Indholdsfortegnelse - Bilag

Indholdsfortegnelse - Bilag **1**
2.6 Forslag til standarder for brugen af MeMo i Digital Post **2**
Bilag 1: MEMO i kommunerne KL 2
2.7 Afrapportering fra Arkitekturboards møde 11. oktober 2021 ..... **47**
Bilag 1: Indstilling 15. møde i Arkitekturboard 11.10.21 47
Bilag 2: Udtalelse fra arkitekturboardmøde d. 11.10.21 (version pr. 11.11.21) 52

2.6 Forslag til standarder for brugen af MeMo i Digital Post

Digital post og MeMo

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

netcompany

November 2021

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

Produktionsnr. 830775

INDHOLD

1 Ledelsesresume 4

2 Indledning 5
2.1 Baggrund og formål 5
2.2 Næste generation Digital Post kort fortalt ... 5
2.3 Det nye meddelelsesformat MeMo 6
2.4 Ordliste 6
2.5 Rapportens opbygning 6
2.6 Afgrænsninger 7
2.7 Metode og gennemførelse 7
2.7.1 Projektets deltagere 9

3 Tværgående resultater 10
3.1 Aktører: Hvem kommunikerer kommunerne med? 10
3.2 Systemer i kommunerne 10
3.3 Beskrivelser af arketyper for breve i kommunerne 10
3.3.1 Opmærkning af arketyper 12
3.3.2 Arketype: Afgørelse 12
3.3.3 Arketype: Anmodning om oplysninger 13
3.3.4 Arketype: Anmodning om underskrift 14
3.3.5 Arketype: Aftale 15
3.3.6 Arketype: Betaling 15
3.3.7 Arketype: Information 16
3.3.8 Overblik over anslåede fordele ved opmærkning med typespecifikke opmærkninger 17
3.4 Forslag til minimumsstandard for opmærkning 18
3.4.1 Beskrivelse af forslag til minimums-standard – version 1.0 18
3.4.2 Brug af minimumsstandarden for opmærkning 18
3.4.3 Overblik over anslåede fordele ved anvendelse af en minimumsstandard for opmærkning 19

4 Karakteristik af de enkelte fagområder ... 20
4.1 Arbejdsmarked & Erhverv 20
4.1.1 Systemer – Arbejdsmarked & Erhverv 20
4.1.2 Afsendte breve og forretningsbehov - Arbejdsmarked og Erhverv 20
4.2 Social & Sundhed 21
4.2.1 Systemer – Social & Sundhed 21
4.2.2 Afsendte breve og forretningsbehov – Social & Sundhed 22
4.3 Børn & Unge 23
4.3.1 Systemer – Børn & Unge 23
4.3.2 Afsendte breve og forretningsbehov – Børn & Unge 23
4.4 Miljø, Teknik & Forsyning 23
4.4.1 Systemer – Miljø, Teknik & Forsyning 24
4.4.2 Afsendte breve og forretningsbehov – Miljø, Teknik & Forsyning 25
4.5 Demokrati & Involvering 26
4.5.1 Systemer – Demokrati & Involvering 26
4.5.2 Afsendte breve og forretningsbehov – Demokrati & Involvering 26
4.6 Administration & Organisation 27
4.6.1 Systemer – Administration & Organisation 27
4.6.2 Afsendte breve og forretningsbehov – Administration & Organisation 28
4.7 Tværgående udfordringer på tværs af fagområder 28
4.7.1 Afsendelse af post 29
4.7.2 Modtagelse af post 30

5 Input til dialog om fællesoffentlige standarder for MeMo-opmærkning og kontaktstruktur 31
5.1 ”Kommunikative knudepunkter” i den fællesoffentlige kommunikation 31
5.2 Forslag til dialog med specifikke myndigheder om standarder for MeMo-opmærkning 33
5.3 Forslag til dialog vedr. fælleskommunal kontaktstruktur for specifikke myndigheder 34
5.4 Forslag til dialog vedr. fælleskommunal kontaktstruktur for specifikke brevtyper ... 34

Bilag 36

Noter 42

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 fagområdespecifikke 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 minimumsstandarden 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 trefoldig:

- 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 værktøjskassen, 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.

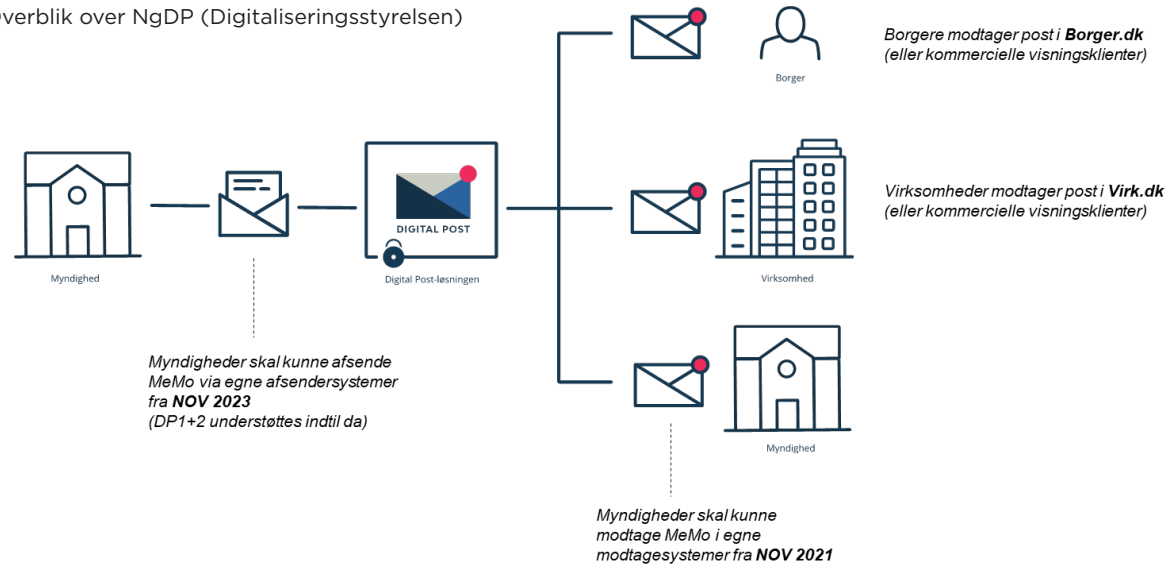
Samtidig skal rapporten give bud på, hvor der med fordel kan udarbejdes standarder for yderligere MeMo-opmærkning af post i myndighed-til-myndighed-kommunikation på tværs af den offentlige sektor. Dette kan skabe grundlag for at indgå aftaler med andre myndigheder på tværs af den offentlige sektor om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

2.4 ORDLISTE

Ord	Ordforklaring
Digital Post	Løsningen som modtager Digital Post meddelelser, videresender til myndigheder og virksomheder, samt opbevarer og udstiller meddelelser for de borgere og virksomheder, som ønsker det.
Afsendersystem	Det IT-system som myndigheder og virksomheder kan opsætte til at afsende Digital Post meddelelser
Fagsystem	Det fagsystem som danner de MeMo meddelelser der sendes. Et IT-system kan godt være både afsendersystem og fagsystem.
Modtagersystem	Det IT-system som myndigheder og virksomheder kan opsætte til at modtage Digital Post meddelelser i MeMo format.
ESDH-system	Et fagsystem, der typisk anvendes til dokumenthåndtering på tværs af fagområder.
Visningsklient	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
MeMo	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 brevtyper 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 brevtyper. Herunder præsenterer vi seks arketyper for Digital Post i kommunerne samt en beskrivelse af et forslag til en minimumsstandard for MeMo-opmærkning, som udgøres af de kritiske fællesnævnere 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 brevtyper. Vi har identificeret flere hundrede brevtyper, og efter en konsolidering af data samt en prioritering i forhold til volumen og det forventede MeMo-potentiale, har vi data på godt 150 brevtyper 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 opmærksomhedspunker og give et indblik i de indsamlede data.

Der vil desuden blive refereret MeMo-potentialeberegneren, 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 fællesnævnere, 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.

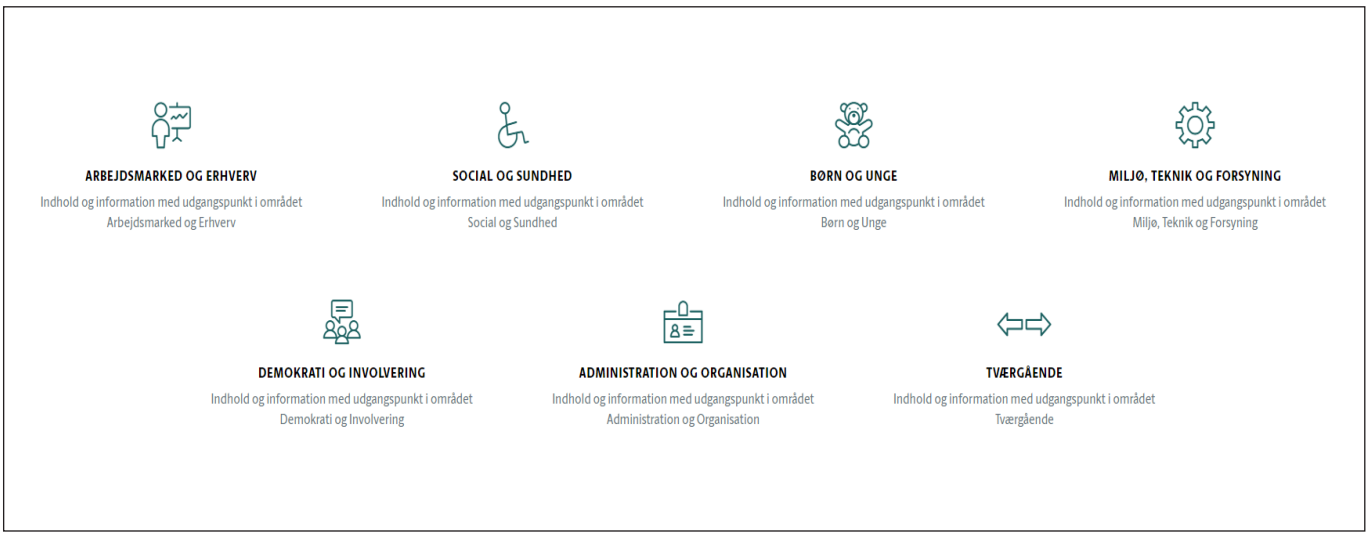
- Undersøgelsen fokuserer udelukkende på brugen af MeMo ift. Digital Post. Anvendelse af NemSMS, som tillader langt færre opmærkningsmuligheder, er ikke behandlet.

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.

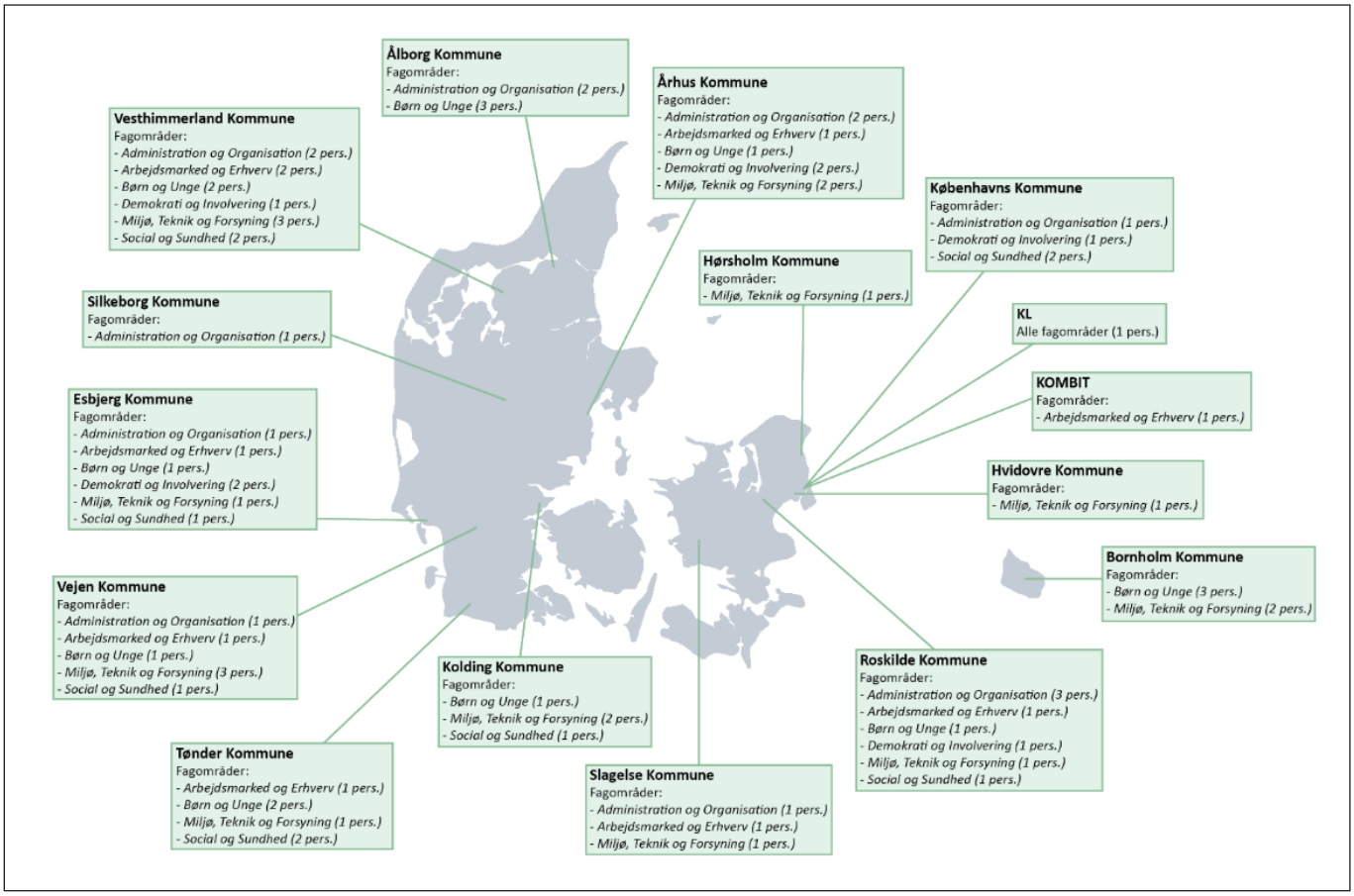
Det har været projektet magtpåliggende, at deltagelse i workshops ikke har krævet nogen forudgående viden om MeMo. Workshop-øvelser har derfor i designet taget udgangspunkt i deltagernes hverdag, ikke MeMo. "Outside-In" tilgangen har bidraget til en stærk og vedkommende dialog, men den har også krævet 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 fællesnævnere 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 går 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 fællesnævnere 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 kommunikeres 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, Regionen, 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.

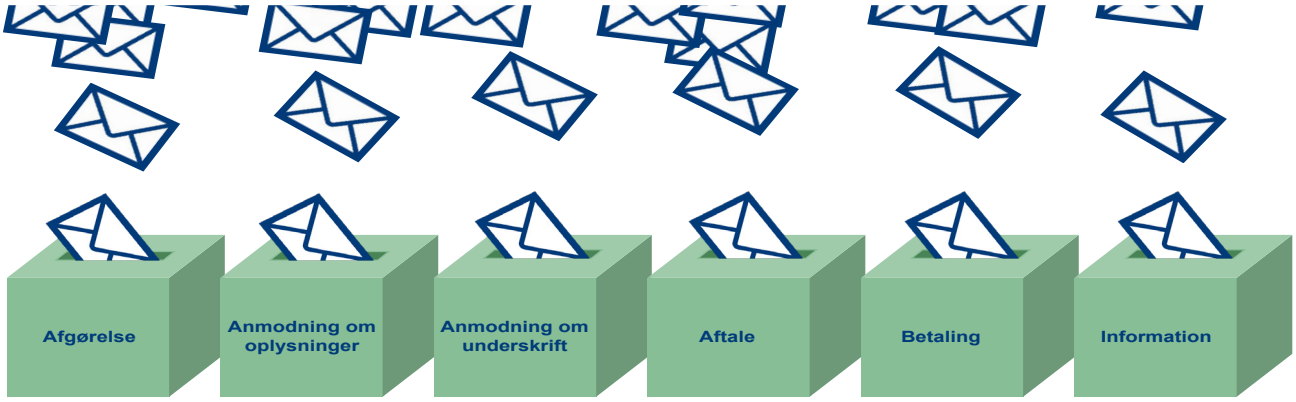
Øvrige tværgående systemer udgøres også af Outlook-plugins som f.eks. SEPO, hvor sagsbehandleren i stedet for alm. e-mail eller såkaldt tunnelkrypteret afsendelse vælger at sende via Digital Post.

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 fællesnævnere 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 arketypiske breve, som er blevet identificeret i undersøgelsen, og som kommunerne sender.

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

Arketype	Beskrivelse
Afgørelse	Kommunale afgørelser med klagefrist
Anmodning om oplysninger	Indhentning af oplysninger til brug ved sagsbehandling
Anmodning om underskrift	Indhentning af underskrift
Aftale	Anmodning til modtageren om at overholde en aftale, fx. deltage i et møde.
Betaling	Anmodning om, at modtageren betaler, fx en parkeringsbøde, opkrævning, el.lign.
Information	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 arketypen 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. Minimumsstandarden 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 brevtype.

3.3.2 ARKETYPE: AFGØRELSE

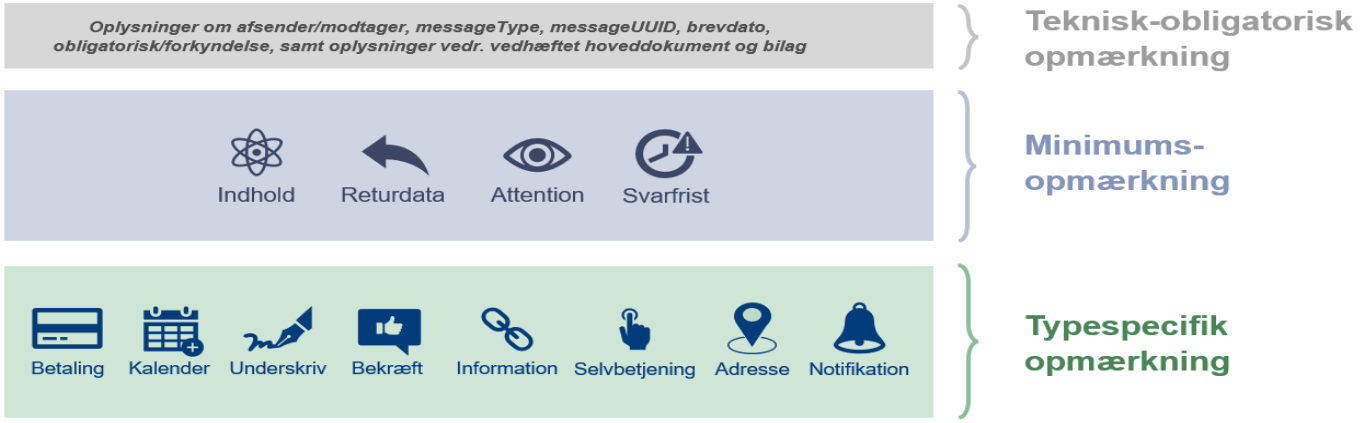
Arketypen "Afgørelse" forstås bredt som post vedr. en sag, der i kommunen er truffet afgørelse om, eksempelvis på baggrund af en ansøgning om bevilling eller tilladelse. Modtageren af en afgørelse skal oftest kunne klage over afgørelsen indenfor en given frist.

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. ARKETYPEN 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

Arketypen "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 status-udtalelser	Børn & Unge
Anmodning om børne-attest	Administration og Organisation
Anmodning om ind-sendelse 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 videreekspedere 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.

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

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

Tabel 3.6: Arketype: Betaling – udvalgte eksempler på breve

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

3.3.6.1 FORRETNINGSBEHOV VEDR. ARKETYPEN BETALING

Det væsentlige ved arketypen 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, geokode, 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 arketypen Information fremgår af tabellen nedenfor.

Tabel 3.7: Arketype: Information - udvalgte eksempler på breve

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

Information
(eks. link til kommunens hjemmeside)

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	• Nemt at handle pba. af afgørelsen indenfor en evt. frist (hvis handling kræves eller kan være til nytte).	• Effektivisering af sagsgange: – Øget sandsynlighed for, at modtager handler efter hensigt indenfor tidsfrist.	N/A
Anmodning om oplysninger	• Nemmere at tilvejebringe og fremsende de oplysninger, der anmodes om – inden for evt. frist og til rette modtager.	• Effektivisering af sagsgange: – Mindre tid brugt på at rykke for svar – Øget sandsynlighed for, at modtager returnerer anmodede oplysninger til tiden.	• Sandsynliggørelse af, at modtager fremsender de oplysninger, der er anmodet om.
Anmodning om underskrift	• Nemmere at skrive under (intet skal printes ud, underskrives, scannes ind etc.) • Bliver gjort opmærksom på vigtigheden via SMS / e-mail.	• Effektivisering af sagsgange: – Mindre tid brugt på at rykke for svar – Manuel arbejdsgang vedr. underskrift udgår - fx ved indhentning af samtykkeerklæring.	N/A
Betaling	• Nemt og effektivt at betale. • Bliver gjort opmærksom på vigtigheden via SMS / e-mail. • Modtager undgår evt. at betale for sent.	• Effektivisering af sagsgange: – Mindre tid brugt på at rykke for svar	• Nemt og effektivt at betale.
Aftale	• Bekvemmelighed ved 'samkøring' af aftale med egen kalender • Nemt og effektivt evt. at bekræfte eller vælge alternativt tidspunkt for aftale • Nemt og effektivt evt. at forberede sig ifm. en aftale • Nemmere at huske og finde frem til lokation for aftaler	• Effektivisering af sagsgange pga. øget sandsynlighed for, at borger møder op til aftale og nedsat tid på ombooking og rykkere • Effektivisering af aftaler pba. borgers evt. forberedelse og / eller indsendte informationer.	N/A
Information	• Nemt at tilgå evt. relevant supplerende information ifm. fremsendte.	• Effektivisering af sagsgang ved nedsat behov for uddybelse af fremsendt information.	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 fællesnævnere 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
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 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 skabelonniveau 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	• Tydeligere at se, hvad brevet drejer sig om	• Bedre overblik på tværs af sager	• Bedre overblik på tværs af sager • Mere effektiv fordeling og håndtering af posten
Oplysninger om afsender	• Tydeligt for modtageren, hvem afsender er og derigennem et bedre indblik i sagsindholdet	• Højere sandsynlighed for at modtager åbner og handler pba. posten, som følge af bedre indsigt i, hvem der er ansvarlig for indholdet af brevet. • Angivelse af afsenders kontaktpunkt sikrer, at retursvar ender i det rigtige modtagesystem	• Bedre overblik på tværs af sager • Mere effektiv fordeling og håndtering af posten
Oplysninger om modtager	• N/A	• Øget overblik over samt søgbarhed i afsendt post, baseret på hvem modtager er.	• Mere effektiv fordeling og håndtering af posten via kontaktpunkt
Oplysninger om indhold	• N/A	• Øget overblik over samt søgbarhed i afsendt post, baseret på hvad indholdet er (eksempel: fremsøgning af al post vedr. et givent CPR-nummer)	• Mere effektiv fordeling og håndtering af posten pba. indholdsdata
Returdata ved besvarelse	• N/A	• Sikring af, at retursvar er opmærket mhp. effektiv omfordeling og kan kædes sammen med tidligere fremsendt post i en tråd	• N/A
Oplysninger om frist	• Tydeligt for modtageren, hvad fristen er for besvarelse eller handling	• Tydeligt for modtageren, hvad fristen er for besvarelse eller handling, hvilket fører til højere sandsynlighed for at modtageren svarer rettidigt, til fordel for sagsbehandlingen.	• Tydeligt for modtageren, hvad fristen er for besvarelse eller handling, hvilket fører til højere lovmedholdelighed på grund af overholdte frister

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 afdække 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 breveksempler 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
Borger	• Vedr. bevillinger • Vedr. ophør	• Generelle anmodninger • Partshøring	• Blanketter • Tro & Love Erklæring • Anmodning om samtykke • Vedr. oplysningspligt • Befordringsgodtgørelse	• Indkaldelse til møde	• N/A	• Plan for borger
Virksomhed	• Godk. af fleksjob	• Anmodning om lægeattest	• Ansøgningsblanketter	• Indkaldelse til opfølgning	• N/A	• Tilbud
Myndighed	• N/A	• Anmodning om sundhedsoplysninger (Region)	• N/A	• N/A	• N/A	• Klage over afgørelse (Ankestyrelsen)

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.

Arketypen 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 banker 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.

Arketype / Modtager	Afgørelse	Anmodning om oplysninger	Anmodning om underskrift	Aftale	Betaling	Information
Borger	• Vedr. førtidspension	• Udredning/screening	• Helbredsskema • Anmodning om samtykke • Privat tandlægevalg	• Indkaldelse til møde • Besøgsbrev • Tilbud om fremmøde (i forb. med førtidspension)	• N/A	• Tilbudsbreve
Virksomhed	• Vedr. bevillinger • Vedr. tilmelding hos en leverandør	• Opfølgning – personrettet tilsyn	• N/A	• N/A	• N/A	• Vedr. tekniske hjælpemidler (ex. aflevering)
Myndighed	• N/A	• Anmodning om oplysninger (som led i almindelig korrespondance)	• Kontrakter (salg af plads til andre kommuner) • Betalingstilsagn	• Indkaldelse til opfølgningsmøde (personalesager)	• N/A	• Alm. korrespondance • Indlæggelse/ udskrivning • Henvisning til behandling • Udtalelser

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 "mellemled", 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 busselskaber 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.

Arketypen 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 ESDH-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	• Afgørelse på skoletilbud/ specialklasse • Bevillinger vedr. kørsel (ex. til skole) • Pladstilbud	• Partshøring på børnefaglig undersøgelse (BFU) • Partshøring på handleplan	• Anmodning om samtykke • Kontrakt	• Indkaldelse til behandling • Indkaldelse til møde (barn/forældre)	• N/A	• Skoleindskrivning • Tilbud om plads i anden kommune
Virksomhed	• Afgørelse (til part og advokat)	• Anmodning om regnskaber for selvstændige	• Dartabehandleraftale (ex. digital læremidler)	• Anmodning om statusudtalelser	• N/A	• Salærfastsæggelse (til ex. advokat vedr. møde i Børn- og Ungeudvalget)
Myndighed	• N/A	• Anmodning om lægeerklæring (Region)	• Ansøgning om forhåndstilsagn om tandbehandling (Region) • Kontrakt (med samarbejdspartner)	• Indkaldelse af skoler mv. til møde	• N/A	• Oplysning om flytning af anbragt barn/ung (CPR) • Anmodning om stop af ydelse (Udbetaling Danmark)

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 forsikringsselskaber og advokater i relation til eksempelvis journaludskrifter fra tandplejen i en forsikringssag eller afgørelser og kontrakter, som skal behandles af en advokat.

Det er navnlig arketypen 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 arketypen Information, der sendes til Udbetaling Danmark om stop af ydelse ved anbringelse af barn/ung.

Endelig anvendes arketypen 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 forsyningsselskaber, bl.a. i forbindelse med naturbeskyttelse og miljøtilsyn og miljøgodkendelser. Beværtninger 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 kommunikeres der også

Arketype / Modtager	Afgørelse	Anmodning om oplysninger	Anmodning om underskrift	Aftale	Betaling	Information
Borger	• Gravetilladelse* • Byggetilladelse* • Acceptskrivelser • Lovliggørelse af indvinding af grundvand	• Høringsbrev • Indhentning af oplysninger om ejendomme	• Lejekontrakter til kollegie/plejebolig	• Varsling om besigtigelse • Indkaldelse til borgermøde • Indkaldelse til møde/ besigtigelse	• Betaling for råden over vej	• N/A
Virksomhed	• Gravetilladelse* • Byggetilladelse* • Lovliggørelse af indvinding af grundvand	• Høringsbrev • Indhentning af oplysninger om ejendomme	• Forpagtnings-kontrakter	• Indkaldelse til møde/ besigtigelse • Forvarsling	• N/A	• N/A
Myndighed	• Gravetilladelse* • Byggetilladelse* • Lovliggørelse af indvinding af grundvand	• Høringsbrev • Indhentning af oplysninger om ejendomme • Miljøscreening** • Tilladelser**	• N/A	• Indkaldelse til møde/ besigtigelse	• N/A	• Klager til ankeinstans • Korrespondance med råstofmyndighed (Region)

* 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 vielser, 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-/vand-regnskaber (bopælssager)	• 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 indkomstoplysn. (Skattestyrelsen) • Anmodning om straffeattest (Politi)	• N/A	• N/A	• N/A	• Videresendelse 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 Involvering 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 arketypen 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. Kørekortsager 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 oplysninger 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 været 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
Borger	• Afgørelse fra huslejenævn/ beboerklagenævn • Brev vedr. ansættelsesforlæng-else	• Høringer generelt • Høringsbrev vedr. påtænkt opsigelse • Anmodning om timeseddel (selvudpeget hjemmehjælp)	• Ansættelsesbrev • Anmodning om samtykkeerklæring • Kvittering for adgang til bank (ansatte)	• Brev vedr. den svære samtale	• Betaling i flere rater	• N/A
Virksomhed	• N/A	• Høringsbrev	• Kontrakter • Lønoplæg til godkendelse hos fagforening	• N/A	• Brev til pensionskasser om betaling/mgl. betaling • Ved dødsfald – returnering af for meget afregnet gruppelivspræmie	• Kopi af partshøring ved ex. afskedigelse
Myndighed	• N/A	• Anmodning om børneattest (Politi) • Anmodning om straffeattest (Politi)	• N/A	• N/A	• N/A	• Anmeldelse af arbejdsulykke (Arbejdstilsynet) • Brev til skifteretten vedr. tilgodehavende ved medarb. dødsfald

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 Rekruttering, 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 gældssanering 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 forsendelsesmetode, 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 minimumsstandarden, 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-myndighedspost, 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 gennemskuelig 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.

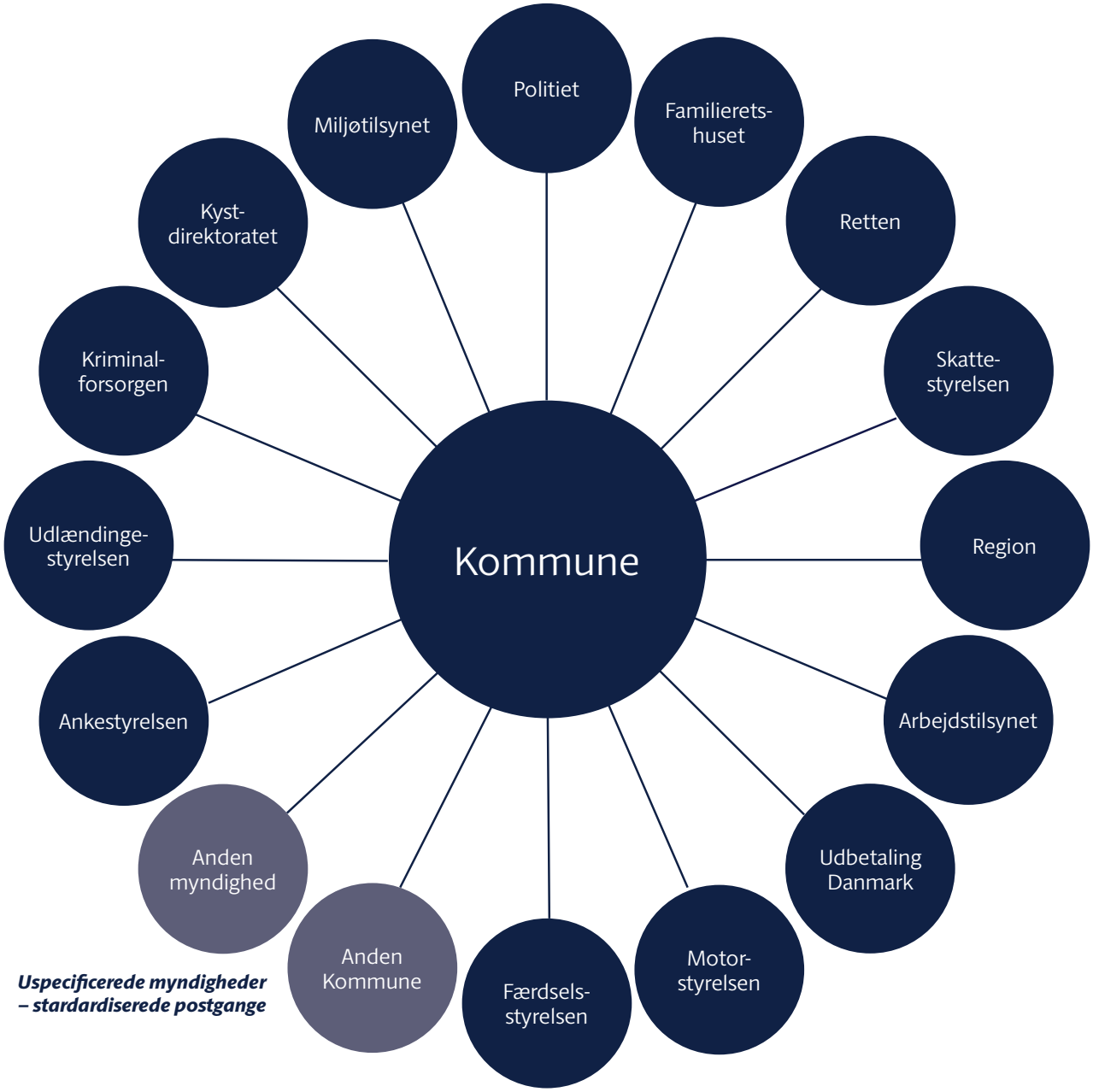
En bedre metadataopmærkning af den digitale post - vil alt andet lige - øge mulighederne for at give bedre borgerbetjening via Digital Post samt høste effektivitetsforbedringer i form af eksempelvis hurtigere og mere automatiserede sagsgange.

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 "knudepunkter" 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 brevtyper:

- Standardiserede brevtyper fra specifikke myndigheder – de blå cirkler - som kommunerne ofte kommunikerer med i mere eller mindre standardiserede postgange.
- Standardiserede brevtyper 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-opmærkningen 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	**Arbejdsmiljøtilsyn**	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**
Udlændinge-styrelsen	**Henvendelse vedr. ændringer i personoplysninger**	Outlook/NOVA	**3**

Tabel 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 minimumsstandarden 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 minimumsstandarden, som kommunerne.

5.3 FORSLAG TIL DIALOG VEDR. FÆLLESKOMMUNAL 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 kontaktpunktet, 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
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
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Modtager bør nemt kunne handle korrekt i en evt. videre sagsgang ifm. afgørelsen. Hvis det er en tilladelse eller en bevilling og eventuelle oplysninger skal eftersendes, *bør afsender kunne* linke til en blanket i en selvbetjeningsløsning (actionCode: SELVBETJENING). Hvis det er en *afvisning* og modtageren vil klage, *bør afsender kunne* 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, *bør afsender kunne* linke til en digital signeringsløsning vha. en tydelig 'signeringsknap' i visningsklienten (actionCode: UNDERSKRIV).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime
Forudsætninger	• Integrationer til relevante betalings-, signerings- og blanketløsninger • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.	

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

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

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
Notifikation	Afsender *bør kunne* oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Når modtager besvarer henvendelsen og fremsender de anmodede oplysninger, kan det enten ske som del af selve besvarelsen eller vha. en blanket eller lignende. Afsender *bør derfor kunne* opmærke med en 'selvbetjeningsknap' i meddelelsen, som via et eksternt link fører til en blanket i en selvbetjeningsløsning (actionCode:SELVBETJENING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime
Forudsætninger	• Integrationer til relevant selvbetjeningsløsning • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.	

* **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 videreekspedere 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
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
Notifikation	Afsender *bør kunne* oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Modtager vil have behov for nemt at kunne skrive under på det, der anmodes om vha. en digital signatur-løsning. Afsender *bør kunne* anvende MeMo-opmærkning til at sikre, at modtager finder denne mulighed vha. en tydelig 'signeringsknap' i meddelelsen (actionCode: UNDERSKRIV).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime
Forudsætninger	• Integrationer til relevant signeringsløsning • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.	

* **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 ombookning af mødet.

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
Notifikation	Afsender *bør kunne* oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Afsender *bør kunne* anmode modtager om at forberede sig til aftalen, fx ved at udfylde en blanket forud for aftalen (actionCode: FORBEREDELSE). Afsender *bør kunne* indsætte en knap til "bekræftelse" (actionCode: BEKRAEFT) Afsender *bør ligeledes kunne* indsætte links til selvbetjeningsløsninger for reservation af ny tid og udstille disse via en tydelig "selvbetjeningsknap" i meddelelsen (actionCode: SELVBETJENING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime
Aftale	Afsender har behov for, at modtager **holder en aftale** om fx et møde. Modtager vil gerne kunne huske på en aftale om et møde vha. sin digitale kalender. Afsender kan gøre det muligt for modtager nemt at overføre aftalens dato og tidspunkt som kalenderinvitation til egen kalender (fx Google eller Outlook), vha. en tydelig 'knap' i meddelelsen. Desuden vil modtager gerne vide, hvor aftalen foregår geografisk, så afsender sætter en adresse på, som udstilles vha. et kort i visningsklienten.	MessageBody.Documents.MainDocument.Reservation MessageBody.Documents.Additionaldocument.Reservation MessageBody.[…].Reservation.Location
Forudsætninger	• Integrationer til relevante selvbetjeningsløsninger • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.	

* **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
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
Notifikation	Afsender *bør kunne* oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Modtager har behov for nemt at kunne betale. Afsender *bør kunne* indsætte et link til en betalingsløsning, som modtager nemt vil kunne se og tilgå via en 'betalingsknap' i meddelelsen (actionCode: BETALING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime
Forudsætninger	• Integration til betalingsløsning • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.	

* **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
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
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Afsender *bør kunne* indsætte link til yderligere information, eksempelvis på kommunens hjemmeside (actionCode:INFORMATION)	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime
Forudsætninger	• Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes.	

* **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

Produktionsnr. 830775

2.7 Afrapportering fra Arkitekturboards møde 11. oktober 2021

15. møde i Kommunernes Arkitekturboard
11. oktober 2021

MERE "FÆLLES SPROG" I DEN FÆLLESKOMMUNALE RAMMEARKITEKTUR

Beslutningsoplæg til 15. møde i Arkitekturboard den 11. oktober 2021

1. Indstilling

KL indstiller, at Arkitekturboardet godkender følgende produkter til optagelse i den fælleskommunale rammearkitektur:

- Den Fælleskommunal Informationsmodel på det kommunale sundheds-, ældre og voksensocialområde (FKI) (Bilag 1 og 2)
- Klassifikationen Fælles Sprog III (FSIII) (Bilag 9)

De øvrige bilag til FKI (bilag 3-8) er supplerende materiale, der vejleder i anvendelsen af informationsmodellen.

2. Baggrund

Fælles sprog i form af standarder, referencemodeller, taksonomier og klassifikationssystemer er vigtige for at skabe sammenhængende it-løsninger i kommunerne, hvor data og komponenter kan deles og genbruges. At have et fælles sprog er en forudsætning for at kunne udveksle og forstå data på tværs af parter.

De to ovenfor nævnte produkter som indstilles til optagelse i den fælleskommunale rammearkitektur, er begge eksempler på konkrete produkter som giver kommunerne fælles sprog på centrale forretningsområder.

Den fælleskommunale rammearkitektur understøtter udbredelsen af fælles sprog, og udstiller på den fælleskommunale rammearkitekturs hjemmeside bl.a. datastandarder, byggeblokke, taksonomier, klassifikationer og andet som er relevant ift. at udbrede og give kommunerne fælles sprog i og på tværs af it-løsninger.

Den fælleskommunale informationsmodel (FKI)

Den fælleskommunale informationsmodel på det kommunale sundheds-, ældre og voksensocialområde (FKI), er med til at skabe et fælles sprog på tværs af de tre nævnte områder. Dette sker blandt andet ved at sikre sammenhæng mellem begreber fra fælleskommunale klassifikationer (Fælles sprog III og Fælles faglige begreber), samt med begreber fra den fælleskommunale rammearkitektur. Den fælleskommunale informationsmodel er udarbejdet i regi af KL-projektet 'Synlige sundheds- og ældredata' og skal bl.a. anvendes i løsningen 'Gateway til kommunale sundheds- og ældredata'

Fælles sprog III

Fælles Sprog III er en fælleskommunal metode og standard for dokumentation af den kommunale opgaveløsning på sundheds- og ældreområdet. FSIII skal bidrage til bedre sammenhæng og mere datagenbrug i kommunernes it-baserede omsorgsjournaler. Dette sker gennem implementering af ensartede begreber, klassifikationer og tilpassede arbejdsgange. Fælles Sprog III er allerede implementeret og bliver

anvendt i mange kommuner, og behandling og optagelse af klassifikationen i den fælleskommunale rammearkitektur, er af fortrinsvis formel karakter. Optagelse af Fælles Sprog III i rammearkitekturen har til formål at synliggøre og udstille klassifikationen, samt at koble den til SKI's rammeaftaler som en del af den fælleskommunale rammearkitektur.

3. Scope og afhængigheder

Indstillingen supplerer rammearkitekturens eksisterende indhold vedrørende standardisering af information og udbredelse af fælles sprog.

Ved optagelse i den fælleskommunale rammearkitektur stilles de to indstillede produkter til rådighed på rammearkitekturens hjemmeside, hvor kommuner og leverandører kan læse mere om formål, anvendelsesområder og andet som er relevant ift. anvende de to produkter ved anskaffelse og udvikling af it-systemer.

4. Involvering og review

Den fælleskommunale informationsmodel har i 2021 været i review blandt udvalgte kommuner og leverandører samt i KOMBIT.
Den fælleskommunale informationsmodel er i maj 2021 behandlet i "Det rådgivende udvalg for standarder og arkitektur" (RUSA), og er derefter blevet optaget i Sundhedsvæsenets katalog for standarder og arkitektur på laveste niveau ('Planlagt'). Status skal efterfølgende højnes til 'Anbefalet', når modellerne er blevet testet og anvendt i tilstrækkelig grad.

Fælles Sprog III har været i review blandt KL's arkitekturstab mht. om klassifikationen lever op til rammearkitekturens kriterier for anvendelighed og relevans hos kommunerne. Fælles Sprog III er allerede implementeret og anvendes i mange kommuner, den faglige og forrentningsmæssige viden som findes i Fælles Sprog III klassifikationen, har derfor ikke været reviewet ifm. optagelse af klassifikationen i rammearkitekturen.

5. Prioritering

Indstillingen er en 'bør'- beslutning hvilket betyder, at når de to indstillede produkter optages i den fælleskommunale rammearkitektur, vil det ikke være et decideret krav, men en anbefaling, at disse benyttes i alle fælleskommunale og kommunale projekter, løsninger mv.

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

5. Ressourcer og økonomi

Den fælleskommunale informationsmodel (FKI) består af en række modeller, nogle af disse er logiske forretningsmodeller og andre er fysiske udvekslingsmodeller. Modellerne skal fremover vedligeholdes af KL og KOMBIT, den præcise ansvarsfordeling fastlægges i løbet af efteråret 2021.
Efter at FKI er optaget i den fælleskommunale rammearkitektur, skal der sikres tid og ressourcer i regi af rammearkitekturen til at vedligeholde nogle af modellerne fremover, så kommunerne har adgang til relevant og opdateret materiale.

Fælles Sprog III vedligeholdes eksternt af KOMBIT og der kræves derfor ikke tid eller ressourcer i regi af den fælleskommunale rammearkitektur efter optagelse af Fælles Sprog III.

6. Tidsperspektiv

De indstillede produkter forventes udstillet på info.rammearkitektur.dk og kommunikeret umiddelbart efter optagelse.

Den fælleskommunale informationsmodel udstilles på rammearkitekturens hjemmeside, med en kort beskrivelse og anvendelsesvejledning samt link til modeller.

Fælles Sprog III udstilles i rammearkitekturens klassifikationskatalog, med centrale metadata for klassifikationen, samt link til klassifikations forrentningsmæssige hjemmeside.

7. Bilag til Fælleskommunale informationsmodel (FKI)

Bilag 1. FKI-model

- Link til online model: Fælleskommunal Informationsmodel for sundheds- og socialområdet (rammearkitektur.dk)
- Vedhæftet: 1 A Modelrapport for Aktivitet-model
- Vedhæftet: 1B Modelrapport for Tilstand-model
- Vedhæftet: 1C Modelrapport for Indsats-model

Bilag 2. Arkitekturbeskrivelse af FKI

- Vedhæftet: Arkitekturbeskrivelse FKI

Bilag 3. Guide til den Fælleskommunale informationsmodel

- link http://build.fhir.org/ig/hl7dk/KL-dk/FKIGuide.pdf

Bilag 4. Forklaringer af begreber i FKI

- link http://build.fhir.org/ig/hl7dk/KL-dk/FKIBegreber.pdf

Bilag 5. FKI's konvertering til FKI-FHIR-profiler

- link http://build.fhir.org/ig/hl7dk/KL-dk/FKIFHIRBilag.pdf

Bilag 6. Anvendelse af FKI med udgangspunkt i FFB-metoden

- link http://build.fhir.org/ig/hl7dk/KL-dk/FFB-bilag.pdf

Bilag 7. Anvendelse af FKI med udgangspunkt i FSIII-metoden

- link http://build.fhir.org/ig/hl7dk/KL-dk/FSIII-bilag.pdf

Bilag 8. Implementation Guide for fælleskommunal informationsmodel

- link DK.FHIR.IG.KL.COMMON.CARESOCIAL\Home - FHIR v4.0.1

8. Bilag til Fællessprog 3

Bilag 9. Beskrivelse af klassifikation til optagelse i rammearkitekturen - Fælles Sprog III (FSIII)

- vedhæftet: Beskrivelse af klassifikation til optagelse i rammearkitekturen - Fælles Sprog III (FSIII)

2.7 Afrapportering fra Arkitekturboards møde 11. oktober 2021

Dokumentation fra 15. møde i Arkitekturboard den 11.10. 2021

Emne	Fælles Sprog III (FSIII) og Fælleskommunal Informationsmodel (FKI)
Deltagere	**Kommunale repræsentanter:** Morten Winther og Kristina Vittrup, Københavns Kommune Carsten Nydam-Rønved, Odense Kommune Niels Rygaard, Aalborg Kommune (kun vedr. FKI) Niels Vingborg, Sorø Kommune (kun vedr. FKI) **KOMBIT:** Mette Jespersen, Martin Bo Jensen, Klaus Rasmussen, Thomas Rieneck **KL:** Peter Thrane, Peter Falkenberg, Pernille Christensen (kun vedr. FKI), Rikke Holmberg (kun vedr. FSIII), Rune Reimann Petersen (sekretariat)
Indbragt af	Peter Falkenberg og Peter Thrane, KL, på vegne af projektet Synlige ældre- og sundhedsdata

Arkitekturboards udtalelse vedr. Fælleskommunal Informationsmodel (FKI)

Arkitekturelementerne 'Fælleskommunal Informationsmodel (FKI)'(Fælleskommunal Informationsmodel for sundheds- og socialområdet (rammearkitektur.dk)) og 'Arkitekturbeskrivelse vedr. Fælleskommunal Informationsmodel(FKI)' godkendes til optagelse i den fælleskommunale rammearkitektur med en række bemærkninger. Bemærkningerne vedrører ikke den arkitekturfaglige kvalitet af modellen og den tilhørende arkitekturbeskrivelse, men drejer sig om overvejelser vedrørende målgruppe og anvendelse af modellen samt sammenhængen med den allerede implementerede infrastruktur og eksisterende rammearkitektur. Eksempelvis den uklare sammenhæng til rammearkitekturens kernebegreber.
Arkitekterne (KL) og projektlederen (KL) for FKI har taget stilling til de kommentarer og problemstillinger som kom til udtryk fra medlemmerne af Arkitekturboard på mødet d. 11.10.21 de drøftede problemstillinger giver anledning til en række anbefalinger, som skal adressere disse problemstillinger.

Her følger en kort opsummering af Arkitekturboards kommentarer, samt de anbefalinger som skal løse de aktuelle problemstillinger.

Overordnet anbefaling vedr. FKI

Modellen kan anskues som en trædesten mod en mere fælles tilgang på tværs af fagområder. Der er behov for at skærpe modellen, så den bla. inkluderer rammearkitekturens kernebegreber i stedet for at understøtte forskellighederne i FSIII og FFB. Dette behov for tilpasning bør fremgå tydeligt når modellen publiceres.

For at sikre en hensigtsmæssig implementering og udbredelse af den Fælleskommunale Informationsmodel er det vigtigt, at formål og anvendelse af FKI'en bliver kommunikeret mere tydeligt i forbindelse med optagelsen af FKI i rammearkitekturen. Der bør også indtænkes undervisning og udbredelse af FKI'en hos de kommunale videnspersoner, som enten skal udvikle løsninger til udveksling af de kommunale data, som

FKI'en forholder sig til, eller skal stille krav til leverandører i forbindelse med anvendelse og integrationer af løsninger på kommunale sundheds- og socialområde.

Det anbefales, at en revideret udgave af FKI-modellen tilpasses ved fremtidig udvikling af FSIII og FFB og at FKI-modellen tages i betragtning når andre beslægtede fagområder vurderes med henblik på dataudveksling. FKI-modellen kan hjælpe med at skabe ensartethed i mellem FSIII, FFB og andre beslægtede områder.

Øvrige anbefalinger fra Arkitekturboardet d. 11.10.21

Generelle kommentarer

- *Flere links virker ikke*
- *Versionering skal ændres til 1.0 i forbindelse med, at FKI godkendes og optages i rammearkitekturen*
- *Forbehold og andet som er drøftet på boardmødet skal være tydelige på rammearkitektur.kl.dk, så dem som tager modellen i brug, er klar over at der stadigvæk udvikles på modellen.*

Anbefaling 1: Links på modeller undersøges, samt links på rammearkitektur.kl.dk, hvor FKI udstilles.

Kommentarer som omhandler formål, forståelse og anvendelse af FKI

- *Der kan være flere målgrupper, som kan have forskellige behov til FKI. Hvordan sikrer vi at både arkitekter og fagpersoner i kommunerne, samt leverandører forstår og kan anvende FKI til deres forskellige behov?*
- *FKI-modellen skal være "stram", så kommunerne ikke selv kan vælge om eller hvordan de anvender FKI.*
- *Boardet efterlyser et dokument som tager læseren i hånden*.
- *Boardet efterlyste en mere præcis formålsbeskrivelse*.

Anbefaling 2: Supplerende dokumenter som er vigtige for at forstå FKI vil blive lagt på rammearkitektur.kl.dk sammen med modellerne, så der tilbydes en samlet pakke. Den overordnede fortælling om FKI kan suppleres med mere målgruppeorienterede fortællinger, så det er tydeligt for de enkelte målgrupper (fagpersoner, arkitekter, leverandører) til hvad og hvordan de kan anvende FKI. Projektet har efterfølgende udarbejdet en formålsbeskrivelse som kan indgå i materialet om FKI, se nedenstående:

Overordnet formål med Fælleskommunal Informationsmodel

Arkitekturboard drøftede indledningsvist formålet med informationsmodellen, som blev præciseret således:
FKI'en skal sikre at data kan anvendes til tværfaglige og tværkommunale formål, ved en klar sammenhæng til rammearkitekturens kernebegreber.

FKI'en skal sikre, at it-løsninger og dataproducenter, som skal udveksle data vedrørende det kommunale sundheds-, ældre- og voksensociale område, designes ud fra en formaliseret forståelse af disse data og deres relationer i en samlet model.

Modellen er målrettet dataproducenter og dataanvendere på det kommunale sundheds-, ældre og voksensocialområde (FSIII og FFB).

FKI'en er på kort sigt ikke en datamodel, som skal erstatte de eksisterende datamodeller i EOJ-systemer o. lign., men FKI skal ibrugtages i takt med, at der opstår nye behov for udveksling eller indberetning af FSIII og FFB-relateret data. Modellen skal på den måde udgøre grundlaget for data som udveksles på tværs af systemer, så data udveksles i overensstemmelse med kommunernes dokumentationspraksis på det kommunale sundheds- ældre og voksensociale område. FKI forholder sig dog ikke til rettigheder ift. datadeling, herunder hvem der må dele data med hinanden, GDPR samt andre forhold som relatere sig til bruger- rettighedsstyring.

Kommentarer om scope og afgrænsning af FKI

- *Ensartethed på et lille udsnit af data - vi skal være meget præcise ift. hvilke data vi ønsker der skal være fælles og hvilke data fagligheder/kommunerne/aktører har frihed omkring.*

Anbefaling 3: Det skal tydeliggøres hvilke dele af fagområdet FKI standardiserer, og hvilke dele af fagområdet modellen ikke medtager. FKI'en kan på sigt udvikles til at dække et større dataområde. På nuværende tidspunkt anbefales det at tydeliggøre og illustrere, hvordan FKI'en er en del af en større helhed ved blandt andet at vise sammenhæng til andre kernebegreber i rammearkitekturen (Bevilling, Ydelse, Sag mfl.).

Kommentarer om, at fagpersonerne ikke kan genkende deres faglighed

- *Særligt fagpersonerne som er blevet introduceret til FKI mangler faglig forståelse (Hvordan sorterer man mellem FS3 og FFB, og hvorfor blander man begrebsarbejde og metode sammen?)*
- *Boardet efterlyser et dokument som tager læseren i hånden.*
- *Boardet efterlyser, at forskellige fagligheder lægges ned over modellen*

Anbefaling 4: Der udarbejdes forskellige "views" ned over den samlede FKI-model, så ét view f.eks. kan være FFB- begreber og deres anvendelse, og et andet view kan være FSIII- begreber og deres anvendelse. På den måde sikres det, at FKI bliver mere genkendeligt for fagpersoner. De konkrete views skal afdækkes, så det giver mest mening for de respektive faggrupper.
Eventuelt kan der suppleres med nogle overordnede procesdiagrammer. Der er yderligere blevet udarbejdet en ny overordnet formålsbeskrivelse, jf. ovenfor.

Kommentarer om sammenhæng til rammearkitekturens kernebegreber

- *Boardet efterlyser en tydelig sammenhæng til de generiske begreber i rammearkitekturen (Dette kan resultere i nye forretningskrav til flere af byggeblokkene i rammearkitekturen)*
- *Boardet udtrykte bekymring for, om FKI er endt et sted midt i mellem FSIII, FFB, Rammearkitekturen og FHIR- standarden, uden at der er den rette og tydelige sammenhæng.*

Anbefaling 5: I samspil med anbefalingen om scope og afgrænsning af FKI, skal KL's arkitekter sikre, at rammearkitekturens kernebegreber er anvendt og beskrevet med forretningsrelevante eksempler.

Eventuel opfølgning

Anbefalinger vil løbende blive udarbejdet, og lagt på rammearkitektur.kl.dk

Kommunikation

Formålsbeskrivelse, modellen og arkitekturbeskrivelsen og supplerende bilag om FKI lægges på rammearkitektur.kl.dk Fælleskommunal Informationsmodel på sundheds- ældre- og voksensocialområdet (FKI) (kl.dk)

Udtalelse vedr. Fælles Sprog III (FSIII)

Arkitekturboard godkendte klassifikationen til optagelse i den fælleskommunale rammearkitektur uden yderligere kommentarer.

Eventuel opfølgning

De metadata der er angivet om FSIII på rammearkitektur.kl.dk skal løbende holdes opdateret af arkitekterne i KL I samarbejde med FSIII forvaltningsenheden i KOMBIT.

Kommunikation

Materialet om FSIII lægges på rammearkitektur.kl.dk/ Klassifikationer