgte eksempler på breve

Brevtitel	Fagområde
Lejekontrakter	Miljø, Teknik og Forsyning
Anmodning om samtykke til indhentning og videregivelse af oplysninger	Administration og Organisation
Tro og love-erklæring	Arbejdsmarked og Erhverv
Logiværtserklæring	Demokrati og Involvering
Helbredsskema	Social & Sundhed
Kontrakt (til samarbejdspartner)	Børn & Unge

### 3.3.4.1 FORRETNINGSBEHOV VEDR. ARKETYPEN ANMODNING OM UNDERSKRIFT

Underskrifter volder typisk problemer, både for kommune og modtager, idet sagsgangene ofte er manuelle og derved tidskrævende, både på kommune- og modtagerside. En række af problemerne kan forventeligt afhjælpes ved at etablere muligheder for digital signatur i kommunerne.

Forretningsbehov:

- 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 selvbetjenings-/signaturløsning
- at underskrivelsen sker rettidigt
- at meddelelsen, hvis den returneres, har bevaret opmærkning af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Ovenstående forretningsbehov leder til følgende typespecifik MeMo-opmærkning:

### Typespecifik opmærkning



En uddybning med angivelse af foreslået MeMo-opmærkning kan findes i bilag.

#### 3.3.5 ARKETYPE: AFTALE

Aftaler er en arketype, der inkluderer en dato og/eller tidspunkt og lokation, hvor modtageren skal overholde en aftale, typisk relateret til fremmøde.

Eksempler på Aftaler fremgår af tabellen nedenfor.

Tablet 3.5: Arketype: Anmodning om underskrift - udvalgte eksempler på breve

Brevtitel	Fagområde
<b>Indkaldelse til borgermøde</b>	Miljø, Teknik og Forsyning
<b>Brev vedr. den svære samtale</b>	Administration og Organisation
<b>Indkaldelse til møde i jobcentret</b>	Arbejdsmarked og Erhverv
<b>Møde vedr. adresseforhold</b>	Demokrati og Involvering
<b>Besøgsbrev</b>	Social & Sundhed
<b>Indkaldelse til behandling hos tandlæge</b>	Børn & Unge

#### 3.3.5.1 FORRETNINGSBEHOV VEDR. ARKETYPEN AFTALE

Brevtypen er meget væsentlig i mødetunge fagområder som eksempelvis Arbejdsmarked & Erhverv samt Social & Sundhed, 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. Der er således et potentiale i at udnytte MeMo-formatet til at gøre det tydeligere for borgeren, at denne skal overholde en aftale og evt. møde op.

Forretningsbehov:

- 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 kalender invitationen.
- 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.

Ovenstående forretningsbehov leder til følgende typespecifik MeMo-opmærkning:

### Typespecifik opmærkning



En uddybning med angivelse af foreslået MeMo-opmærkning kan findes i bilag.

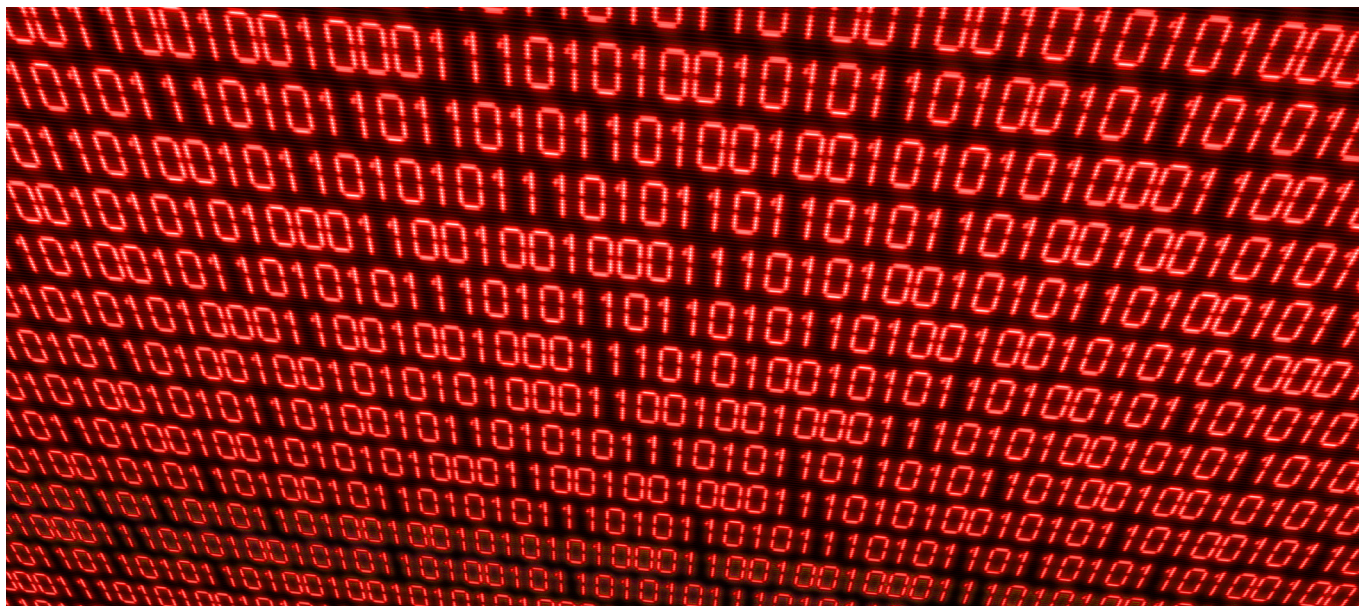
#### 3.3.6 ARKETYPE: BETALING

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.

Nedenfor ses eksempler på forskellige typer af betalinger.

Tablet 3.6: Arketype: Betaling - udvalgte eksempler på breve

Brevtitel	Fagområde
<b>Betaling for råden over vej</b>	Miljø, Teknik og Forsyning
<b>Byggesagsgebyr</b>	Miljø, Teknik og Forsyning
<b>Opkrævninger generelt</b>	Administration og Organisation
<b>Brev til Forenede Gruppeliv vedr. returnering af gruppelevspræmie ved dødsfald</b>	Administration og Organisation
<b>Bøder ved manglende aflevering af bøger o.lign.</b>	Demokrati og Involvering
<b>Betaling vedr. privat vielse</b>	Demokrati og Involvering



### 3.3.6.1 FORRETNINGSBEHOV VEDR. ARKETYPEN BETALING

Det væsentlige ved arketyperen Betaling er, at det tydeligt bør fremgå for modtageren, at denne skal betale, evt. via et link til en betalingsløsning. Yderligere bør meddelelsen advisere borgeren via en sigende SMS, såfremt denne er tilmeldt SMS-notifikation.

Kommunerne har i sagsgangen – udover at sikre betaling af fordringen – fokus på at hjælpe borgeren til at undgå status som ”dårlig betaler”, hvorfor det er essentielt at modtageren bliver adviseret i tilstrækkelig grad.

Forretningsbehov:

- 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.

Ovenstående forretningsbehov leder til følgende typespecifik MeMo-opmærkning:

#### Typespecifik opmærkning



En uddybning med angivelse af foreslået MeMo-opmærkning kan findes i bilag.

### 3.3.7 ARKETYPE: INFORMATION

En række breve fra kommunen afsendes til borgere, virksomheder og myndigheder med henblik på at orientere modtageren om et givent forhold, og evt. overlevere en sag til videre foranstaltning hos modtageren, hvis modtageren er en myndighed.

Eksempler på breve tilhørende arketyperen Information fremgår af tabellen nedenfor.

Tabel 3.7: Arketype: Information - udvalgte eksempler på breve

Brevtitel	Fagområde
<b>Indberetning til Grundejernes Investeringsfond</b>	Miljø, Teknik og Forsyning
<b>Anmeldelse af arbejdsulykke</b>	Administration og Organisation
<b>Min Plan til borgere som er fritaget for Jobnet</b>	Arbejdsmarked og Erhverv
<b>Svar på anmodning om aktindsigt</b>	Demokrati og Involvering
<b>Hverdagsdialog med pårørende</b>	Social & Sundhed
<b>Salærfastsættelse for advokater, der møder for Børn &amp; Unge udvalget</b>	Børn & Unge



### 3.3.7.1 FORRETNINGSBEHOV VEDR. ARKETYPEN INFORMATION

Det centrale ved denne arketype er, at kommunen ikke specifikt anmoder modtageren om en given handling i brevet, som skal afhjælpe kommunens egen sagsbehandling. I flere tilfælde kan den afsendte information dog resultere i en korrespondance, hvorfor MeMo-bliver relevant i relation til effektiv håndtering af retursvar.

Forretningsbehov:

- 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 retursvar.

Ovenstående forretningsbehov leder til følgende typespecifik MeMo-opmærkning:

#### Typespecifik opmærkning



En uddybning med angivelse af foreslået MeMo-opmærkning kan findes i bilag.

### 3.3.8 OVERBLIK OVER ANSLÅEDE FORDELE VED OPMÆRKNING MED TYPESPECIFIKKE OPMÆRKNINGER

I nedenstående tabel har vi angivet de fordele, vi anslår ved brug af de enkelte arketyper for hhv. modtagende borger/virksomhed, afsendende myndighed og modtagende myndighed.

Arketype	Fordele for modtagende borger/virksomhed (service)	Fordele for afsendende myndighed	Fordele for modtagende myndighed
Afgørelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nemt at handle pba. af afgørelsen indenfor en evt. frist (hvis handling kræves eller kan være til nytte).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effektivisering af sagsgange:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Øget sandsynlighed for, at modtager handler efter hensigt indenfor tidsfrist.</li> </ul> </li> </ul>	N/A
Anmodning om oplysninger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nemmere at tilvejebringe og fremsende de oplysninger, der anmodes om – inden for evt. frist og til rette modtager.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effektivisering af sagsgange:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mindre tid brugt på at rykke for svar</li> <li>- Øget sandsynlighed for, at modtager returnerer anmodede oplysninger til tiden.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sandsynliggørelse af, at modtager fremsender de oplysninger, der er anmodet om.</li> </ul>
Anmodning om underskrift	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nemmere at skrive under (intet skal printes ud, underskrives, scannes ind etc.)</li> <li>• Bliver gjort opmærksom på vigtigheden via SMS / e-mail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effektivisering af sagsgange:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mindre tid brugt på at rykke for svar</li> <li>- Manuel arbejdsgang vedr. underskrift udgår - fx ved indhentning af samtykkeerklæring.</li> </ul> </li> </ul>	N/A
Betaling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nemt og effektivt at betale.</li> <li>• Bliver gjort opmærksom på vigtigheden via SMS / e-mail.</li> <li>• Modtager undgår evt. at betale for sent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effektivisering af sagsgange:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mindre tid brugt på at rykke for svar</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nemt og effektivt at betale.</li> </ul>
Aftale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekvemmelighed ved 'samkøring' af aftale med egen kalender</li> <li>• Nemt og effektivt evt. at bekræfte eller vælge alternativt tidspunkt for aftale</li> <li>• Nemt og effektivt evt. at forberede sig ifm. en aftale</li> <li>• Nemmere at huske og finde frem til lokation for aftaler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effektivisering af sagsgange pga. øget sandsynlighed for, at borger møder op til aftale og nedsat tid på ombooking og rykkere</li> <li>• Effektivisering af aftaler pba. borgers evt. forberedelse og / eller indsendte informationer.</li> </ul>	N/A
Information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nemt at tilgå evt. relevant supplerende information ifm. fremsendte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effektivisering af sagsgang ved nedsat behov for uddybelse af fremsendt information.</li> </ul>	N/A

Figur 3.3: Fordele ved typespecifik opmærkning fordelt på arketyper

### 3.4 FORSLAG TIL MINIMUMSSTANDARD FOR OPMÆRKNING

Baseret på de seks arketyper, har vi opstillet en minimumsstandard, der udgøres af de kritiske fællesnævnerne for de seks arketyper, som anses for relevante for alle kommuner og al post med betragteligt MeMo-potentiale. Det vil primært i praksis sige al besvarbar post, samt post, hvor modtageren skal foretage en handling på baggrund af posten. Minimumsstandarden er således et bud på, hvordan al post, der sendes fra kommunerne bør opmærkes som standard med henblik på at effektivisere postgange generelt.

Herunder gennemgår vi de principper, vi har fulgt for opstilling af minimumsstandarden:

- Forslaget til minimumsstandarden er et udgangspunkt for en bred dialog – der er ikke tale om krav til opmærkningen.
- Minimumsstandarden skal skabe kommunal og samfundsmæssig værdi, ikke repræsentere, hvad der er lettest for kommunerne at omlægge til.

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference
<b>Titel på brev</b>	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)
<b>Oplysninger om afsender</b>	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
<b>Oplysninger om modtager</b>	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
<b>Oplysninger om indhold</b>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc.</li> <li>• KLE**</li> </ul>	MessageHeader.Contentdata[..]
<b>Returdata ved besvarelse</b>	For al afsendt post bør returdata opmærkes med flere afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sagsnummer</li> <li>• Generating System</li> <li>• KLE**</li> </ul>	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)
<b>Oplysninger om frist</b>	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, bør der kunne angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime

Figur 3.4: Beskrivelse af forslag til minimumsstandard for opmærkning v1.0

\* 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.



- Minimumsstandarden bør ikke medføre ekstraarbejde for den enkelte sagsbehandler i kommunen, hvilket stiller krav til leverandørerne om brugervenlige løsninger.
- Minimumsstandarden omfatter ikke sprogalternativ (med mulighed for visning af post i det af borgeren/virksomheden foretrukne sprog), notifikationer samt understøttelse af handlinger. Disse anses for at være et ekstra lag i den borgerrettede service, hvoraf de to sidstnævnte dækkes af de seks arketyper, og som der bør tages stilling til i det enkelte fagområde og hos den enkelte myndighed, baseret på arketyperne. Eksempelvis vil opmærkning med sprogalternativ ikke være nødvendigt for alle kommuner grundet den kommunale demografi eller lav volumen på breve til ikke-dansktalende, særligt set i lyset af, at sprogalternativet kan vedhæftes som selvstændig fil, selv uden denne opmærkning.
- Minimumsstandarden er uafhængig af kommunernes meget forskellige tilgange til opsætning af kontaktstruktur. Den fordrer således ikke, at der bliver defineret en standardiseret kontaktstruktur på tværs af kommunerne.
- Det er antagelsen, at minimumsstandarden vil undergå udvikling over tid, navnlig når leverandørerne påbegynder implementeringen – projektet har leveret version 1.0.

### 3.4.1 BESKRIVELSE AF FORSLAG TIL MINIMUMSSTANDARD - VERSION 1.0

I figur 3.3 angiver vi den foreslåede opmærkning i Minimumsstandarden og sammenholder denne med de forretningsbehov, opmærkningen skal understøtte, samt MeMo-referencen, som forretningsbehovene fører til.

### 3.4.2 BRUG AF MINIMUMSSTANDARDEN FOR OPMÆRKNING

Minimumsstandarden har ligesom arketyperne til formål at etablere et fælles sprog mellem kommuner, øvrige

myndigheder samt leverandører omkring kommunernes grundlæggende behov for funktionalitet og opmærkning. Som tidligere nævnt er minimumsstandarden et forslag og udgangspunkt for dialog, og det er forventningen, at minimumsstandarden – ligesom arketyperne – vil udvikle sig over tid, efterhånden som myndigheder og leverandører får erfaring med MeMo. Projektet har leveret version 1.0.

I forbindelse med understøttelse af leverandørdialogen, bør minimumsstandarden nøje gennemgås med henblik på at etablere en plan for, hvordan det enkelte system bør understøtte standarden. Herunder i hvilke tempi, understøttelse af minimumsstandarden forventes leveret.

Yderligere skal implementering af minimumsstandarden tage højde for GDPR-lovgivningen. Eksempelvis kan der være enkelte tilfælde, hvor private virksomheder nedhenter post i egne modtagesystemer og derved har direkte adgang til metadataopmærkningen (XML-filen), og hvor opmærkning med personhenførbare data kan stride mod lovgivningen, da den kan ses af virksomheden. I sidste ende er det myndighedens ansvar at sikre, at brugen af MeMo overholder lovgivningen.

### 3.4.3 OVERBLIK OVER ANSLÅEDE FORDELE VED ANVENDELSE AF EN MINIMUMSSTANDARD FOR OPMÆRKNING

I figur 3.5 har vi angivet de fordele, vi anslår for de enkelte opmærkninger i minimumsstandarden for hhv. modtagende borger/virksomhed, afsendende myndighed og modtagende myndighed.

I den daglige sagsbehandling forestiller vi os, at disse data altid opmærkes som standard, hvorved den enkelte sagsbehandler ikke nødvendigvis skal tage stilling til dem fra brev til brev, idet de udelukkende defineres på skabelon-niveau eller lign. i sagsbehandlingssystemet. Dette er i sidste ende afhængigt af, hvordan leverandørerne implementerer MeMo-opmærkningen i systemerne.

Arketype	Fordele for modtagende borger/virksomhed (service)	Fordele for afsendende myndighed	Fordele for modtagende myndighed
Titel på brev	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydeligere at se, hvad brevet drejer sig om</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedre overblik på tværs af sager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedre overblik på tværs af sager</li> <li>• Mere effektiv fordeling og håndtering af posten</li> </ul>
Oplysninger om afsender	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydeligt for modtageren, hvem afsender er og derigennem et bedre indblik i sagsindholdet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Højere sandsynlighed for at modtager åbner og handler pba. posten, som følge af bedre indsigt i, hvem der er ansvarlig for indholdet af brevet.</li> <li>• Angivelse af afsenders kontaktpunkt sikrer, at retursvar ender i det rigtige modtagesystem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedre overblik på tværs af sager</li> <li>• Mere effektiv fordeling og håndtering af posten</li> </ul>
Oplysninger om modtager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Øget overblik over samt søgbarhed i afsendt post, baseret på hvem modtager er.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mere effektiv fordeling og håndtering af posten via kontaktpunkt</li> </ul>
Oplysninger om indhold	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Øget overblik over samt søgbarhed i afsendt post, baseret på hvad indholdet er (eksempel: fremsøgning af al post vedr. et givent CPR-nummer)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mere effektiv fordeling og håndtering af posten pba. indholdsdata</li> </ul>
Returdata ved besvarelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikring af, at retursvar er opmærket mhp. effektiv omfordeling og kan kædes sammen med tidligere fremsendt post i en tråd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
Oplysninger om frist	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydeligt for modtageren, hvad fristen er for besvarelse eller handling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydeligt for modtageren, hvad fristen er for besvarelse eller handling, hvilket fører til højere sandsynlighed for at modtageren svarer rettidigt, til fordel for sagsbehandlingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydeligt for modtageren, hvad fristen er for besvarelse eller handling, hvilket fører til højere lovmedholdelighed på grund af overholdte frister</li> </ul>

Figur 3.5: Angiver fordelene ved opmærkning

# Karakteristik af de enkelte fagområder

I dette afsnit giver vi en kort karakteristik af de enkelte fagområder i forhold til hvem kommunen sender post til via hvilke systemer, hvad posten typisk drejer sig om og hvilke brevtyper og derved forretningsbehov, der gør sig gældende i fagområdet.

Karakteristikkerne er særlig rettet mod digitaliseringskonsulenter og projektledere i kommunen, som ikke nødvendigvis har fagekspertisen fra et område, men som skal afdekke MeMo-potentialet og facilitere omlægningen lokalt. Karakteristikken giver et indblik i de brevtyper, som anvendes samt de problemstillinger, som MeMo-opmærkningen kan afhjælpe.

I beskrivelserne refererer vi til arketyperne og viser brevksempler på de forskellige arketyper med indikation af den volumen, som kommunerne har indikeret for brevtypen. Vi har illustreret volumen på tværs af arketyper og modtagergruppe i en matrix – et såkaldt ”heat map” (se Figur 4.1) - hvor rød indikerer høj volumen, orange indikerer mellem volumen og grøn indikerer lav volumen. Matricen giver et overblik over hvordan den højt prioriterede post fordeler sig på arketyper og modtagerkategorier, og hvordan omlægningen derved bør prioriteres.

Der henvises i øvrigt til MeMo-potentialeberegneren, som indeholder detaljerede data på de identificerede brevtyper i fagområderne.

Vi har fokus på afsendt post i karakteristikkerne herunder, idet det navnlig er på den afsendte post, at MeMo-opmærkningen er central, da denne også lader kommunerne styre opmærkningen af returpost.

## 4.1 ARBEJDSMARKED & ERHVERV

I fagområdet Arbejdsmarked og Erhverv arbejder man med beskæftigelse, ydelser, erhvervsregulering og -udvikling bredt i kommunerne. Indenfor fagområdet er jobcentret den primære afsender af Digital Post, hvorfor det

også er beskæftigelsesområdet, som er i fokus nedenfor. Digital post relateret til ydelser vedrører typisk kontante ydelser, børnetilskud, boligstøtte, underholdsbidrag, børne- og ungeydelse, sociale pensioner, etc. Digital post vedr. regulering af private erhverv vedrører typisk bevillinger, herunder alkoholbevillinger og biografbevillinger, butiksåbningstider samt taxikørsel, og Digital Post vedr. erhvervsforhold generelt vedrører erhvervsfremme og egnsudvikling i almindelighed.

Fagområdet dækker flg. KLE-områder:

- 15 Arbejdsmarked og Beskæftigelsesindsats
- 32 Kontante ydelser
- 22 Regulering af private erhverv
- 24 Erhvervsforhold

### 4.1.1 SYSTEMER - ARBEJDSMARKED & ERHVERV

På fagområdet Arbejdsmarked & Erhverv benytter man - udover ESDH-løsninger samt Outlook plugins til brug for afsendelse af digital post – primært to fagsystemer til sagsbehandling i jobcentret:

- FASIT
- KMD Momentum

Herudover anvender man Netforvaltning Sundhed til kommunikation med læger og borgere, når indhold i beskæftigelsessager får social eller sundhedsmæssig karakter.

### 4.1.2 AFSENDTE BREVE OG FORRETNINGSBEHOV - ARBEJDSMARKED & ERHVERV

Overordnet set blev der identificeret ca. 50 forskellige brevtyper inden for fagområdet Arbejdsmarked og Erhverv, hvoraf ca. 20 af disse blev vurderet til at have et væsentligt MeMo-potentiale. Størstedelen af de prioriterede breve er enten borger- eller virksomhedsrettede.

I matricen overfor ses et overblik over volumen på tværs af arketyper og modtagerkategori.

Arketype Modtager	Afgørelse	Anmodning om oplysninger	Anmodning om underskrift	Aftale	Betaling	Information
<b>Borger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vedr. bevillinger</li> <li>Vedr. ophør</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generelle anmodninger</li> <li>Partshøring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blanketter</li> <li>Tro &amp; Love Erklæring</li> <li>Anmodning om samtykke</li> <li>Vedr. oplysningspligt</li> <li>Befordringsgodtgørelse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indkaldelse til møde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan for borger</li> </ul>
<b>Virksomhed</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Godk. af fleksjob</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anmodning om lægeattest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansøgningsblanketter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indkaldelse til opfølgning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbud</li> </ul>
<b>Myndighed</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anmodning om sundhedsoplysninger (Region)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klage over afgørelse (Ankestyrelsen)</li> </ul>

- Høj volumen (sendes dagligt af den enkelte sagsbehandler)
- Middel volumen (sendes ugentligt af den enkelte sagsbehandler)
- Lav volumen (sendes månedligt eller sjældnere af den enkelte sagsbehandler)

Figur 4.1: Overblik over afsendte breve med væsentligt MeMo-potentiale – Arbejdsmarked & Erhverv

Den **borgerrettede** post udgør en stor del af jobcentrenes brevvolumen. Det er navnlig Afgørelser, som sendes af sagsbehandlere i jobcentre og ydelsescentre til borgere på daglig basis, Anmodninger om oplysninger samt Anmodninger om underskrift, eksempelvis i forbindelse med samtykkeerklæringer og tro & love erklæringer.

Arketyper Aftaler, dvs. indkaldelse af borgere til eksempelvis møde i jobcentret eller hos en virksomhed, sendes ugentligt af sagsbehandlere. Aftaler er en meget væsentlig arketype i det møde-tunge fagområde Arbejdsmarked & Erhverv, idet det opleves, at borgere ikke møder op til aftalte møder eller melder afbud meget sent. Dette opleves at have direkte konsekvenser for effektiviteten i sagsbehandlingen.

Derudover udsendes relativt meget Information, herunder eksempelvis handleplaner til borgere.

Den **virksomhedsrettede** post udgør ligeledes en betragtelig del af jobcentrets samlede brevvolumen.

En række forskellige Afgørelser sendes til virksomheder, ligesom de sendes til borgere, eksempelvis afgørelse om fleksjob.

Anmodning om underskrift i form af ansøgningsblanketter sendes dagligt af den enkelte sagsbehandler til arbejdsgivere og virksomheder omkring tilgængelige virksomhedsordninger.

Aftaler, dvs. indkaldelser til møde sendes ugentligt til virksomheder mhp. at følge op på en given borger. Også her er der et potentiale for at udnytte MeMo til at sikre, at aftaler overholdes i højere grad.

Anmodninger om oplysninger kan vedrøre anmodninger om lægeattest vedr. en borger hos privatpraktiserende læger eller anmodninger om kontooplysninger hos bank-

er vedr. en borger. Anmodningerne er typisk underlagt en frist for besvarelse.

Den **myndighedsrettede** post udgør en relativt begrænset del af den post, der udsendes fra fagområdet.

Anmodning om sundhedsoplysninger sker via Netforvaltning Sundhed hos de kommuner, der har deltaget i undersøgelsen. Anmodningen sendes til Regionen på daglig basis af den enkelte sagsbehandler.

Afgørelse af klagesager på fagområdet omhandler primært afgørelser vedr. ophør af sygedagpenge og er rettet mod Ankestyrelsen.

## 4.2 SOCIAL & SUNDHED

Fagområdet Social og Sundhed er et stort fagområde, kendetegnet ved kommunikation med borgere, private virksomheder og andre myndigheder om kontante ydelser såsom socialpension, boligstøtte, børnetilskud, etc., sociale services, herunder behandlings- og botilbud, forebyggelse, rådgivning, SSP, etc. og sundhedsrelaterede emner, herunder kommunal tandpleje, sygesikring, hjemmesygepleje.

Fagområdet dækker flg. KLE-områder:

- 27 Social Service
- 32 Kontante ydelser
- 29 Sundhed

### 4.2.1 SYSTEMER – SOCIAL & SUNDHED

På fagområdet Social & Sundhed benytter man - udover ESDH-løsninger samt Outlook plugins til brug for afsendelse af digital post – et begrænset antal fagsystemer på tværs af fagområdet relateret til specifikke services:

- Columna Cura
- TK2
- Netforvaltning Sundhed

#### 4.2.2 AFSENDTE BREVE OG FORRETNINGSBEHOV - SOCIAL & SUNDHED

I undersøgelsen blev der identificeret over 100 forskellige afsendte brevtyper inden for fagområdet Social & Sundhed, hvoraf omkring en tredjedel vurderes at have et højt MeMo-potentiale. De prioriterede brevtyper anvendes primært til kommunikation med borgere og myndigheder, og i lidt mindre grad med virksomheder.

I matricen nedenfor ses et overblik over volumen på tværs af arketyper og modtagerkategori.

skaber omkring kørsel af bl.a. handicappede samt andre serviceudbydere med fokus på levering af kost, tøjvask og lignende ydelser. Ligeledes kommunikerer man også i særlig grad med private aktivitets- og dagbehandlingstilbud for børn og unge med særlige behov, som ikke kan rummes i folkeskolen. Dernæst omhandler kommunikationen med virksomheder sundhedsrelaterede emner, hvor man primært er i kontakt med apoteker, privatpraktiserende læger, -plejehjem og -tandlæger.

Arketype / Modtager	Afgørelse	Anmodning om oplysninger	Anmodning om underskrift	Aftale	Betaling	Information
<b>Borger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vedr. førtidspension</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Udredning/screening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Helbredsskema</li> <li>Anmodning om samtykke</li> <li>Privat tandlægevalg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indkaldelse til møde</li> <li>Besøgsbrev</li> <li>Tilbud om fremmøde (i forb. med førtidspension)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbudsbreve</li> </ul>
<b>Virksomhed</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vedr. bevillinger</li> <li>Vedr. tilmelding hos en leverandør</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opfølgning – personrettet tilsyn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vedr. tekniske hjælpemidler (ex. aflevering)</li> </ul>
<b>Myndighed</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anmodning om oplysninger (som led i almindelig korrespondance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrakter (salg af plads til andre kommuner)</li> <li>Betalingstilsagn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indkaldelse til opfølgningsmøde (personalesager)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alm. korrespondance</li> <li>Indlæggelse/udskrivning</li> <li>Henvisning til behandling</li> <li>Udtalelser</li> </ul>

- Høj volumen (sendes dagligt af den enkelte sagsbehandler)
- Middel volumen (sendes ugentligt af den enkelte sagsbehandler)
- Lav volumen (sendes månedligt eller sjældnere af den enkelte sagsbehandler)

Figur 4.2: Overblik over afsendte breve med væsentligt MeMo-potentiale – Social & Sundhed

Den **borgerrettede** kommunikation omhandler typisk kontante ydelser for borgere med nedsat funktionsevne, herunder fx hjælp til forsørgelse eller ledighedsydelse. På dele af fagområdet er kommunikationen via Digital Post præget af, at der er borgergrupper, som ikke formår at reagere på post eller som slet ikke bruger Digital Post – herunder udsatte og ældre borgere. Kommunikationen kan enten være direkte kommunikation, som er kendetegnet ved at man er i direkte kontakt med den pågældende borger, eller indirekte kommunikation, hvor man kommunikerer via et "mellemlid", eksempelvis forældre omkring en børneundersøgelse, værge eller ledsager i forbindelse med pasning af nærtstående person med handicap eller anden personlig hjælp eller hjælpemidler.

Navnlig arketyperne Anmodning om underskrift i forbindelse med helbredsskema eller samtykkeerklæringer samt Aftaler i form af indkaldelse til møde eller besøgsbreve har høj volumen, når det gælder den borgerrettede kommunikation.

Den **virksomhedsrettede** kommunikation er typisk rettet mod udbydere af sociale services underlagt serviceloven såsom botilbud, hvor man er i dialog med private boligforeninger omkring husning af borgere med særlige behov. Derudover transportfirmaer, fx taxaselskaber og bussel-

Arketyperne Afgørelse har relativt set højest volumen og vedrører typisk afgørelser om bevillinger samt tilmeldinger til en service under serviceloven.

Den **myndighedsrettede** kommunikation er central inden for Social og Sundhedsområdet. Herunder er man blandt andet i kontakt med Patienterstatningen ved skadeerstatningssager ifm. behandling i det danske sundhedsvæsen, Socialtilsynet omkring godkendelse af sociale tilbud for udsatte børn og unge og Ankestyrelsen omkring ankesager.

Ligeledes er man i dialog med udbydere af offentlige sundhedsydelser, eksempelvis andre kommunale og regionale tandplejere omkring fx journaloplysninger eller forebyggende sundhedsydelser for børn og unge. Ligesom på flere andre fagområder, er der også meget kommunikation med andre kommuner fx omkring bevilling af plejebolig. Derudover fylder kommunikationen med bl.a. Politi og Kriminalforsorgen på socialområdet, hvor man i særdeleshed er i kontakt med SSP i forbindelse med forebyggelse af ungdomskriminalitet.

I myndighedskommunikationen er det navnlig arketyperne Information samt Anmodning om oplysninger, som anvendes i de daglige korrespondancer mellem myndighederne.

I nogle tilfælde ser det ud til, at de to arketyper overlapper en del på en række korrespondancer blandt myndighederne om konkrete borgere.

### 4.3 BØRN & UNGE

Fagområdet Børn og Unge dækker over bl.a. dagtilbud, folkeskolen, fritids- og klubtilbud, ungdomsuddannelser samt fokus på udsatte børn og unge.

Fagområdet dækker flg. KLE-områder:

- 28 Dagtilbud
- 17 Folkeskoleundervisning
- 18 Folkeoplysning og ungdomsskoler
- 54 Uddannelse

#### 4.3.1 SYSTEMER - BØRN & UNGE

På fagområdet Børn & Unge benytter man - udover ES-DH-løsninger samt Outlook plugins til brug for afsendelse af digital post - primært fagsystemet DUBU til afsendelse af digital post.

#### 4.3.2 AFSENDTE BREVE OG FORRETNINGSBEHOV - BØRN & UNGE

Ud af ca. 50 identificerede brevtyper, og herunder knap 30 med væsentligt MeMo-potentiale, er størstedelen borgerrettede. Disse dækker både fagområdespecifikke brevtyper samt typer der går på tværs af flere fagområder.

I matricen nedenfor ses et overblik over volumen på tværs af arketyper og modtagerkategori.

Arketype Modtager	Afgørelse	Anmodning om oplysninger	Anmodning om underskrift	Aftale	Betaling	Information
Borger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgørelse på skoletilbud/ specialklasse</li> <li>• Bevillinger vedr. kørsel (ex. til skole)</li> <li>• Pladstilbud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partshøring på børnefaglig undersøgelse (BFU)</li> <li>• Partshøring på handleplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmodning om samtykke</li> <li>• Kontrakt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indkaldelse til behandling</li> <li>• Indkaldelse til møde (barn/forældre)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skoleindskrivning</li> <li>• Tilbud om plads i anden kommune</li> </ul>
Virksomhed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgørelse (til part og advokat)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmodning om regnskaber for selvstændige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dartabehandleraftale (ex. digital læremidler)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmodning om statusudtalelser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salærfastsæggelse (til ex. advokat vedr. møde i Børn- og Ungeudvalget)</li> </ul>
Myndighed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmodning om lægeerklæring (Region)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansøgning om forhåndstilsagn om tandbehandling (Region)</li> <li>• Kontrakt (med samarbejdspartner)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indkaldelse af skoler mv. til møde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplysning om flytning af anbragt barn/ung (CPR)</li> <li>• Anmodning om stop af ydelse (Udbetaling Danmark)</li> </ul>

- Høj volumen (sendes dagligt af den enkelte sagsbehandler)
- Middel volumen (sendes ugentligt af den enkelte sagsbehandler)
- Lav volumen (sendes månedligt eller sjældnere af den enkelte sagsbehandler)

Figur 4.3: Overblik over afsendte breve med væsentligt MeMo-potentiale - Børn & Unge



I den **borgerrettede** kommunikation kommunikerer kommunen mest med tre grupper: forældre, unge og borgere generelt. Heraf er det primært kommunikationen med forældrene, der har høj volumen. Kommunikationen med forældre handler særligt om kommunens skole- og dagtilbud, hvor der kommunikeres om pladstilbud, bevillinger på kørsel og indgåelse af aftaler med anbringelsessteder. Kommunikationen med unge er begrænset – til dels sammenhængende med, at unge, iflg. deltagerne i undersøgelsen, ikke regelmæssigt logger ind på deres digitale post. Undersøgelsen peger dog også på, den unge bliver bedre til at læse Digital Post, jo ældre denne bliver.

Det er for den borgerrettede kommunikation primært arketyperne Afgørelse, Anmodning om oplysninger og Aftaler, hvor der er høj volumen, og hvor der derfor er et stort potentiale i metadataopmærkning via MeMo. Navnlig Aftaler bør fremhæves som et område med væsentligt potentiale, da sagsgangen – ligesom i jobcentret – afhænger af, at borgeren møder op til aftalen.

Den **virksomhedsrettede** kommunikation er typisk relateret til muligheden for private tilbud til borgere – eksempelvis anbringelses- og opholdssteder, privatskoler, private tandlæger og psykologer. Derudover kommunikerer man med forsikringselskaber og advokater i relation til eksempelvis journaludskrifter fra tandplejen i en forsikrings sag eller afgørelser og kontrakter, som skal behandles af en advokat.

Det er navnlig arketyperne Afgørelser, som har høj volumen i den virksomhedsrettede kommunikation, men også Aftaler i form af anmodning om statusudtalelser, som typisk kræver fremmøde fra private anbringelsessteder, plejefamilie, eller lignende.

Den **myndighedsrettede** kommunikation vedrører – udover den koordinerende og dagligdags korrespondance

mellem myndigheder om konkrete sager – anmodning om oplysninger i form af lægeerklæringer samt Anmodning om underskrift i form af forhåndstilsagn om behandling hos Regionen. Derudover fremhæves arketyperne Information, der sendes til Udbetaling Danmark om stop af ydelse ved anbringelse af barn/ung.

Endelig anvendes arketyperne Aftale i forbindelse med indkaldelse af skoler og institutioner mv. til møde vedr. en konkret borger. Det formodes dog, at en stor del af denne kommunikation til kommunens institutioner foregår via sikker post, hvilket også gør sig gældende på andre fagområder, men der er også eksempler på, at digital post anvendes.

#### 4.4 MILJØ, TEKNIK & FORSYNING

I fagområdet Miljø, Teknik og Forsyning arbejder man med kerneområderne affald, bolig, byggeri, energi, havne, trafik, vand og natur samt grøn mobilitet. Disse områder er de primære anliggender, når kommunen er i kontakt med borgere, virksomheder eller andre myndigheder. De to primære aktørgrupper kommunen kommunikerer med inden for dette fagområde, er borgere og virksomheder.

Fagområdet dækker flg. KLE-områder:

- 01 Fysisk planlægning og naturbeskyttelse
- 06 Spildevand og vandløb
- 07 Affald og genanvendelse
- 09 Miljøbeskyttelse
- 02 Byggeri
- 03 Boliger
- 04 Parker, fritids-/idrætsanlæg og landskabspleje mv.
- 05 Veje og trafik
- 08 Havne og lufthavne
- 14 Beredskab
- 13 Forsyning



#### 4.4.1 SYSTEMER - MILJØ, TEKNIK & FORSYNING

På fagområdet Miljø, Teknik & Forsyning benytter man - udover ESDH-løsninger samt outlook plugins - en række forskellige fagsystemer på tværs af de deltagende kommuner, herunder navnlig:

- Kortinfo
- Kirkegårdssystem
- Renoweb
- Flytjord.dk
- GeoEnviron
- Driftsweb
- RoSy
- KMD Structura Byggesag
- BOM (Byg og Miljø Portal)

Listen antages ikke at været udtømmende for samtlige 98 kommuner, men tjener primært til at give den systemmæssige kontekst for fagområdet.

#### 4.4.2 AFSENDTE BREVE OG FORRETNINGSBEHOV - MILJØ, TEKNIK & FORSYNING

På fagområdet blev der identificeret ca. 60 brevtyper, hvoraf godt 20 brevtyper blev prioriteret i forhold til højt MeMo-potentiale. En række af disse breve går igen på tværs af andre fagområder, herunder høringsbreve, anmodning om oplysninger og aftaler i form af indkaldelser til møde. Derudover går en række brevtyper igen for alle modtagergrupper, eksempelvis grave- og byggetilladelser, lovliggørelser, høringsbrev og indhentning af oplysninger, hvorfor de har høj volumen, da de bliver sendt ud dagligt til borgere, virksomheder og myndigheder.

I matricen nedenfor ses et overblik over volumen på tværs af arketyper og modtagerkategori.

Den **borgerrettede** kommunikation kan variere alt efter om modtagere er ejere, lejere eller almene borgere. Ejere er man bl.a. i dialog med omkring diverse hensyn der vedrører bil, båd, grund, bolig og byggeri, eksempelvis byggetilladelser til opførelse af sommerhus. Lejere og den almene borger kommunikerer man generelt med omkring det omkringliggende, fx parkeringstilladelser, affaldssortering, oplysninger om ejendomme samt varsler om kommende foretagender der kan påvirke borgeren, fx rørlægning i vejen, eller potentiel drikkevandsforurening.

I forhold til den borgerrettede post er der bred repræsentation på tværs af alle arketyper, bortset fra Information, Dog med fokus på Afgørelser, Anmodning om oplysninger og Betaling, fx for råden over vej eller grave- eller byggetilladelse, som har høj volumen.

Den **virksomhedsrettede** kommunikation er typisk henvendt produktionsvirksomheder, herunder landbrug og forsyningselskaber, bl.a. i forbindelse med naturbeskyttelse og miljøtilsyn og miljøgodkendelser. Beværetninger som eksempelvis restauratører, hoteller og værtshuse, hvor man bl.a. er i dialog omkring erhvervsaffald samt foreninger, hvor kommunikationen ofte omhandler brug af det offentlige rum til fx arrangementer. Ligeledes kommunikerer man også med diverse erhvervsgrundsejere, ejendomsadministratorer, boligselskaber, udlejningsvirksomheder, lejeorganisationer og campingpladser omkring opførelse, renovering og tilsyn af ejendomme eller vejdrift samt landzonetilladelser med ønske om udstykning af grund, eller byggeri. Nævneværdigt er, at kommunen selv også kan agere grundejer for det private lejemål, hvorved kommunikation kan omhandle fremleje eller køb af offentlig grund til erhvervsdrift. Endelig kommunikerer der også

Arketype / Modtager	Afgørelse	Anmodning om oplysninger	Anmodning om underskrift	Aftale	Betaling	Information
<b>Borger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gravetilladelse*</li> <li>• Byggetilladelse*</li> <li>• Acceptskrivelse</li> <li>• Lovliggørelse af indvinding af grundvand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Høringsbrev</li> <li>• Indhentning af oplysninger om ejendomme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lejekontrakter til kollegie/plejebolig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varsling om besigtigelse</li> <li>• Indkaldelse til borgermøde</li> <li>• Indkaldelse til møde/ besigtigelse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betaling for råden over vej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
<b>Virksomhed</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gravetilladelse*</li> <li>• Byggetilladelse*</li> <li>• Lovliggørelse af indvinding af grundvand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Høringsbrev</li> <li>• Indhentning af oplysninger om ejendomme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forpagtningskontrakter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indkaldelse til møde/ besigtigelse</li> <li>• Forvarsling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
<b>Myndighed</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gravetilladelse*</li> <li>• Byggetilladelse*</li> <li>• Lovliggørelse af indvinding af grundvand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Høringsbrev</li> <li>• Indhentning af oplysninger om ejendomme</li> <li>• Miljøscreening**</li> <li>• Tilladelser**</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indkaldelse til møde/ besigtigelse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klager til ankeinstans</li> <li>• Korrespondance med råstofmyndighed (Region)</li> </ul>

\* Gravetilladelser og byggetilladelser indeholder ofte et krav om betaling, hvorfor disse kunne figurere under betaling udover afgørelse. I ovenstående er de dog kun placeret under Afgørelse.

\*\* Miljøscreeninger og tilladelser er i denne sammenhæng intern digital post i kommunen på tværs af kommunale myndigheder

- Høj volumen (sendes dagligt af den enkelte sagsbehandler)
- Middel volumen (sendes ugentligt af den enkelte sagsbehandler)
- Lav volumen (sendes månedligt eller sjældnere af den enkelte sagsbehandler)

Figur 4.4: Overblik over afsendte breve med væsentligt MeMo-potentiale - Miljø, Teknik & Forsyning

med advokater, private udbydere af kollektiv trafik samt pengeinstitutter.

Også den virksomhedsrettede post er bredt repræsenteret på tværs af arketyper. Der henvises her til note (\*) i ovenstående matrice, idet også virksomheder typisk bliver pålagt betaling i forbindelse med grave- og byggetilladelser.

Kommunikationen med andre myndigheder, fylder relativt mindre på dette fagområde, set i forhold til indikeret volumen. Dog er kontaktfladen stor mod andre myndigheder, idet der er kontakt med regionen og andre kommuner samt en lang række ministerier og styrelser, herunder blandt andet Miljøministeriet, Transportministeriet, Indenrigs og boligministeriet Klima-, Energi-, og Forsyningsministeriet, herunder Naturstyrelsen og Kystdirektoratet, Energistyrelsen, Færdselsstyrelsen og Vejdirektoratet samt Bolig- og Planstyrelsen – hovedsageligt omkring lokalplanlægning, byudvikling -og fornyelse, anlæg og drift af veje samt kollektiv trafik.

Derudover kommunikerer man med klagenævn og ankeinstanser fx Planklagenævnet i forbindelse med klagesager.

**4.5 DEMOKRATI & INVOLVERING**

Fagområdet Demokrati & Involvering kan betegnes som det fagområde, der håndterer den almindelige borgers almindelige forhold, blandt andet gennem Borgerservice i kommunen. Man håndterer visser, indfødsret, navneændring, folkeregistrering, legitimation til borgere samt undtagelse af borgere fra digital selvbetjening. Derudover arbejder man med facilitering af valghandlinger i bred forstand, beskatningsforhold samt borgerrådgivning om og opkrævning af samme, kulturinstitutioner, herunder kommunale museer, den kommunale kulturvirksomhed, såsom biografer, teatre, musikskoler, kunstskoler, events, etc. Endelig dækker fagområdet biblioteksområdet.

Fagområdet dækker følgende KLE-områder:

- 23 Borgerlige forhold
- 84 Offentlige valg
- 25 Beskatning
- 19 Kulturhistoriske institutioner
- 20 Kulturvirksomhed
- 21 Biblioteker

**4.5.1 SYSTEMER – DEMOKRATI & INVOLVERING**

På dette fagområde benytter man – udover de kommunale ESDH-løsninger samt Outlook plugins, vi også ser på andre fagområder – en række forskellige fagsystemer på tværs af de deltagende kommuner, herunder navnlig:

- KMD Opus Debitor
- Valghalla
- Kube Data
- Biometric
- Scanditech
- Notus e-Flyt
- Notus Kommunal
- NetForvaltning Vielse
- DitmerFlex
- FBS
- Diaform Vielse

Listen antages ikke at været udtømmende for samtlige 98 kommuner, men tjener primært til at give den systemmæssige kontekst for fagområdet.

**4.5.2 AFSENDTE BREVE OG FORRETNINGSBEHOV – DEMOKRATI & INVOLVERING**

På fagområdet blev der identificeret ca. 70 brevtyper, hvoraf ca. 20 brevtyper blev prioriteret i forhold til høj volumen og MeMo-potentiale.

I tabellen nedenfor ses et overblik over volumen på tværs af arketyper og modtagerkategori.

Arketype / Modtager	Afgørelse	Anmodning om oplysninger	Anmodning om underskrift	Aftale	Betaling	Information
Borger	• Afgørelse på sager om bopæl	• Partshøring – ikke medflyttet forælder • Anmodning om varme-/vandregnskaber (bopælsager)	• Logiværtserklæring • Diverse blanketter (ex. vedr. boligstøttesag)	• Indkaldelse til møde om adresseforhold • Indkaldelse til valg	• Bibl. bøder/-saldo • Kontrolafgifter • Opkrævninger • Bøder (ex. for sen anmeldelse af flytning) • Vielse	• N/A
Virksomhed	• N/A	• N/A	• N/A	• N/A	• Oplysninger om forbrug pr. lejemål	• Svar på aktindsigter • Brev med oplysning om ansøgt bevilling
Myndighed	• N/A	• Verificering af navn (Kirkeministeriet) • Indhentning af indkomstoplysning (Skattestyrelsen) • Anmodning om straffeattest (Politi)	• N/A	• N/A	• N/A	• Videre sendelse af kørekortsager (Politi) • Udveksling af oplysninger

- Høj volumen (sendes dagligt af den enkelte sagsbehandler)
- Middel volumen (sendes ugentligt af den enkelte sagsbehandler)
- Lav volumen (sendes månedligt eller sjældnere af den enkelte sagsbehandler)

Figur 4.5: Overblik over afsendte breve med væsentligt MeMo-potentiale – Demokrati & Involvering





Kommunikationen på fagområdet Demokrati og Involvement er hovedsageligt **borgerrettet**, hvor megen kommunikation sker via Borgerservice.

Man kommunikerer især med den almene borger, omkring forhold som eksempelvis udstedelse eller fornyelse af pas og kørekort, ægteskabserklæringer og vielsesattester eller folkeregistreringer i forbindelse med flytning samt tilslutning til/fra Digital Post. Ligeledes kommunikerer man med betalingspligtige borgere om opkrævninger i al almindelighed, herunder eksempelvis lejere i kommunale boliger eller borgere med økonomiske udeståender med kommunen eller som ansøger om lån.

De udsendte breve repræsenterer de fleste arketyper, og arketyperne Betaling ser ud til at være relativt mere anvendt i dette fagområde end de øvrige fagområder.

Den **virksomhedsrettede** kommunikation fylder generelt relativt lidt. Kommunikationen er som oftest rettet mod kørelærere i forbindelse med udstedelse af kørekort, private boligforeninger i forhold til adresseopgørelser samt indhentning af oplysninger om forbrug. Derudover debitorer, der skylder kommunen penge.

Den **myndighedsrettede** kommunikation omhandler ofte anmodning om oplysninger, hvor kommunen henvender sig til Udbetaling Danmark og Skattestyrelsen for at indhente indkomstoplysninger. Derudover er man også i kontakt med politiet i forbindelse med indhentning af straffeattest samt udstedelse og fornyelse af kørekort. Kørekort-sager videresendes yderligere til Politiet, eksempelvis hvis det vedrører udstedelse til borger med sygdom. Ligeledes er man i kontakt med henholdsvis CPR-kontoret, ambassader, andre kommuner og Kirkeministeriet når det omhandler udveksling eller verificering af folkeregistermeddelelser såsom flytning. Endelig er man på dette fagområde jævnligt i kontakt med er Familieretshuset vedrørende skilsmisser eller ægteskab for internationale par.

Den myndighedsrettede kommunikation vedrører sammenfattende primært arketyperne Anmodning om oplys-

ninger eller Information til anden myndighed mhp. videre foranstaltning.

#### 4.6 ADMINISTRATION & ORGANISATION

Fagområdet Administration & Organisation dækker kommunens organisering samt alt hvad derunder hører, herunder administration, arkivering, blanketter, IT-udvikling og drift, organisering af statslige og regionale opgaver i lokal kontekst, drift og inventar, intern ejendomsadministration samt alle aktiviteter vedr. kommunens personale, etc.

Fagområdet dækker følgende KLE-områder:

- 00 Kommunens styrelse
- 88 Kommunens indkøb og udbud
- 83 Kommunens driftsmidler og inventar
- 82 Kommunens ejendomme og lokaler
- 85 Kommunens administrative systemer
- 86 Kommunens selvforsyning og fremstillingsvirksomhed
- 81 Kommunens personale
- 87 Kommunens arbejdsmiljø

##### 4.6.1 SYSTEMER - ADMINISTRATION & ORGANISATION

På dette fagområde benytter man - udover de gængse kommunale ESDH-løsninger samt Outlook plugins, vi også ser på andre fagområder - en række forskellige fagsystemer på tværs af de deltagende kommuner, herunder navnlig:

- KMD Opus Debitor
- KMD Nexus
- Prisme
- Dafolo
- Opus Løn
- Cura
- KMD Personalemapper
- KMD Ejendom
- FBS
- KMD Nova
- ServiceNow
- SurveyXact

Listen antages ikke at være udtømmende for samtlige 98 kommuner, men tjener primært til at give den systemmæssige kontekst for fagområdet.

#### 4.6.2 AFSENDTE BREVE OG FORRETNINGSBEHOV – ADMINISTRATION & ORGANISATION

På fagområdet Administration og Organisation blev der identificeret godt 80 brevtyper, hvoraf ca. 20 brevtyper blev prioriteret i forhold til volumen og MeMo-potentiale.

I tabellen nedenfor ses et overblik over volumen på tværs af arketyper og modtagerkategori.

Arketype / Modtager	Afgørelse	Anmodning om oplysninger	Anmodning om underskrift	Aftale	Betaling	Information
<b>Borger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afgørelse fra huslejenævn/ beboerklagenævn</li> <li>Brev vedr. ansættelsesforlængelse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Høring generelt</li> <li>Høringsbrev vedr. påtænkt opsigelse</li> <li>Anmodning om timeseddel (selvudpeget hjemmehjælp)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansættelsesbrev</li> <li>Anmodning om samtykkeerklæring</li> <li>Kvittering for adgang til bank (ansatte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brev vedr. den svære samtale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betaling i flere rater</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>
<b>Virksomhed</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Høringsbrev</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrakter</li> <li>Lønoplæg til godkendelse hos fagforening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brev til pensionskasser om betaling/mgl. betaling</li> <li>Ved dødsfald – returnering af for meget afregnet gruppelivspræmie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kopi af partshøring ved ex. afskedigelse</li> </ul>
<b>Myndighed</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anmodning om børneattest (Politi)</li> <li>Anmodning om straffeattest (Politi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anmeldelse af arbejdsulykke (Arbejdstilsynet)</li> <li>Brev til skifteretten vedr. tilgodehavende ved medarb. dødsfald</li> </ul>

- Høj volumen (sendes dagligt af den enkelte sagsbehandler)
- Middel volumen (sendes ugentligt af den enkelte sagsbehandler)
- Lav volumen (sendes månedligt eller sjældnere af den enkelte sagsbehandler)

Figur 4.6: Overblik over afsendte breve med væsentligt MeMo-potentiale – Administration & Organisation

Kommunikationen på fagområdet Administration og Organisation er karakteriseret ved at omhandle kommunens eget personale og administration, hvorfor man i særdeleshed kommunikerer med kommunalt ansatte borgere.

Den **borgerrettede** kommunikation, handler således ofte om ansættelse, ferie og orlov. Derudover har man også kontakt til borgere med særlige behov, enten hvis de er sygemeldte og har brug for sygedagpenge eller har behov for støtte til en række hjælpemidler, der kan lette hverdagen. Kommunikationen på dette fagområde er derudover også kendetegnet ved at gå på tværs af nogle af de andre fagområder. Bl.a. er man i dialog med plejefamilier, værger og forældre omkring udbetalingsmidler og kontante ydelser, fx i forbindelse med støtte til hjælpemidler. Den sidste borgergruppe man i særdeleshed er i kontakt med, er boligejere/udlejere enten ift. lån til betaling af ejendomsskatter eller boligstøtte.

I forhold til arketyperne er den borgerrettede kommunikation bredt repræsenteret, dog med undtagelse af Information.

Private **virksomheder** er ligeledes en væsentlig aktørgruppe på området, og særligt kommunikeres med pensionskasser ift. udbetaling af pension eller dialog omkring fejlsager. Eftersom man på dette område kommunikerer

med borgere med særlige behov, har man også en del kontakt med private leverandører af fx diverse hjælpemidler så som høre- og synstekniske hjælpemidler samt boligforeninger, bosteder og beskæftigelsestilbud for bedre at kunne hjælpe denne borgergruppe.

Den virksomhedsrettede post vedrører som det ses primært Anmodning om oplysninger, Anmodning om underskrift, Betaling og Information.

Da man på dette fagområde administrerer forhold vedr. de kommunalt ansatte, har man meget kontakt til andre **myndigheder**, eksempelvis Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrytering, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og Ankestyrelsen i forbindelse med arbejdsskadesager. Politiet kontaktes, når der skal indhentes straffeattester eller børneattester på kommende ansatte. Feriekonto kontaktes i forbindelse med udbetaling af feriegodtgørelse til de ansatte og Udbetaling Danmark til indberetning af barselfravær og udbetaling af barsels dagpenge. Ligeledes kommunikerer man i særdeleshed også med en række retslige instanser, eksempelvis Skifteretten i forbindelse med dødsbo og gældssanerung eller i forbindelse med tvangsauktion af fast ejendom.

Det er således primært arketyperne Anmodning om oplysninger, og i lidt mindre grad Information, der anvendes i den myndighedsrettede post.

## 4.7 TVÆRGÅENDE UDFORDRINGER PÅ TVÆRS AF FAGOMRÅDER

De deltagende kommuner har beskrevet en række generelle udfordringer, hvoraf mange går igen på tværs af fagområder. Udfordringerne er meget baseret på, hvordan postgangene fungerer i dag og relaterer sig ikke alle direkte til MeMo. Flere udfordringer har dog væsentlige konsekvenser for relevansen af at implementere standarder for MeMo-opmærkning. Både i relation til borger-, virksomhedspost og myndighedspost.

I det følgende beskriver vi udfordringerne fordelt på afsendelse og modtagelse af post.

### 4.7.1 AFSENDELSE AF POST

#### Manglende viden om modtager

Flere deltagere påpeger, at det er et problem, at der generelt er lav viden om, hvordan andre myndigheder er organiseret, hvilket ifølge deltagerne kan gøre det svært at adressere post korrekt. Dette peger på relevansen af at nå frem til en minimumsstandard for opmærkning af myndighedspost for alle myndigheder, som er agnostisk i forhold til forskellige myndigheders kontaktstrukturer. Det er ikke en farbar vej at formode, at offentlige afsendere af post skal vide, hvordan andre myndigheders kontaktflade er organiseret.

#### Forvirring af postbegreberne giver uhensigtsmæssig adfærd

Der er generelt usikkerhed omkring, hvornår der bør anvendes sikker post, og hvornår der bør anvendes Digital Post, og der ser ud til at være forskellige praksisser og vaner på tværs af fagområder og sagsbehandlere generelt. Der er eksempler på, at Digital Post bliver besvaret med sikker mail og omvendt, hvilket udgør en udfordring i forhold til at sikre effektiv udnyttelse af opmærkning og postfordeling via MeMo.

Også i forhold til kommunernes interne post, anvendes ofte tunnelmails i stedet for Digital Post. Dette har en række fordele, idet det er en nem og sikker afsendelsesmetode, men det betyder, at man ikke opnår de gevinster, som MeMo kan give i forhold til metadataopmærkning og potentielt autojournalisering.

Flere kommuner giver udtryk for, at sagsbehandlere i nogle tilfælde benytter sig af usikre kommunikationskanaler i stedet for Digital Post. Dette skyldes dels forveksling af tunnelmails eller usikre mails med Digital Post, dels hensynet til effektive postgange. Dette kan have GDPR-konsekvenser og taler for, at kommunerne gør en indsats for at sikre, at medarbejderne forstår de forskellige postformater bedre og opfordrer til anvendelse af standardiserede processer i postudsendelsen mhp. sikkerhed og udnyttelse af MeMo.

#### Målretning af post i store virksomheder

Det angives som en problemstilling, at man ved afsendelse af Digital Post til store virksomheder ikke har mulighed for at målrette posten til det rigtige P-nummer, men i stedet sender til hovedkontoret med efterfølgende tunge omfordelingsprocesser i virksomheden. Det betyder ifølge nogle deltagere, at sagsbehandlere – under vejledning af virksomhederne – tyer til afsendelse via almindelig mail, hvor den pågældende enhed kan kontaktes direkte.

Minimumsstandarden for opmærkning indeholder forslag om krav til opmærkning med indholdsdata, herunder P-nummer, som medvirker til at sikre at posten når den korrekte modtager i virksomheden.

#### Manglende sammenkædning af forsendelser

I dag, er det ikke muligt at sammenkæde post i en tråd. Det betyder, at når kommuner sender post til en borger, som svarer tilbage, så oprettes der et nyt brev for at besvare borgeren igen. Yderligere skal borgeren først oprettes som kontakt på sagen, hvilket sker ved at finde CPR-nummer i metadata, hvorefter kommunen kan skrive brevet til borgeren. Dette fremhæves som en stor administrativ udfordring ved høj volumen.

Problemstillingen kan afhjælpes ved opmærkning med minimumsstandard, som indeholder opmærkning med ReplyUUID, der anvendes til sammenkædning af korrespondancer i en tråd.

#### Pladsbegrænsninger ved afsendt post

Ved afsendelse af dokumentation vedr. eksempelvis store høringer, er der i dag begrænsning på antallet af breve, man kan sende. Dette udgør en udfordring på eksempelvis fagområdet Miljø, Teknik & Forsyning.

Også ved anmodning om aktindsigt hos kommunen, er der begrænsninger i forbindelse med, at den nuværende Digital Post-løsning ikke kan modtage mere end 10MB, hvorfor post skal sendes i flere omgange. Det fører til tidskrævende processer.

Begge problemstillinger forventes løst i Næste generation Digital Post, hvor der er en væsentligt øget begrænsning på modtaget post på 99.5MB.

#### Modtageradfærd

Deltagerne peger på, at det er et problem, at borgere og virksomheder ofte ikke åbner den fremsendte post. Borgere har generelt svært ved at besvare breve, da besvarelse fungerer forskelligt på apps og hjemmesider. Yderligere kan det være vanskeligt at reagere på Digital Post, eksempelvis ift. signering, betaling, bekræftelse af aftale mv.

En del af problemet består i, at mange af de borgere, som ofte er i kontakt med kommunen er "digital udfordrede", og generelt har svært ved at anvende digitale løsninger. For mange børn og unge gør det sig gældende, at de generelt ikke læser Digital Post, om end de bliver bedre til det med alderen. Udsatte forældre læser ofte heller ikke Digital Post.

En særlig problemstilling knytter sig til mindre virksomheder, foreninger, frivillige samt løst tilknyttede medarbejdere – "løse fugle" – i kommunen. Disse grupper anvender ofte ikke Digital Post, eller også er dialogen via Digital Post for tung for begge parter. Dette kan føre til, at almindelig post anvendes, i stedet for Digital Post med sikkerhedsrisici og GDPR-problemer til følge.

En øget anvendelse af opmærkning med handlinger og notifikation samt integration til selvbetjenings-, signerings- og betalingsløsninger vil alt andet lige medvirke til at sikre, at modtagere af Digital Post udfører den påkrævede handling. Dette kan yderligere hjælpes på vej via informationskampagner rettet mod de digitalt udfordrede grupper i kommunerne.

**Titler er ikke sigende og/eller standardiserede**

Det kan være svært for modtagere af Digital Post i almindelig at få et indblik, hvad posten vedrører alene af den grund, at titler ofte ikke er hverken sigende eller standardiserede. Det betyder, at borgerne kan modtage post med forskellige titler, som kan vedrøre den samme sag, hvilket skaber forvirring og evt. forsinkelse af sagsgange. Det betyder yderligere for kommuner og andre myndigheder, at det bliver sværere at omfordele posten manuelt, da det ikke fremgår af titlen, hvad posten vedrører. Vi har af samme årsag i minimumsstandarden medtaget kravet om, at titler skal være detaljerede, sigende og standardiserede.

**4.7.2 MODTAGELSE AF POST**

**Manglende opmærkning besværliggør omfordeling**

De deltagende kommuner påpeger, at manuel omfordeling af post ofte er vanskeligt, da posten ikke er opmærket tilstrækkeligt. Det gælder eksempelvis post vedr. børn og unge, hvor posten kan være omstændelig at fordele hvis ikke barns CPR-nummer er opmærket og hvor posten kan "gå gennem for mange hænder", hvilket kan resultere i GDPR-problemstillinger. I nogle tilfælde, går posten ligefrem tabt eller når ikke frem i tide til den rette modtager i kommunen.

Mangelfuld opmærkning af indkommende Digital Post giver ekstra arbejde, når det skal fordeles. Kommuner oplever bredt, at manglende opmærkning resulterer i lange postgange for indkommende post. Når et brev havner i en hovedpostkasse, sker fordelingen som regel manuelt efter tydning af brevets indhold. Dette forekommer både ifm.

'uopfordrede' henvendelser til kommunen og ifm. returpost, som ikke er opmærket effektivt med data om hvordan det skal modtages igen, når fx en borger eller virksomhed besvarer et brev.

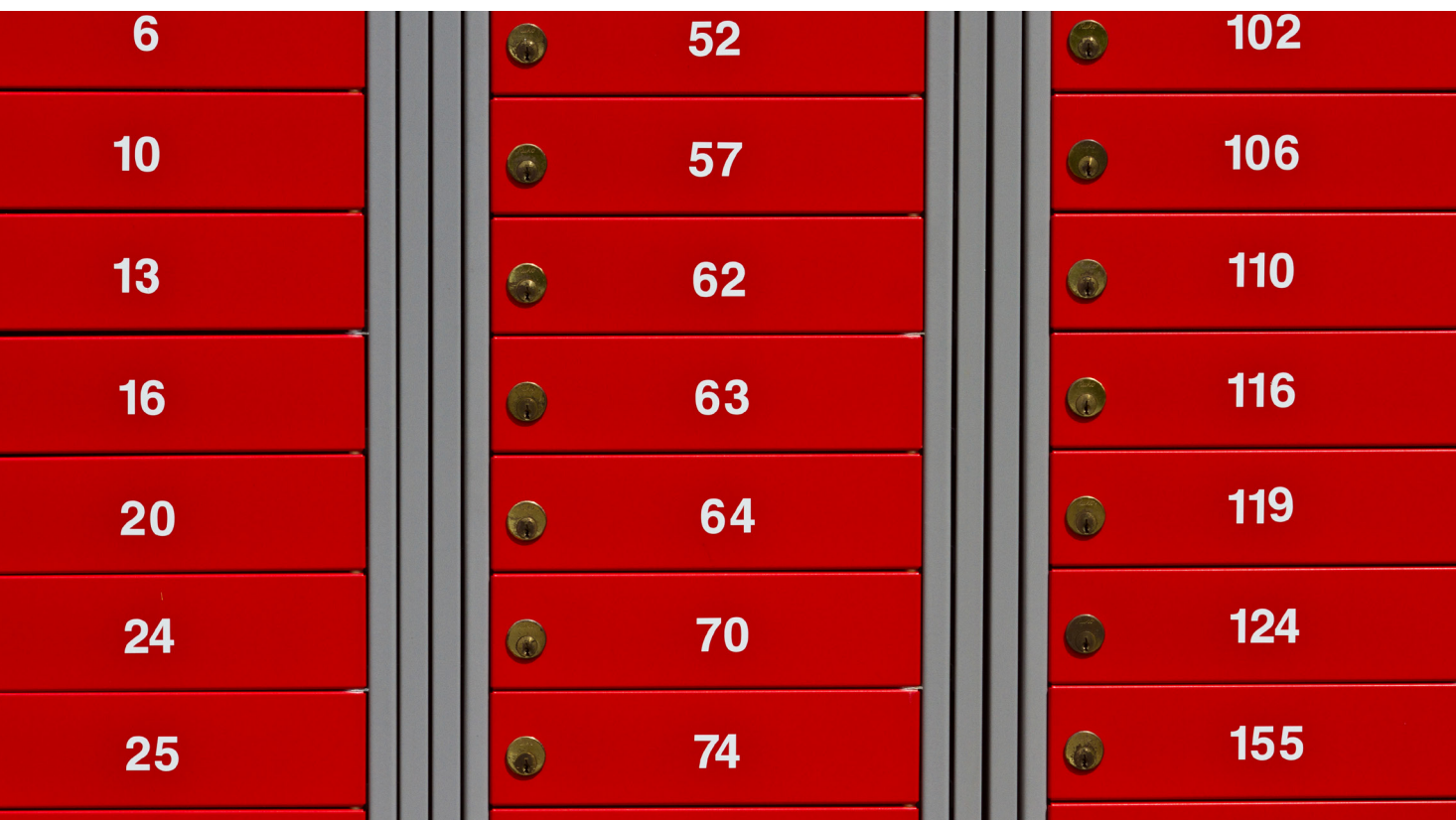
Problemet er også tydeligt i myndigheds-til-myndigheds-post, hvor afsender forventeligt ikke kan tage ansvar for at opmærke efter modtagerens krav til opmærkning. Dette taler meget for, at man fællesoffentligt forsøger at nå frem til en række minimumsstandarder for opmærkning.

**Uklart hvordan man kontakter kommunen**

Det ses ofte i nogle kommuner, at borgere sender post, som ikke er sikker, eksempelvis ved at anvende en e-mail-adresse på kommunens hjemmeside. Det står i disse tilfælde ikke klart for borgeren, at posten er usikker. I nogle tilfælde ringer borgere, da de ikke altid kan finde ud af at sende til den rigtige modtager via den rigtige kanal og er bekymret for sikkerhed eller GDPR. Problemstillingen peger på, at der kan være problemer med de kommunale kanalstrategier i forhold til at gøre det tydeligt for borgere, hvordan de henvender sig til kommunen. Det gælder også den kommunale kontaktstruktur, som ikke altid er gennemskelig for borgeren, virksomheden eller myndigheden. Problemstillingen peger på, at nogle kommuner bør tage kanalstrategien – og herunder kontaktstrukturen – op til revision og tydeligt kommunikere, hvordan kontakt opnås.

**Manglende mulighed for digital signatur**

Rigtig meget post skal generelt signeres. Deltagerne har påpeget, at manuelle og besværlige print-underskriv-scan processer kan betyde, at borgeren blot ringer og siger, at de ikke kan skrive under, ligesom processen også typisk er manuel fra kommunens side. Undersøgelsen peger på, at der er et væsentligt potentiale for kommunerne i at sikre, at signeringsprocessen fungerer digitalt og generelt er let at anvende for borgere og virksomheder.



# Input til dialog om fællesoffentlige standarder for MeMo-opmærkning og kontaktstruktur

Kommunerne sender og modtager store mængder Digital Post til og fra andre myndigheder, herunder kommunale, regionale og statslige myndigheder. Undersøgelsen peger på, at der er et højt potentiale i at sikre, at myndighedsposten til og fra kommunerne MeMo-opmærkes på en standardiseret og velbeskrevet måde med henblik på at sikre den mest effektive fordeling af posten hos både afsender og modtager, samt en mere effektiv sagsbehandling. Ikke kun til fordel for kommunerne, men også til fordel for øvrige myndigheder.

Fællesoffentlige standarder for MeMo-opmærkning henviser til KLs ambition om, gennem dialog mellem kommunerne, øvrige myndigheder samt med de implicerede leverandører, at nå frem til en række standarder for, hvordan post bør opmærkes.

Nærværende projekt giver et bud på en sådan fællesoffentlig standard - i form af arketyper og minimumsstandard - som kan karakteriseres ved at være et "partsindlæg" i den fællesoffentlige dialog mellem kommuner, andre myndigheder samt systemleverandører om forretningsbehov og ønsker til fællesoffentlig MeMo-opmærkning.

En bedre metadataopmærkning af den digitale post - vil alt andet lige - øge mulighederne for at give bedre borger-

betjening via Digital Post samt høste effektivitetsforbedringer i form af eksempelvis hurtigere og mere automatiserede sagsgange.

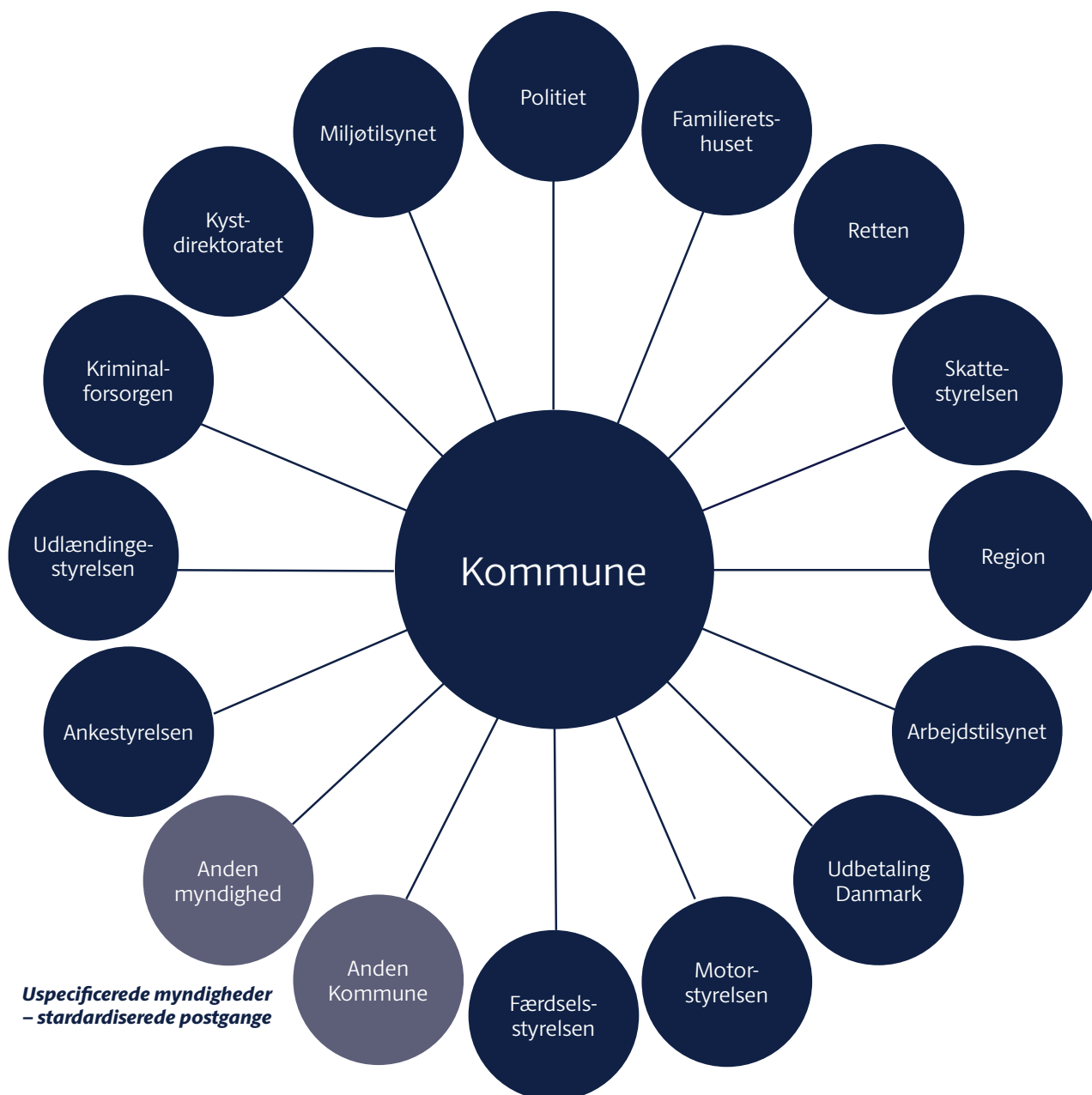
Det er forventningen, at MeMo-formatet vil være en katalysator for dette arbejde frem mod november 2023 - hvor alle myndigheder skal kunne afsende post i MeMo-formatet.

## 5.1 "KOMMUNIKATIVE KNUDEPUNKTER" I DEN FÆLLESOFFENTLIGE KOMMUNIKATION

Struktureret dialog om fællesoffentlige standarder kræver et overblik over de myndigheder, kommunerne kommunikerer med, samt den post, der typisk sendes og modtages.

Figuren herunder viser de "knodepunkter" i form af andre myndigheder, som undersøgelsen har vist er væsentlige at inddrage i en dialog om etablering af standarder for MeMo-opmærkning.

Figuren repræsenterer de myndigheder, hvor vi har identificeret standardiserede postgange med væsentligt MeMo-potentiale blandt de i undersøgelsen deltagende kommuner.



Figur 5.1 Myndigheder, som kommunerne ofte kommunikerer med

I forhold til den tværoffentlige post, har vi i undersøgelsen haft fokus på direkte modtaget post, da den afsendte post og det efterfølgende retursvar i høj grad kan opmærkes fra kommunernes side mhp. effektiv omfordeling (herunder med returdata), som vi tidligere har gjort rede for. Med direkte modtaget post mener vi således post, som er initieret af en anden myndighed end kommunen.

Vi har nået frem til ovenstående overblik ved at identificere to væsentlige kategorier af tværoffentlige brevttyper:

- Standardiserede brevttyper fra specifikke myndigheder - de blå cirkler - som kommunerne ofte kommunikerer med i mere eller mindre standardiserede postgange.

- Standardiserede brevttyper fra uspecificerede myndigheder - de grå cirkler - eksempelvis underretninger, der initieres fra forskellige myndigheder, hvor der er høj volumen, og hvor posten skal håndteres hurtigt af kommunen efter modtagelse, ifølge lovgivningen.

Nedenfor giver vi nogle bud på, hvilke tværoffentlige dialoger kommunerne med fordel kan indgå i mhp. at standardisere MeMo-opmærkningerne på tværs af den offentlige sektor.

Idet vi ikke som en del af undersøgelsen har været i dialog med de øvrige myndigheder, er anbefalingerne alene vejledende i forhold til kommunernes dialog med myndighederne.

## 5.2 FORSLAG TIL DIALOG MED SPECIFIKKE MYNDIGHEDER OM STANDARDER FOR MEMO-OPMÆRKNING

I tabellen nedenfor fremgår de breve, som mere eller mindre rutinemæssigt bliver afsendt fra andre specifikke myndigheder til kommunerne.

Listen repræsenterer forventeligt ikke alle typer breve, der modtages på tværs af kommunerne. Snarere giver den et indblik i de breve, som deltagerne i undersøgelsen har fremhævet som værende med højt MeMo-potentiale, dvs. høj volumen og stort behov for effektiv omfordeling internt i kommunen.

Fra myndighed	Brevtitel	Modtagesystem	Modtagelse: 1= Sjældent 2= Månedligt 3= Ugentligt 4= Dagligt
Ankestyrelsen	Afgørelser fra Ankestyrelsen	Outlook	3
Arbejdstilsynet	Arbejds miljøtilsyn	N/A	2
Egen Kommune	Manglende APV	N/A	3
Familieretshuset	Anmodning om udtalelser	Outlook	2
Færdselsstyrelsen	Manglende syn af køretøj	Outlook	4
Kriminalforsorgen	Meddelelse om indsættelse/løsladelse	N/A	3
Motorstyrelsen	Registreringsattest og - afgift	Outlook	3
Politi	Anmodning fra politiet vedr. UKN	Outlook	4
	Modtagelse af parkeringsbøder	Outlook	3
	Straffe- og børneattester	Outlook	3
	Afgørelse om udenlandsk kørekort	Outlook	2
Regionen	Forespørgsel vedr. lægeskift	N/A	4
Retten	Udsættelse af lejemål	Outlook	4
	Brev vedr. Rettens indberetninger	Outlook	3
Skattestyrelsen	Svar fra skattestyrelsen	Outlook	3
Udbetaling Danmark	Spørgsmål om borgeren	Outlook	3
Udlændingestyrelsen	Henvendelse vedr. ændringer i personoplysninger	Outlook/NOVA	3

Table 5.1: Oversigt over væsentlige breve, der sendes rutinemæssigt fra specifikke myndigheder til kommunerne

Ovenstående data peger på en række væsentlige pointer, som kan vejlede fokus i en bilateral dialog med de myndigheder, der figurerer på listen.

1. Høj volumen: Brevene modtages for langt de fleste breves tilfælde dagligt eller ugentligt af den enkelte sagsbehandler, hvilket indikerer modtagelse af høj volumen i den enkelte kommune og derved alt andet lige højt tidsforbrug i journaliseringen samt den administrative sagsbehandling.
2. Modtages i outlook: Langt hovedparten af posten modtages i Outlook.
3. Fordeles manuelt: Deltagerne i undersøgelsen blev bedt om at kommentere på udfordringer vedr. det enkelte brev i listen (fremgår af MeMo-potentialeberegner, som er en del af "værktøjskassen"). Kommentarerne viste, at langt det meste post bliver omfordelt og journaliseret manuelt. Dette - indikerer potentiale for effektivitetsforbedringer samt potentiale for forbedringer vedr. håndtering af personfølsomme data.
4. Forslag til opmærkning: I de afholdte workshops er deltagerne blevet bedt om at indikere de metadata, som brevet med fordel kunne opmærkes med, for at lette journalisering og omfordeling. En gennemgang af forslagene til opmærkning peger på, at disse alle vil være dækket af den minimumsstandard, som vi har foreslået i projektet.

Konklusionen på ovenstående er, at der er et væsentligt potentiale for kommunerne i at gå i bilateral dialog med de specifikke myndigheder, der sender meget post til kommunerne med henblik på at drøfte det forslag til en minimumsstandard for MeMo-opmærkning, som vi har beskrevet som del af projektet. Anbefalingen er, at minimumsstandard anvendes som en løftestang og et udgangspunkt i den dialog som KL og andre bør tage op som led i dialogen om fællesoffentlige standarder, ikke blot blandt kommuner men også ift. regionale og statslige myndigheder. Dette vil give de øvrige myndigheder mulighed for at opnå samme fordele ved minimumsstandard, som kommunerne.

### 5.3 FORSLAG TIL DIALOG VEDR. FÆLLES-KOMMUNAL KONTAKTSTRUKTUR FOR SPECIFIKKE MYNDIGHEDER

Når en myndighed skal sende Digital Post til en anden myndighed i dens egenskab af myndighed, er det fordelagtigt at vælge et relevant kontaktpunkt hos modtager, såfremt dette er oprettet. Hvis ikke dette vælges, vil posten havne i "default-modtagesystemet", der udover myndighedsposten også indeholder den post, der er sendt til myndigheden i kraft af virksomhed (baseret på CVR-nummer). Kontaktpunktet sørger for, at brevet overføres til det rette modtagesystem, idet et kontaktpunkt per definition peger på ét specifikt modtagesystem.

Anvendelse af specifikke kontaktpunkter giver mulighed for at knytte en klassifikations- eller lokationskode til kon-

taktpunktet, som medfører, at brevet metadataopmærkes med denne kode, eksempelvis KLE, idet det "krydser" kontaktpunktet.

Det er vores forståelse, at kommunerne forventeligt kommer til at anvende kontaktstrukturen meget forskelligt. Vi ved, at nogle kommuner planlægger at anvende en meget enkel kontaktstruktur eller blot et enkelt kontaktpunkt - ex. "Post til kommunen", hvorefter et regelbaseret automatisk eller manuelt postfordelingssystem baseret på indhold fordeler posten i de rette postkasser i kommunen.

Andre kommuner - som måske hidtil har arbejdet med et meget detaljeret kontakthierarki - planlægger at etablere en tilsvarende granuleret kontaktstruktur i den nye Digital Post-løsning, evt. baseret på emner i stedet for organisatoriske referencer.

For myndigheder, som sender meget post til kommuner, kan det være en udfordring, at post skal adresseres til forskellige kontaktpunkter i forskellige kommuner. Kort sagt, kan det være en udfordring for andre myndigheder at "finde rundt" i 98 kommuners meget forskellige kontaktstrukturer.

Der kan derfor være tværoffentlige fordele forbundet med fra kommunalt hold at blive enige om en kontaktstruktur, som gør det let for afsender at vælge det rigtige kontaktpunkt til en given sagstype. Yderligere giver det kommunerne den fordel, at posten via kontaktpunktet kan opmærkes med KLE (som regioner og statslige myndigheder ikke anvender) til brug for mere effektiv omfordeling.

En mulighed her kunne være, at "øremærke" kommunale kontaktpunkter til specifikke myndigheder samt brevtyper - evt. "Post fra politiet - børneattester" eller "Post fra Ankestyrelsen - børn & unge" på tværs af kommunerne. Disse kontaktpunkter kan i den nye Digital Post løsning konfigureres således, at de kun kan ses af andre myndigheder, hvorfor de vil være skjult for borgere og virksomheder.

Konklusionen på ovenstående er, at der er et potentiale for kommunerne i at gå i bilateral dialog med specifikke myndigheder, der sender meget post til kommunerne, med henblik på at drøfte standardiserede kommunale kontaktpunkter på tværs af kommunerne. Anbefalingen er, at der tages udgangspunkt i andre myndigheders ønsker til kommunale kontaktstrukturer, da den primære værdi ligger i at gøre det lettere for afsenderen at adressere posten rigtigt.

Den minimumsstandard, vi har foreslået i projektet, er som udgangspunkt agnostisk i forhold til kontaktstrukturer, da koordineringen af etablering af tværoffentlige kontaktstrukturer forventeligt kan blive vanskelig. Imidlertid finder vi det passende at påpege, at man bør undersøge tværoffentligt, hvorvidt standardiserede kontaktstrukturer kan skabe værdi.



#### 5.4 FORSLAG TIL DIALOG VEDR. FÆLLES-KOMMUNAL KONTAKTSTRUKTUR FOR SPECIFIKKE BREVTYPER

Kommunerne modtager væsentlige mængder af rutinemæssig og standardiseret post fra uspecificerede myndigheder. Tabellen nedenfor indeholder de breve, som vi har identificeret i undersøgelsen. Listen over breve er forventeligt ikke udtømmende, men giver snarere et indblik i de breve, som deltagerne i undersøgelsen har fremhævet som værende med højt MeMo-potentiale, dvs. høj volumen og stort behov for effektiv omfordeling internt i kommunen.

Et eksempel på en brevtype, der modtages ofte, og som kan have mange forskellige afsendere er underretninger. Underretninger stiller ifølge lovgivningen krav til relativt hurtig handlen fra kommunens side, hvorfor det er vigtigt, at brevet når hurtigt frem til den rette modtager. Anmodninger om aktindsigt er et andet eksempel.

Af hensyn til at kanalisere posten mest effektiv ind til rette modtager i kommunen, kan der være et potentiale i at undersøge, hvorvidt man bør standardisere de kommunale kontaktstrukturer i retning af en emnebaseret struktur for de nævnte brevtyper. Dette kan dels gøre det lettere for

afsendere at finde frem til det rigtige kontaktpunkt, evt. via såkaldt dybe links på en hjemmeside direkte til kontaktpunktet eller via søgning på emne (fx "Underretning - barn") i kontaktstrukturen, og dels kan man som modtager opnå de førnævnte muligheder for opmærkning med KLE og anden information via kontaktpunktet, samtidig med at kontaktpunktet peger på det rette modtagesystem.

Konklusionen er, at det bør undersøges blandt kommunerne, hvordan den ideelle tværkommunale kontaktstruktur kan se ud for rutinemæssig post fra uspecificerede myndigheder.

Fra myndighed	Brevtitel	Modtagesystem	Modtagelse: 1= Sjældent 2= Månedligt 3= Ugentligt 4= Dagligt
Anden kommune	Afslag på refusion af sygedagpenge	Outlook	3
	Refusionsanmodning	N/A	4
	Svar på ansøgninger	Outlook/ESDH	3
	Orienteringsbreve om partshøring om bortfald af sygedagpenge	Outlook	3
Anden myndighed	Anmodning om aktindsigt	N/A	4
	Anmodning om udtalelse	Outlook	4
	Fejl vedrørende affald	Renoweb	3
	Høringssvar indsigelser	N/A	3
	Klager (over diverse forhold)	N/A	4
	Underretning	Outlook	4
	Koordinering af konkret borgersag	Outlook	4
	Høring/anmodning om udtalelse	Outlook	3

Tabel 5.2: Oversigt over væsentlige breve, der sendes rutinemæssigt fra uspecificerede myndigheder til kommunerne

# Bilag

## 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.

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference
<b>Titel på brev</b>	Brevets titel <i>bør</i> være <b>detaljeret, sigende og standardiseret</b> 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> )
<b>Oplysninger om afsender</b>	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se <b>detaljerede oplysninger om afsender</b> , 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
<b>Oplysninger om modtager</b>	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
<b>Oplysninger om indhold</b>	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"> <li>CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc.</li> <li>KLE**</li> </ul>	MessageHeader.Contentdata.[...]
<b>Returdata ved besvarelse</b>	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"> <li>Sagsnummer</li> <li>Generating System</li> <li>KLE**</li> </ul>	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)
<b>Oplysninger om frist</b>	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime
<b>Handlinger</b> (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
<b>Forudsætninger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrationer til relevante betalings-, signerings- og blanketløsninger</li> <li>Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger.</li> <li>Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.</li> </ul>	

\* **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.

## 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 oplysningskema. Også muligheden for at etablere en notifikation via SMS eller email vil være relevant aht. borgeren eller virksomheden, der modtager posten.

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference
<b>Titel på brev</b>	Brevets titel <i>bør</i> være <b>detaljeret, sigende og standardiseret</b> 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> )
<b>Oplysninger om afsender</b>	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se <b>detaljerede oplysninger om afsender</b> , 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
<b>Oplysninger om modtager</b>	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
<b>Oplysninger om indhold</b>	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"> <li>• <b>CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc.</b></li> <li>• <b>KLE**</b></li> </ul>	MessageHeader.Contentdata[...]
<b>Returdata ved besvarelse</b>	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"> <li>• <b>Sagsnummer</b></li> <li>• <b>Generating System</b></li> <li>• <b>KLE**</b></li> </ul>	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)
<b>Oplysninger om frist</b>	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime
<b>Notifikation</b>	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
<b>Handlinger</b> (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
<b>Forudsætninger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrationer til relevant selvbetjeningsløsning</li> <li>• Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger.</li> <li>• Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.</li> </ul>	

\* **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.

## 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 videreeksperdere 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.

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference
<b>Titel på brev</b>	Brevets titel <i>bør være detaljeret, sigende og standardiseret</i> 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> )
<b>Oplysninger om afsender</b>	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se <b>detaljerede oplysninger om afsender</b> , 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
<b>Oplysninger om modtager</b>	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
<b>Oplysninger om indhold</b>	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"> <li>• <b>CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc.</b></li> <li>• <b>KLE**</b></li> </ul>	MessageHeader.Contentdata.[...]
<b>Returdata ved besvarelse</b>	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"> <li>• <b>Sagsnummer</b></li> <li>• <b>Generating System</b></li> <li>• <b>KLE**</b></li> </ul>	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)
<b>Oplysninger om frist</b>	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime
<b>Notifikation</b>	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
<b>Handlinger</b> (herunder frist for handlinger)	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: UNDESKRIV).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.AdditionalDocument.Action MessageBody.[...].Action.EndDateTime
<b>Forudsætninger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrationer til relevant signeringsløsning</li> <li>• Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger.</li> <li>• Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.</li> </ul>	

\* **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.

## 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.

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference
<b>Titel på brev</b>	Brevets titel <i>bør</i> være <b>detaljeret, sigende og standardiseret</b> 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> )
<b>Oplysninger om afsender</b>	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se <b>detaljerede oplysninger om afsender</b> , 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
<b>Oplysninger om modtager</b>	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
<b>Oplysninger om indhold</b>	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"> <li>• <b>CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc.</b></li> <li>• <b>KLE**</b></li> </ul>	MessageHeader.Contentdata.[...]
<b>Returdata ved besvarelse</b>	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"> <li>• <b>Sagsnummer</b></li> <li>• <b>Generating System</b></li> <li>• <b>KLE**</b></li> </ul>	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)
<b>Oplysninger om frist</b>	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime
<b>Notifikation</b>	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
<b>Handlinger</b> (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
<b>Aftale</b>	Afsender har behov for, at modtager <b>holder en aftale</b> 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
<b>Forudsætninger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrationer til relevante selvbetjeningsløsninger</li> <li>• Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger.</li> <li>• Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.</li> </ul>	

\* **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.

## 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.

Opmærkning *	Forretningsbehov	MeMo-reference
<b>Titel på brev</b>	Brevets titel <i>bør</i> være <b>detaljeret, sigende og standardiseret</b> 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> )
<b>Oplysninger om afsender</b>	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se <b>detaljerede oplysninger om afsender</b> , 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
<b>Oplysninger om modtager</b>	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
<b>Oplysninger om indhold</b>	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"> <li>• <b>CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc.</b></li> <li>• <b>KLE**</b></li> </ul>	MessageHeader.Contentdata[...]
<b>Returdata ved besvarelse</b>	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"> <li>• <b>Sagsnummer</b></li> <li>• <b>Generating System</b></li> <li>• <b>KLE**</b></li> </ul>	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)
<b>Oplysninger om frist</b>	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime
<b>Notifikation</b>	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
<b>Handlinger (herunder frist for handlinger)</b>	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
<b>Forudsætninger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integration til betalingsløsning</li> <li>• Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger.</li> <li>• Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.</li> </ul>	

\* **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.

## 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.

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference
<b>Titel på brev</b>	Brevets titel <i>bør</i> være <b>detaljeret, sigende og standardiseret</b> 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> )
<b>Oplysninger om afsender</b>	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se <b>detaljerede oplysninger om afsender</b> , 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
<b>Oplysninger om modtager</b>	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
<b>Oplysninger om indhold</b>	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"> <li>• <b>CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc.</b></li> <li>• <b>KLE**</b></li> </ul>	MessageHeader.Contentdata[...]
<b>Returdata ved besvarelse</b>	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"> <li>• <b>Sagsnummer</b></li> <li>• <b>Generating System</b></li> <li>• <b>KLE**</b></li> </ul>	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)
<b>Oplysninger om frist</b>	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime
<b>Handlinger</b> (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
<b>Forudsætninger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger.</li> <li>• Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.</li> </ul>	

\* **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.

# NOTER

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# netcompany

## **Digital Post og MeMo**

© Netcompany Group A/S  
1. udgave, 1. oplag 2021

KL's Trykkeri

Foto: Colourbox

Grønningen 17  
1270 København K  
Denmark  
CVR no. 39488914

Tel.: +45 7013 1440  
Mail: [info@netcompany.com](mailto:info@netcompany.com)

Produktionsnr. 830775

**2.9**

**Status for udbredelse af MeMo-opmærkning**

# ARKITEKTURBESKRIVELSE

**Navn:** Minimumsstandard for MeMo-opmærkning og arketyper v1.0

**Type:** Datastandard

**Status:** Færdig

**Gyldighed:** Godkendt på det 16.møde i Arkitekturboard d. 02.09.22 i regi af den fælleskommunale rammearkitektur.

**Målgruppe:** Den primære målgruppe er digitaliseringskonsulenter og arkitekter tilknyttet 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:** It-arkitektur og standarder, KL. Kontaktperson: Torben Mathisen (TOMA@kl.dk)

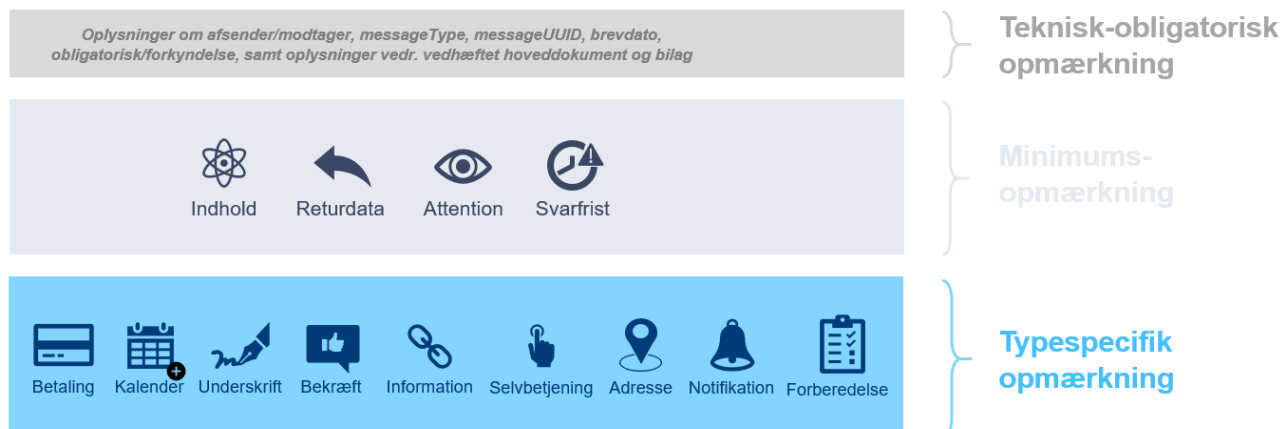
**Formål:** Datastandarden skal understøtte udviklingen af bedre selvbetjeningsløsninger og fagsystemer. Formålet er at det skal blive nemmere at fordele post fra andre myndigheder og at få bedre muligheder for at give borgere og medarbejdere en bedre brugeroplevelse i selvbetjeningsystemer og fagsystemer.

Datastandarden 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- Minimumsstandard 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

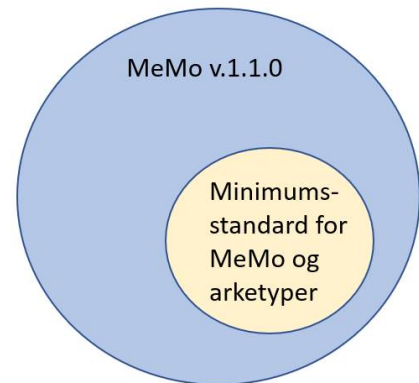
**Roadmap/Plan:** Der foreligger for nuværende ingen roadmap for videreudvikling af version 1.0

#### **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/>