

Bilag B.1.12 Y65.II Kommuni- kation og dokumentation – Use cases

Rammeaftale 02.19 Fagsystemer (2023)

Del II Kommuner

Version 1.0

Indhold

1	Introduktion	2
2	Del II Kommuner.....	2
3	Generel forvaltning og administration.....	4
3.1	UC.Y65.II.1 Lagring, journalisering, visning og bearbejdning (ESDH) af myndighedens dokumenter, sager, afgørelser og skrivelser til borgere, virksomheder og andre aktører	4
3.2	UC.Y65.II.2 Generel administration og forvaltning, fx betjening af politiske udvalg	5
3.3	UC.Y65.II.3: Administration og forvaltning på specifikke opgaveområder.....	6
3.4	UC.Y65.II.4: Videndeling i kommunen	7
3.5	UC.Y65.II.5 Digital læring.....	7
4	Tværgående processer mellem myndigheder, virksomheder og andre aktører.....	8
4.1	UC.Y65.II.6: Intern digital kommunikation og videndeling.....	8
4.2	UC.Y65.II.7: Anmodning og opfølgning på aktindsigt	8

1 Introduktion

Myndighedernes interne administration og opgaver vedrørende kommunikation, dokumentation, videndeling og administrativ support, herunder eksempelvis pressevirksomhed, markedsføring og PR-virksomhed, videndeling vedrørende generelle forhold i myndigheden, videndeling vedrørende faglige emner i myndigheden samt kortlægning af andres brug af myndighedens data, informationer og services. Dækker også administrativ support i form af sagshåndtering og sagsarkivering (med understøttelse af ESDH-løsninger), samt generelle sekretariatsopgaver. Delaftalen er defineret og afgrænset med udgangspunkt i den fællesoffentlige reference model (FORM) niveau 1 for ydelsesområde 65 "Myndighedens kommunikation og dokumentation".

Der er på dette ydelsesområde dog ikke Use cases for følgende, som kan findes på andre delaftaler eller SKI rammeaftalen 02.06:

- Selvbetjeningsløsninger til borgere, virksomheder og andre aktører
- Administration og planlægning, herunder booking og projektstyring
- Generelle værktøjer til E-læring og generelle E-læringsforløb
- Specifikke lovguides og vidensdatabaser
- Generelle kontorapplikationer til administrative opgaver og samarbejds- og kommunikationsværktøjer
- Tilskudsadministration.

2 Del II Kommuner

Y65 Myndighedens kommunikation og dokumentation del II skal sikre, at kommuner og dens institutioner kan håndtere den interne kommunikation samt dokumentationssystemer, fx til journalisering. Det indebærer særligt lagring, journalisering, visning og bearbejdning (ESDH) af organisationens dokumenter, sager og afgørelser og skrivelser til borgere, virksomheder og andre aktører såvel som procesunderstøttelse af henholdsvis procesunderstøttelse (flow) af generel administration og forvaltning og administration og forvaltning på specifikke opgaveområder. Hertil kommer lovguides og vidensdatabaser, der har generel karakter eller som kan konfigureres til forskellige opgaveområder. Endelig inkluderer ydelsesområdet organisationernes digitale kommunikation til eksterne såvel som den interne digitale kommunikation og videndeling.

Generel forvaltning og administration

Følgende Use cases UC.Y65.II.1-5 knytter sig til de services med funktionalitet og data, som understøtter den generelle forvaltning og administration af kommunens drift, politiske betjening og ledelse. De dækker opgaver vedrørende forvaltningsmæssige lovkrav til forvaltning og administration, herunder krav til dokumentation af afgørelser som myndighed, understøttelse af det politiske arbejde i form af afholdelse af politiske møder, organisationens ledelses indstillinger til behandling af sager i politiske fora, bestyrelse og råd, samt organisationens generelle ledelse, herunder krav til dokumentation af budgetarbejde, lovbehandling og fortolkning, forvaltnings- og myndighedsarbejde samt kommunikation med kommunens eksterne samarbejder i form af andre kommuner og myndigheder, virksomheder, kunder og borgere.

Use case UC.Y65.II.1 Lagring, journalisering, visning og bearbejdning (ESDH) af myndighedens dokumenter, sager og afgørelser og skrivelser til borgere, virksomheder og andre aktører.

Use case UC.Y65.II.2 Generel administration og forvaltning, fx betjening af politiske udvalg.

Use case UC.Y65.II.3 Administration og forvaltning på specifikke opgaveområder.

Use case UC.Y65.II.4 Videndeling i kommunen

Use case UC.Y65.II.5 Læringsplatforme

Tværgående processer mellem myndigheder, virksomheder og andre aktører

Følgende Use cases UC.Y65.II.6-7 er knyttet til de services med funktionalitet og data, som kommunen anvender til intern organisatorisk kommunikation og formidling mellem medarbejdere og til medarbejdere fra ledelsen samt at kunne indhente og dele viden og data på tværs af kommunen til brug for det faglige sagsarbejde eller generel vidensdeling til alle dele af kommunen.

Use case UC.Y65.II.6 Intern digital kommunikation og videndeling.

Use case UC.Y65.II.7 Anmodning og opfølgning på aktindsigt

3 Generel forvaltning og administration

3.1 **UC.Y65.II.1** Lagring, journalisering, visning og bearbejdning (ESDH) af myndighedens dokumenter, sager, afgørelser og skrivelser til borgere, virksomheder og andre aktører

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens administration, herunder ledelse og medarbejdere, der arbejder med afgørelser, dialog og henvendelser fra borgere, virksomheder og andre relevante aktører.

Hvordan: Servicen skal understøtte, at kommunen overholder lovgivningens krav om pligt til at lagre, arkivere og dokumentere (ESDH) oplysninger om afgørelser truffet over for borgere og virksomheder, herunder krav til den offentlige forvaltnings håndtering af skriftlige afgørelser og notater.

Servicen skal ligeledes sikre kommunens medarbejdere kan dokumentere de henvendelser og den kommunikation (journalpligt), der sker mellem kommunen og borgerne, virksomheder og andre interessenter, samt relevant intern kommunikation. Dokumentation kan være i form af medarbejders notater udarbejdet efter fysisk samtale eller telefonisk/videosamtale med person, korrespondance modtaget og sendt via lovmedholdelige kommunikationskanaler, og dokumenter.

Servicen skal sikre, at kommunens medarbejdere, ledelse og politikere har adgang til de lagrede dokumenter og at de i arbejdet med dokumenterne kan dokumentere de ændringer, der foretages i en given sag gennem lovgivningskrav til åbenhed i kommunens forvaltning.

Servicen skal gøre det muligt at hente eller lagre data direkte mellem eksempelvis ESDH og mail-system, således at servicen understøtter sammenhæng til kommunens andre it-systemer.

Servicen skal sikre organisationens behov for at kunne fremfinde de konkrete dokumenter og registreringer, der er foretaget omkring den enkelte borger, virksomhed eller anden aktør, gennem retten til aktindsigt. Denne service skal endvidere gælde for kommunens administrative processer hvor der kan anmodes om aktindsigt i disse.

Servicen skal understøtte kommunens overholdelse af arkivlovgivning, herunder overførsel af data til andre centrale arkiver.

3.2 UC.Y65.II.2 Generel administration og forvaltning, fx betjening af politiske udvalg

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens administration, herunder ledelse og medarbejdere, der arbejder med sagsforberedelse og understøttelse af den politiske beslutningsproces og administrative beslutningsprocesser.

Hvordan: Servicen skal understøtte og dokumentere den politiske beslutningsproces i forbindelse med politikernes arbejde i politiske udvalg, herunder byrådets møder. Servicen skal understøtte administrationens arbejde med udarbejdelse af dagsordener til politiske møder med tilhørende dokumenter, referater fra politiske møder, herunder beslutningsprotokollater samt udstilling af mødets dagsorden og referat på kommunens hjemmeside eller andre relevante kommunikations- og formidlingsplatforme.

Servicen skal tillige kunne understøtte administrative beslutnings- og godkendelsesprocesser, fx i forbindelse med forberedelse af ledelsesmøder.

Servicen skal sikre, at der konfigureres et effektivt flow i processen for udarbejdelsen og håndteringen af politiske dagsordens punkter. Processen skal understøtte udarbejdelsen og håndteringen af dokumenter og bilag, adgangsstyring til dokumenter og bilag, review og godkendelse af dokumenter og bilag, samt udstilling af dokumenter og bilag til politisk niveau og efterfølgende efterbehandling til brug for referat og beslutningsdokumentation.

Servicen skal sikre, at kommunens medarbejdere, ledelse og politikere har adgang til de lagrede dokumenter, og at de i arbejdet med dokumenterne kan dokumentere de ændringer, der er foretaget i en given sag gennem lovgivningskrav til åbenhed i kommunens forvaltning.

3.3 UC.Y65.II.3: Administration og forvaltning på specifikke opgaveområder

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens administration, herunder ledelse og medarbejdere, der arbejder med afgørelser, dialog og henvendelser fra borgere, virksomheder og andre relevante aktører.

Hvordan: Servicen skal understøtte, at kommunen lever op til lovgivningens krav om pligt til at lagre, arkivere og dokumentere (ESDH) oplysninger om afgørelser, høringer eller registreringer truffet eller udført over for borgere og virksomheder.

Servicen skal ligeledes sikre, at kommunens medarbejdere kan dokumentere de henvendelser og kommunikation (journalpligt), der som led i den sagsbehandling sker mellem kommunen og borgerne, virksomheder og andre interessenter. Dokumentation kan være i form af medarbejders notater udarbejdet efter fysisk samtale eller telefonisk/videosamtale med person, korrespondance modtaget og sendt via lovmedholdelige kommunikationskanaler og dokumenter.

Servicen skal sikre, at der kan konfigureres workflow til administration og forvaltning på specifikke opgaveområder, fx social- og omsorg, byggesag og tilskudsadministration. Processen skal understøtte udarbejdelsen og håndteringen af dokumenter og bilag, status, notifikation, adgangsstyring til dokumenter og bilag, review og godkendelse af dokumenter og bilag.

Servicen skal sikre, at kommunens medarbejdere, ledelse og politikere har adgang til de lagrede dokumenter, og at de ved arbejdet med dokumenterne kan dokumentere de ændringer, der foretages i en given sag i kraft af lovgivningskrav til åbenhed i kommunens forvaltning.

Servicen skal kunne understøtte behov for sammenhæng til kommunens evt. andre fag- og sagsbehandlingssystemer ved at sikre, at der kan hentes eller lagres data direkte mellem eksempelvis ESDH og fagsystem. Servicen skal understøtte anvendelsen af digitale løsninger, som har sammenhæng til kommunens andre fagsystemer hvor samme krav til dokumentation gælder.

Servicen skal sikre kommunens behov for at kunne udstille de konkrete dokumenter og registreringer, der er foretaget omkring den enkelte borger, virksomhed eller anden aktør, gennem retten til aktindsigt. Denne service skal endvidere gælde for kommunens administrative processer hvor der kan anmodes om aktindsigt i disse.

3.4 UC.Y65.II.4: Videndeling i kommunen

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens administration, herunder ledelse og medarbejdere, der arbejder med videndeling.

Hvordan: Servicen skal sikre, at kommunen i sit styrelses- og myndighedsarbejde kan udstille faggenereret viden herunder statistik på givne områder til brug for sit myndighedsarbejde eller generelle ledelse af kommunen, herunder viden til brug for den politiske ledelse og dennes beslutningsarbejde.

3.5 UC.Y65.II.5 Digital læring

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens administration og institutioner, herunder ledelse og medarbejdere, der arbejder med og anvender læring og uddannelse i hele kommunen.

Hvordan: Servicen skal sikre, at kommunen i sine læring og udviklingsprocesser kan anvende digitale løsninger, fx læringsplatforme, til både stationære og mobile klienter.

Servicen skal muliggøre tværgående læring, uddannelse og udvikling i kommunen, herunder understøtte udvikling og fastholdelse af medarbejderne.

Servicen skal sikre, at kommunen har et kommunikationssystem til brug for undervisning på internettet og til webbaseret e-learning. Servicen skal kunne håndtere e-learning kurser, blandet kurser og egentlige instruktørledede kurser. Servicen skal understøtte processerne til at håndtere arbejdsopgaver og administration i forbindelse med gennemførelse af undervisning og læring.

4 Tværgående processer mellem myndigheder, virksomheder og andre aktører

4.1 UC.Y65.II.6: Intern digital kommunikation og videndeling

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens administration og institutioner, herunder ledelse og medarbejdere, der arbejder med og anvender den interne formidling og kommunikation på tværs af hele organisationen.

Hvordan: Servicen skal sikre, at kommunen i sine interne administrationsprocesser kan tilgå digitale løsninger, fx intranet, native apps og webapps, der kan anvendes på både stationære og mobile klienter og som er konfigureret til kommuner og/eller kommunale institutioner.

Servicen skal muliggøre tværgående kommunikation og videndeling i administrationsarbejdet og den kommunale opgaveløsning, herunder adgang til deling af nyheder, information, statistik, dokumenter, video, billeder eller kommunikation fra relevante aktører i administrationsarbejdet.

Servicen skal sikre, at kommunen i sin interne administration kan integrere løsninger til fx. Journal-systemer, timeregistrering, fagsystemer og samarbejdsværktøjer, som er væsentlige løsninger til brug for kerneopgavens opgaveløsning samt behov for samarbejde i tværgående processer.

Servicen skal sikre, at kommunen kan udstille faggenereret viden på givne områder til brug for sit myndighedsarbejde eller generelle ledelse af kommunen, herunder viden til brug for den politiske ledelse og dennes beslutningsarbejde.

Servicen skal målrette information til den enkelte bruger i forhold til dennes organisatoriske placering.

4.2 UC.Y65.II.7: Anmodning og opfølgning på aktindsigt

Hvem: Use casen henvender sig til borgeren, som ønsker aktindsigt i kommunens dokumenter.

Hvorfor: Servicen skal sikre borgerens ret til at tilgå oplysninger og dokumenter i kommunens sager efter enten forvaltningsloven, offentlighedsloven eller Miljøoplysningsloven.

Servicen skal understøtte aktindsigt i alle slags dokumenter, herunder blandt andet tekstdokumenter, e-mail, breve og billeder.

Servicen skal understøtte ansøgninger om indsigt i egen sag indgivet skriftligt, mundtligt, telefonisk, pr. mail eller via Digital Post-løsning.