



BORGERBLIKKET

Dialogmøde for kommuner - 15. december 2021

Vi tjekker lyd fra kl. 9:50, og vi starter kl. 10:00

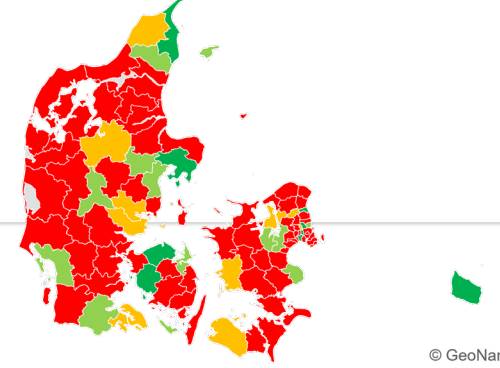
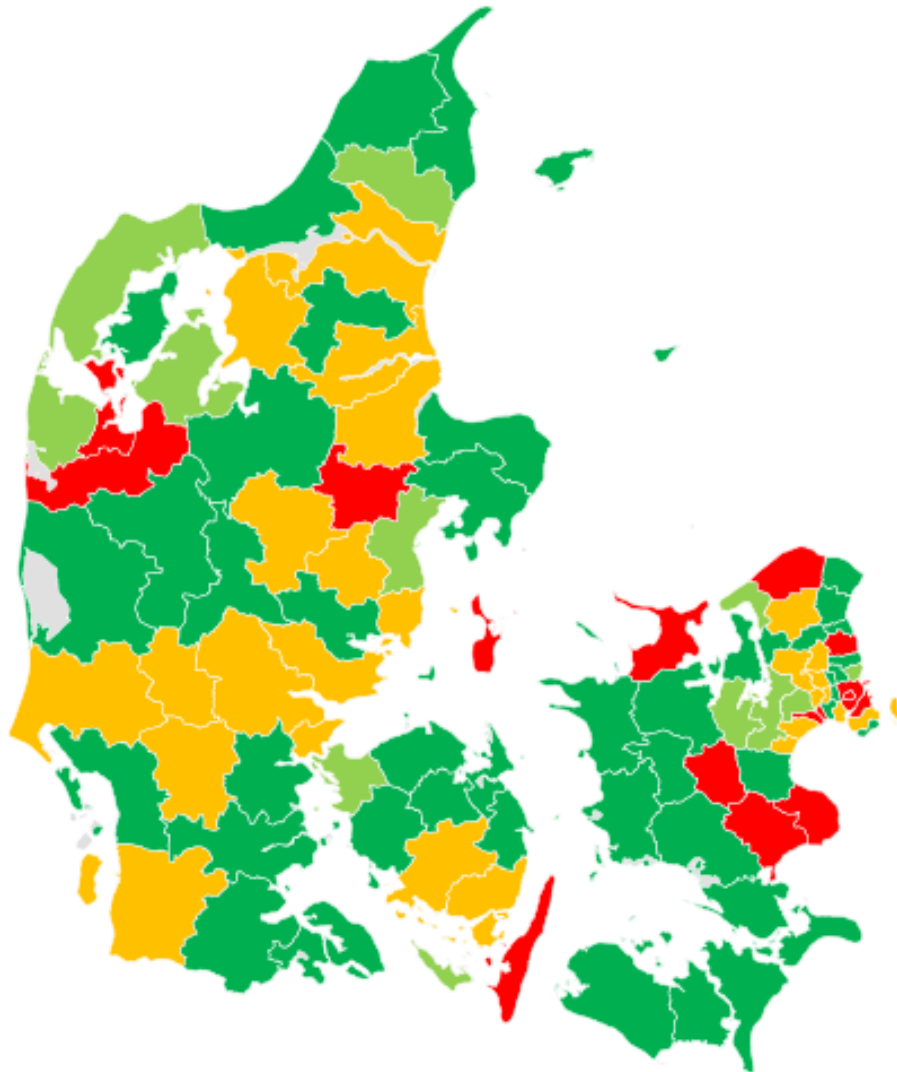
1. VELKOMST

Dagsordenen december

1. Velkomst / v. KOMBIT
2. Status på ØA21 / v. KOMBIT
3. Plan for fællesoffentlige data på Mit Overblik / v. Digitaliseringsstyrelsen
4. Modning af organisationen ift. KLE-opmærkning, journalisering og sprog og sikring af datakvalitet, når ESDH-systemerne skal på indekserne / v. Fredensborg Kommune
5. Pause
6. Modning af organisationen ift. KLE-opmærkning, journalisering og sprog / v. Odense Kommune
7. Møder i foråret 2022 / v. KOMBIT
8. Evaluering

2. STATUS PÅ ØA21

Visning af KLE 15



- Ingen data i indekserne (15)
- Data i indekserne, men ikke udstillet (26)
- Enkelte KLE-numre udstillet (12)
- Alle obligatoriske KLE-numre udstillet (45)

Leveret af
© GeoNames, Microsoft, TomTom

Leveret af Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

3. PLAN FOR FÆLLESOFFENTLIGE DATA PÅ MIT OVERBLIK

Oktober 2021

Mit Overblik

Netværk for digital inklusion



Mit Overblik

- › Med Mit Overblik får borgerne en hurtigere og nemmere adgang til ét samlet og personaliseret overblik på tværs af hele den offentlige sektor.



Personlige oplysninger



Ydelser



Sager



Gæld og betalinger



Aftaler og frister



Beviser, attester og tilladelser



Digital Post

Det kan du se efter etape 1 - 2020

Digitaliseringsstyrelsen

- > NemID
- > Digital Fuldmagt
- > NemSMS
- > Nemkonto
- > Digital Post

Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering

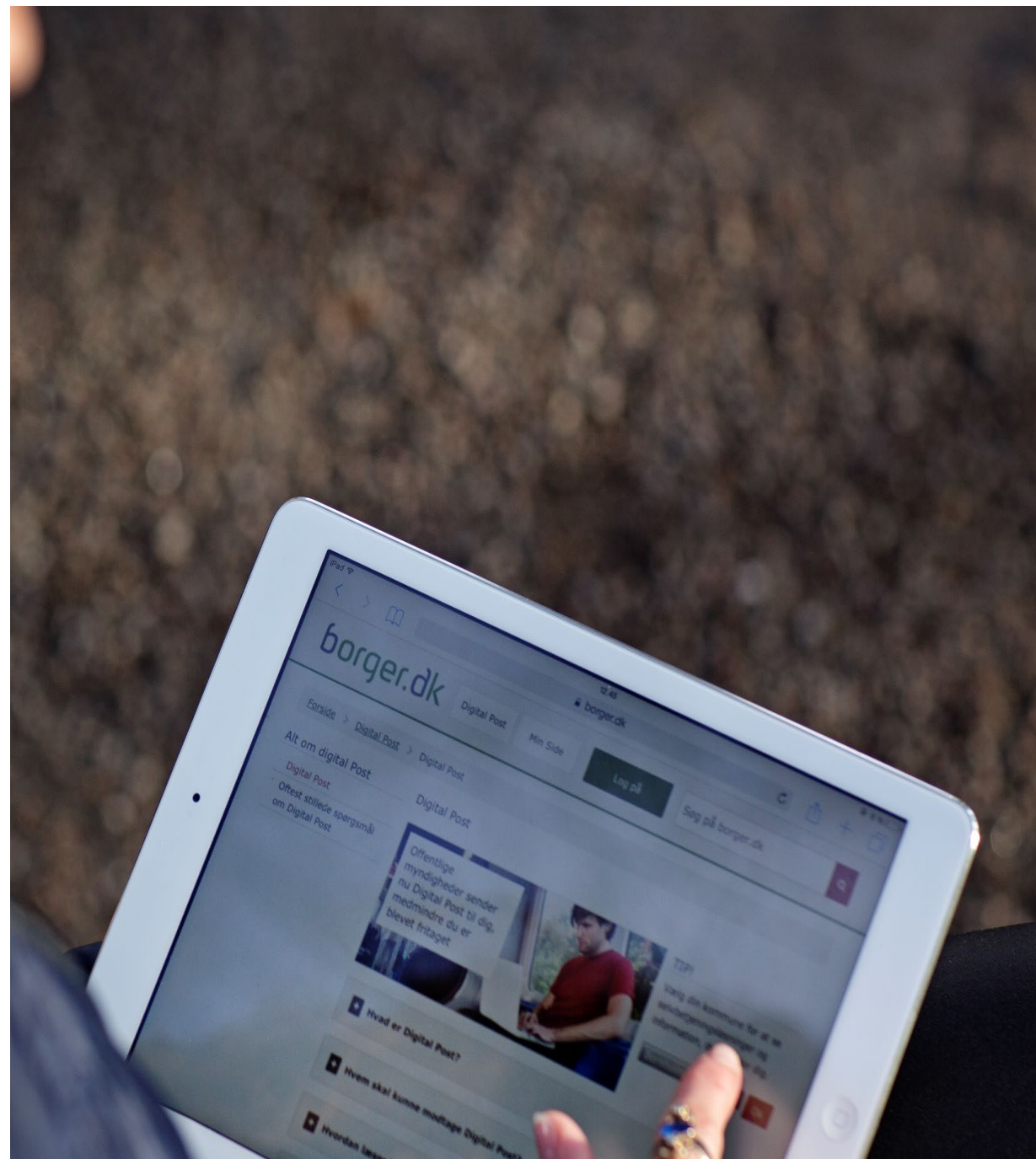
- > Dagpenge
- > Efterløn
- > A-kasse

Uddannelses- og forskningsstyrelsen

- > SU
- > Ungdomskort

Kommuner

- > Sygedagpenge
- > Kontanthjælp
- > Uddannelseshjælp
- > Revalidering
- > Ressourceforløbsydelse
- > Ledighedsydelse
- > Flexlønstilskud
- > Udvalgte enkelttydelser





Det kan du se efter etape 2 - 2021

Social- og ældreministeriet

- › CPR-oplysninger

Skatteministeriet

- › Indkomstoplysninger
- › Skattekortsoplysninger
- › Årsopgørelse

Udbetaling Danmark

- › Boligstøtte
- › Familieydelse

JANUAR 2022

Kommuner

- › Udvalgte sager og indsatser på ældreområdet
- › Udvalgte sager på arbejdsmarked- og beskæftigelsesområdet

Mit Overblik



DIGITAL POST Du har 31 ulæste beskeder

Læs digital post



ØKONOMISKE YDELSER

Udbetalinger af uddannelseshjælp, kontanthjælp, sygedagpenge, ledighedsydelse m.m.



SERVICEYDELSER OG HJÆLPEMIDLER

Bevilget rengøring, hjemmehjælp, stokke, kørestol, rollator, m.m.



SAGER

Status på sager og ansøgninger vedr. uddannelseshjælp, beskæftigelsessager, m.m.



GÆLD

Gæld til pension, boligstøtte, barsel, familiedydelser, m.m.



PERSONLIGE OPLYSNINGER

Oplysninger om CPR, adresse, civilstand, statsborgerskab, indkomst, børn, m.m.

← Overblik

Serviceydelser og hjælpemidler

Få overblik over de serviceydelser og hjælpemidler du har fået godkendt af det offentlige.

📘 Hvad indeholder listen?

Navn	Bevilget fra	Bevilget til	Status	
2 stk. 4K skærme + 2 stk. kabler	1. apr 2021	-	Aktiv	Detaljer >
Filterbrille - Biocover Black Lange	19. feb 2020	-	Aktiv	Detaljer >
Hjælpemiddel - Knallert	1. dec 2020	8. maj 2021	Aktiv	Detaljer >
Plejebolig	21. aug 2020	21. aug 2021	Aktiv	Detaljer >
Rengøring (FSIII)	21. mar 2020	31. dec 2020	Afsluttet	Detaljer >

Du kan se ansøgninger om serviceydelser og hjælpemidler, der endnu ikke er bevilget, under Sager.

➔ Gå til Sager

← Serviceydelser og hjælpemidler

Rengøring (FSIII)

Overblik

Bevilget fra

21. mar 2020

Bevilget til

31. dec 2020

Status

Afsluttet

Kontakt

Borgerservice
Københavns Kommune

+45 3366 3366
(Telefontid)

Borgerservice@kk.dk

Nyropsgade 7
1602 København

➔ Send Digital Post til
Borgerservice

Detaljer

Beskrivelse

Dag, 1 gang hver 2. uge, 45 minutter pr. gang

Leveres af

Rengøringsenheden

Bevilget af

Københavns Kommune

Mere information

➔ Se relateret sag

➔ Find eventuelle meddelelser om ydelsen i Digital Post

Leveres af Københavns Kommune

Kim Borgersen

 Log af

← Personlige oplysninger

Indkomst og skat

Få overblik over din indkomst, skattekort og årsopgørelse. Du kan også se og rette din forskudsopgørelse.

Indkomst i år

Se din indkomst og skat

[Detaljer >](#)

Skattekort

Se dit hovedkort, bikort og evt. frikort

[Detaljer >](#)

Årsopgørelsen

Se din årsopgørelse for i år og tidligere år

[Detaljer >](#)

Leveres af Skattestyrelsen

Kim Borgersen

 Log af

← Personlige oplysninger

Indkomst og skat



Dine dagpenge har overskredet din forskudsopgørelse. Ret beløbet i felt 304 i din forskudsopgørelse, så du fremover betaler den rigtige skat.

Ret forskudsopgørelsen i [TastSelv](#) 

Indkomst 2021

Indkomst frem til dags dato 

Forskudsopgørelse 

Løn

Løn, bestyrelseshonorar, fri telefon, fri bil mv. (felt 201 i forskudsopgørelsen)



Dagpenge

Arbejdsløsheds- og sygedagpenge (felt 304 i forskudsopgørelsen)



Her kan du se din indkomst, som er dine indtægter før fradrag, AM-bidrag og skat. Du kan have andre indkomster, som ikke vises her, fx udlejning eller aktieudbytte.

Hvis din foreløbige indkomst ligger lavere eller højere end forventet, kan det få indflydelse på din skat. Hvis dit liv eller økonomi ændrer sig, fx hvis du arbejder mere hjemmefra, får nye job eller kommer på dagpenge, skal du tilpasse din forskudsopgørelse. Så betaler du løbende den rigtige skat.

 Se og ret forskudsopgørelsen i [TastSelv](#)

Foreløbig indkomst i år

Indkomst: 248.598 kr., AM-bidrag: 0 kr., A-skat: 0 kr.

[Detaljer >](#)

Forskudsopgørelse og skattekort

Forventet indkomst: 374.500 kr., hovedkort og bikort

[Detaljer >](#)

Årsopgørelse

Din årsopgørelse er klar fra midten af marts

[Detaljer >](#)

Selvbetjening

TastSelv

Få flere oplysninger og ret din forskuds- og årsopgørelse.

[Videre !\[\]\(b634041e04d901fb11b06fb7a988fb9c_img.jpg\)](#)

Kontakt

Skattestyrelsen

 +45 72 22 28 28

Nykøbingvej 76
Bygning 45
4990 Saksøbing

 Send Digital Post til Skattestyrelsen

Kim Borgersen

 Log af

← Indkomst og skat

Indkomst i år

Få overblik over din indkomst og den skat, du betaler. Hvis dit liv eller økonomi ændrer sig, fx hvis du arbejder mere hjemmefra, får nyt job eller kommer på dagpenge, skal du tilpasse din forskudsopgørelse. Så betaler du løbende den rigtige skat.

Indkomst per måned

Måned	Udbetales af	Indkomst	Heraf AM-bidrag	Heraf A-skat
Maj	Firma ABC	30.140 kr.	123 kr.	3.456 kr.
	Firma DEF	62.345 kr.	123 kr.	3.456 kr.
Apr	-	0 kr.	0 kr.	0 kr.
Mar	Firma ABC	61.382 kr.	123 kr.	3.456 kr.
Feb	Firma ABC	61.382 kr.	123 kr.	3.456 kr.
Jan	Firma ABC	61.382 kr.	123 kr.	3.456 kr.

Oplysningerne er indberettet af din arbejdsgiver. Hvis du mener, at tallene er forkerte, skal du kontakte din arbejdsgiver. Borger.dk og Skattestyrelsen har ikke adgang til at ændre i tallene.

Mere information

 [Læs mere om økonomi, skat og SU](#)

Leveres af Skattestyrelsen

Selvbetjening

TastSelv på skat.dk

Få flere oplysninger og ret din forskudsopgørelse.



Kontakt

Skattestyrelsen

 [+45 72 22 28 28](#)

Nykøbingvej 76
Bygning 45
4990 Sakskøbing

Kim Borgersen

 Log af

← Indkomst og skat

Årsopgørelsen

Årsopgørelsen er en oversigt over din skat for sidste år. Den kigger bagud og viser, hvad du har haft af indkomst og fradrag og betalt i skat.

Resultat af årsopgørelsen 2020

Du skal have penge tilbage

1.234 kr.

Tidligste udbetalingsdato 9. apr 2021

 [Se eller ret årsopgørelsen i TastSelv](#)

Tidligere årsopgørelser

2019	Årsopgørelsen viste, at du skulle have penge tilbage	2.345 kr.
2018	Årsopgørelsen viste, at du skulle betale restskat	12.345 kr.
2017	Årsopgørelsen viste, at du hverken skulle betale restskat eller have penge tilbage	-

 [Se alle dine årsopgørelser i TastSelv](#)

Mere information

 [Se indberetninger og grundlag for beregningen](#)
 [Læs mere om økonomi, skat og SU](#)

Selvbetjening

TastSelv på skat.dk

Få flere oplysninger og ret din årsopgørelse.



Kontakt

Skattestyrelsen

 [+45 72 22 28 28](#)

Nykøbingvej 76
Bygning 45
4990 Sakskøbing

Borgernes tilfredshed med Mit Overblik

Brugsstatistik i 2020

Antal besøg på Mit Overblik



6 millioner besøg på Mit Overblik i 2020

900.000 tilbagevendende besøg

Henvendelser til support



Få henvendelser: **159** opkald til 1881 om Mit Overblik i 2020

Seneste tal fra brugerundersøgelser

72%

er enige eller meget enige i, at Mit Overblik giver et godt overblik over egne oplysninger

81%

er enige eller meget enige i, at det er et godt servicetilbud at have adgang til egne oplysninger på Mit Overblik

75%

er enige eller meget enige i, at oplysningerne er præsenteret på en overskuelig måde

75%

er enige eller meget enige i, at oplysningerne på Mit Overblik er relevante for dem

61%

er enige eller meget enige i, at de fandt de oplysninger, som de havde behov for

77%

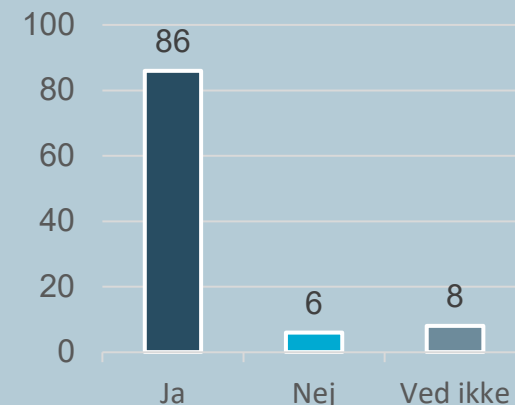
er enige eller meget enige i, at oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå

Brugertests og øvrige undersøgelser

"Jeg kan rigtig godt lide det. Jeg hader over-komplicerede hjemmesider. Her er der lige det, der skal være i et overblik"

Årlig tilfredshedsundersøgelse borger.dk

Var du tilfreds med dit besøg på Mit Overblik?





Hvad er næste skridt?

- > Flere data
- > Ny landingpage (“forside”)

Kommuner

- › Fælles stamkort og Aftaleoversigt følger implementeringen af Et samlet Patientoverblik
- › Udvalgte sager og indsatser på ældreområdet
- › Udvalgte sager på arbejdsmarked- og beskæftigelsesområdet (fortsættelse af etape 2)

UDK

- › Pension
- › Barsel

Danske Regioner

- › Fælles stamkort og Aftaleoversigt følger implementeringen af Et samlet Patientoverblik

Forsvarsministeriet

- › Indkaldelse til og oplysninger om Forsvarets Dag
- › Indkaldelse til og oplysninger om værnepligtstjeneste
- › Frist for indsendelse af helbredsoplysninger

Kirkeministeriet

- › Sagsforløb for udvalgte områder, fx navneændringer

Kulturministeriet

- › Sagsforløb for ansøgninger i forbindelse med fredede bygninger

Udlændinge- og Integrationsministeriet

- › Oplysninger om opholdssager

Sundhedsministeriet

- › Fælles stamkort og Aftaleoversigt følger implementeringen af Et samlet Patientoverblik

Børne- og Undervisningsministeriet

- › Oplysninger fra Min Kompetencemappe

Justitsministeriet, Rigspolitiet

- › Pas
- › Våbentilladelser

Justitsministeriet, Civilstyrelsen

- › Oplysninger om erhvervelsessager og fri proces

Justitsministeriet, Kriminalforsorgen

- › Tilsynsforløb efter afsoning samt indkaldelser til afsoning

Skatteministeriet

- › Grunddata om fast ejendom
- › Ejerfortegnelse over fast ejendom
- › Administrative og geografiske inddelinger af bl.a. sogne, retskreds, politikredse og afstemningsområder

Mit Overblik løsningen

borger.dk **Mit overblik** Hans Emil Hansen Instillinger Log af

Overblik Digital Post Aftaler og frister Mine data Ydelser og gæld Sager Guide

Overblik

Her kan du få et overblik over det, du skal huske i det offentlige. Hvad er Mit overblik? ?

Digital Post

Seneste ulæste meddelelser

- Region Hovedsta... 6. dec 2019
Indkaldelse til MR scanning
- Københavns Kom... 2. dec 2019
Faktura for daginstitution

[Vis alle 31 ulæste meddelelser](#) →

Aftaler og frister

Næste aftaler og frister

30 JAN	MR scanning Region Hovedstaden
4 MAR	Betal daginstitution Københavns Kommune

[Vis alle frister og aftaler](#) →

Mine data

Data om...

Sundhed	Bolig
Børn	Transport, trafik, rejser

[Vis alle emner](#) →

Ydelser

Senest udbetalte ydelser

Børneydelse Udbetalt: 6. dec 2018	2.300,00 kr.
Statens Uddannelsesstøtte Udbetalt: 5. dec 2018	5.320,09 kr.

[Vis alle ydelser](#) →

Gæld

Samlet gæld til det offentlige

Du har ingen gæld.

Sager

Senest ændrede sager

Flytteanmeldelse Ændret: 6. nov 2018	Afventer dig !
Hjælp til forsørgelse Ændret: 1. nov 2018	Behandles ⌚

[Vis alle sager](#) →

Tidlig prototype af ny "forside" på Mit Overblik

4. VIDENDELING FRA FREDENSBORG KOMMUNE

Fredensborg fortæller, hvordan de har modnet organisationen ift. KLE-opmærkning, journalisering og sprog og hvordan de har sikret datakvalitet, når ESDH-systemerne skal på indekserne



FREDESBORG
KOMMUNE

Fredensborg Kommune

Mit Overblik via Borger.dk



ÉN KOMMUNE – FEM UNIKKE STEDER

• FREDESBORG • HUMLEBÆK • NIVÅ • KØKKEDAL • LANDET



Dagsorden

- Præsentation og organisering
- Rundt i alle centre
- Fokuspunkter
- Afledte punkter





Præsentation og organisering

- Projektleder
- Projektgruppe bestående af en administrator fra hvert center herunder også IT, hvor x som også er med i dag sidder
- Vi har løbende projektmøder – efter behov





Rundt i alle centre

- Vi har været i direktionen, på centermøder, på teammøder og andre mindre ad-hoc møder
- Administratorerne står bl.a. for at fastholde fokus på korrekt journalisering
- Vi har en fast åbningsdag for alt 01.01.2020





Fokus punkter

- Enkeltstatsprincippet (Samlesag)
- Autoprofiler/KLE nr.
- Sager og dokumenter har en sigende titel
- Indgående/udgående/interne dokumenter





Enkeltsagsprincippet (samlesag) 1 af 2

Det er direktionsbesluttet at vi anvender enkeltsagsprincippet i Fredensborg kommune, og det er der flere fordele ved:

- Det giver et bedre overblik for den enkelte medarbejder, andre kollegaer men også for borgerne
- Sagen kan lukkes når den er færdig behandlet
- Vi efterlever lovgivningen om, at vi ikke opbevarer data længere en nødvendigt





Enkeltstatsprincippet (samlesag) 2 af 2

Hvornår skal der oprettes en ny sag?

Udgangspunktet er "En sag pr. afgørelse, beslutning eller administrativ proces".

Fx 1: Vi træffer en afgørelse i forbindelse med ansøgning om helbredstillæg. Efterfølgende sender borgeren en klage. Klagen skal oprettes på en ny sag, her er tale om et nyt journalnr.

Fx2: Vi modtager en anmeldelse om en forurenede å og opretter en ejendomssag eller en emnesag. Hvis der kommer en anmeldelse mere fra en anden borger, men på samme å, skal der oprettes en ny sag. Hvis vi ønsker at binde de to sager sammen oprettes en samlesag på åen.





Autoprofiler/KLE nr.

- Anvend autoprofiler hvor det giver mening, det gør journalisering lettere og sikrer ensartethed.
- Endvidere har hvert center fået til opgave at lave en oversigt over hvilke kle nr. de skal anvende.





Sager og dokumenter skal have en sigende titel 1 af 2

En god overskrift guider din læser fra starten, så dit budskab trænger bedre igennem, og teksten/brevet bliver lettere at huske, forstå, overskue og fremfinde. Derfor er det vigtigt, at du kommer godt fra start med en kort og dækkende overskrift, der opsummerer teksten/brevets/ sagens hovedbudskab.

Journalteksten dannes på baggrund af den journalkode der vælges (fx KLE nr. 03.10.04).

Sagstitel. På borgersager vil sagstitlen altid være borgerens CPR.nr. På ejendomssager vil sagstitlen være adresse. På en emnesag er det et fritekstfelt, og det samme gælder for dokumenter.





Sager og dokumenter skal have en sigende titel 2 af 2

En overskrift/dokumenttitel skal indeholde:

- Indled fx (Sådan, Afslag, Beslutning)
- Handling/nøgleord
- Tid og Sted hvis relevant

Eksempel

Indleder	Handling/nøgleord	Tid/Sted
Afslag	på ansøgning om carport	Nyvej 14
Beslutning	om at lukke Kulturhuset	om søndagen

Undgå i en overskrift:

- Overskrifter i flere linjer
- Forkortelser i overskriften
- Tegnsætning – spørgsmålstegn dog undtagelse

Vi udstiller KLE .nr. overskriften på Mit Overblik – den retter vi ikke i





Indgående/udgående/interne dokumenter

- Indgående dokument (et dokument borgeren/virksomheden eller anden samarbejdspartner sender ind)
- Et udgående dokument (et dokument vi sender til borgeren/virksomheden eller anden samarbejdspartner)
- Et internt dokument (fx mellem to kollegaer inden for samme enhed).





Hvad er der nyt i det?

- Ingenting – vi har altid skulle journalisere
- Stor opgave - Borgerblikket og GDPR har været løftestang
- Motivere/skrækscenarie





Afledte punkter

- Kvalitetsmodulet
- Afsender/modtager
- Åbne sager har en aktiv medarbejder
- Sager der er færdig behandlet markeres som afsluttet i systemet





Kvalitetsmodulet

- Vi har indkøbt et kvalitetsmodul der læser i acadre, mails og på drev
 - Liggetid
 - CPR nr.
 - Overensstemmelse mellem kode på dokument og sag
 - Mv.





Afsender/modtager

Når vi journalisere en mail fra en borger med eller uden dokument, vil der automatisk blive indsat afsender på både mailen, og på dokumentet.

OBS hvis mailen videresendes.

Hvis vi derimod modtager fysisk post, vil der ved journalisering ikke blive indsat en afsender. Dette er heller ikke afgørende, hvis der er tale om en borgersag, og afsender er lig med borgeren. Er dette ikke tilfælde, skal der indsættes en afsender. Dette gøres efter at dokumentet er journaliseret.





Åbne sager har en aktiv medarbejder

Alle åbne sager i vores fagsystemer og i acadre skal være forsynet med en "aktiv" medarbejder.

Det betyder, at når en medarbejderskifter team, afdeling eller forlader kommunen, skal der foretages en manuel flytning af vedkommenens sager, til en "ny" sagsansvarlig.

Kan have betydning på Mit Overblik, hvis man viser den sagsansvarlig.





Lukning af sager

Ved oprettelse af ny sag i ESDH, vil sagen stå med B = under behandling.

Når sagen er færdig behandlet, skal den markeres med A = afsluttet.

Hvis man er i tvivl om sagen kan afsluttes, er der mulighed for at sætte sagen med et P = passiv. Man har dog selv ansvaret for, at gennemgå alle passive sager hver 6 måned og få afsluttet de sager, hvor det er muligt.

I øvrige fagsystemer er det ligeledes vigtigt, at få markeret sagerne som afsluttet, når sagerne er færdigbehandlet.

Årsagen er, at kassationskoden først aktiveres, når sagen afsluttes. Sagen vil kunne tilgås indtil kassationsdatoen udløber.



6. VIDENDELING FRA ODENSE KOMMUNE

Odense fortæller om,
hvordan de har
modnet organisationen
ift. KLE-opmærkning,
journalisering og sprog

AT MODNE ORGANISATIONEN TIL BORGERBLIKKET

IFT. KLE-OPMÆRKNING, JOURNALISERING OG
SPROG

v.
Odense Kommune



UDGANGSPUNKTET MEDIO 2019

Borgerblikket / Mit Overblik:

- at give borgerne et digitalt overblik over deres sager, ydelser mv.

Dette stiller krav til:

- Korrekt og ensartet journaliseringspraksis.
- God borgerkommunikation.

Hvor gode er vi til det i Odense Kommune? Tja ...

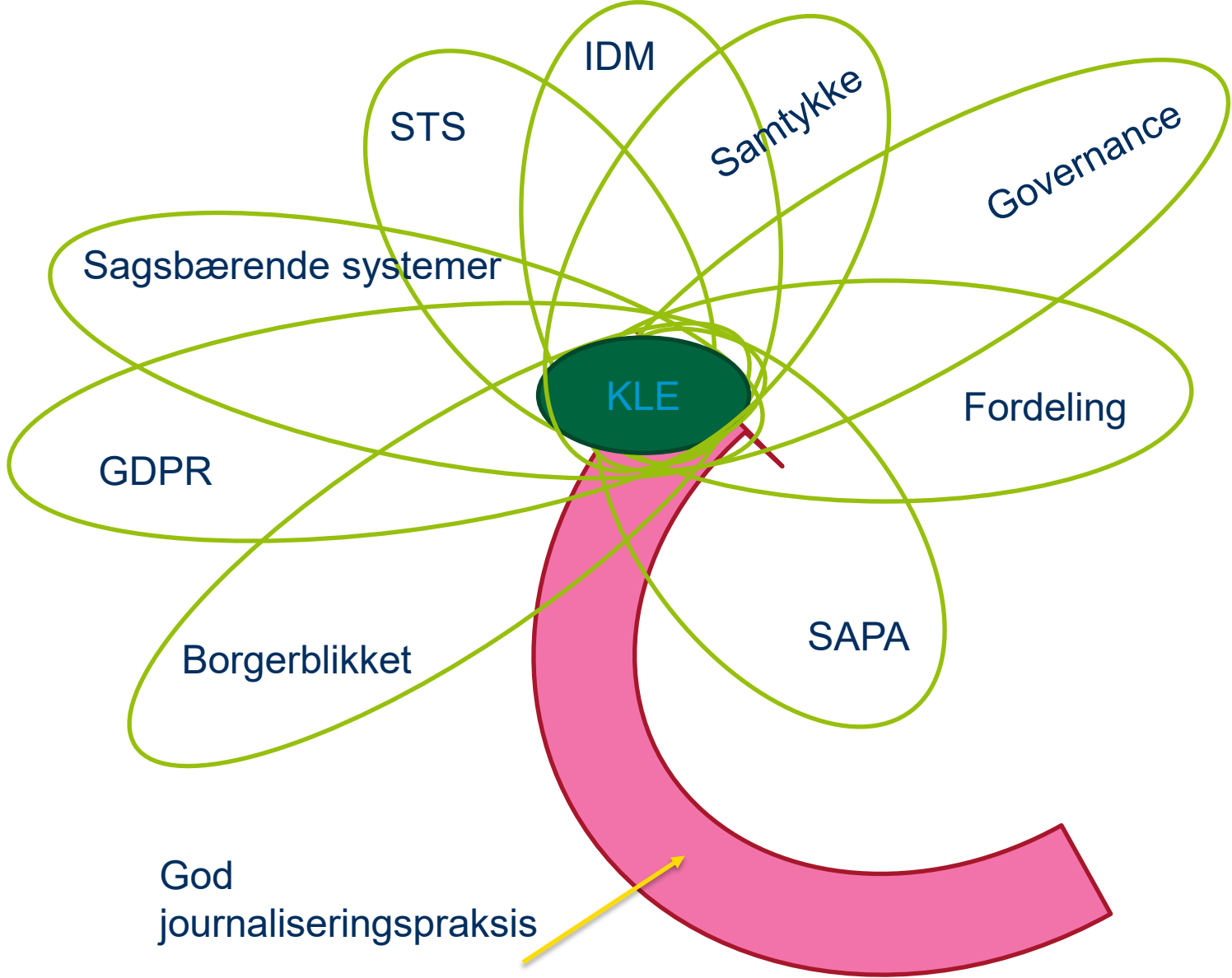
Få indtryk af udfordringen - gennemføre et **pilotprojekt - før** vi går i gang med Borgerblikket. Dvs. i efteråret 2019 og primo 2020

Pilotprojektet kigger på:

- KLE-opmærkning.
- Overskrifter på dokumenter.
- At sproget er ordentligt og letforståeligt.



- Datakvalitet
- Journaliseringspraksis - herunder KLE-opmærkning
- God borgerkommunikation.



STS (støttesystemer) - "Den fælleskommunale infrastruktur".

Det er den infrastruktur, som alle KOMBIT-systemer, herunder monopolbrudssystemerne og fremover et stigende antal fagsystemer integrerer til for at de kan dele data.

SAGSBÆRENDE SYSTEMER

SBSYS, Fasit, ydelsessystemerne fra ATP/ KMD og Monopolbrudssystemerne, Tandpleje, Forældrebetaling, omsorgssystemer (fx Én Plan), Byggesagssystemer.

BORGERBLIKKET

Borgerblikket, en fælleskommunal løsning, der gør det muligt - på Borger.dk - at vise borgeren et overblik over egne sager og ydelser.

IDM er håndtering af IT-brugeres rettigheder ift. oprettelse, ændring og nedlæggelse.

SAMTYKKE - en komponent, der muliggør, at:

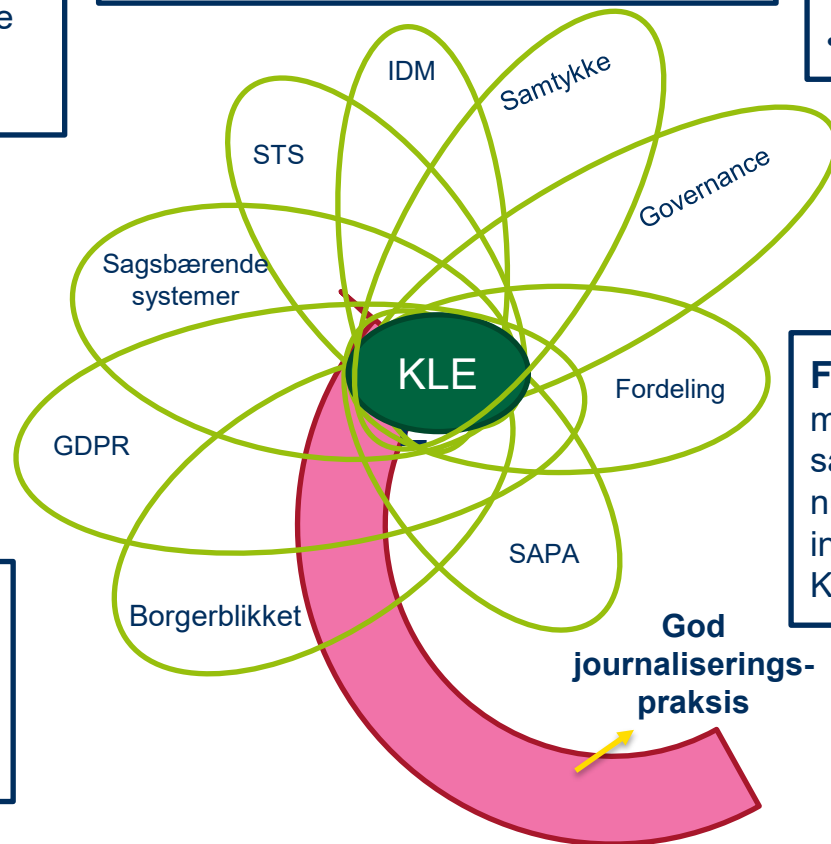
- borgeren let og forståeligt kan afgive samtykke
- borgeren har adgang til et overblik over og kan trække et afgivet samtykke tilbage
- der er styr på og overblik over indhentning



GOVERNANCE At justere/udvide den nuværende governancemodell, så der sættes fokus på det dataansvar, der følger med som ansvarlig for forvaltning af en given lovgivning.

FORDELING agerer "posthus" for beskeder, journalnotater, mv. mellem forskellige fagsystemer, på baggrund af hvilke sagstyper, det drejer sig om. Sagstypen beskrives med et KLE-nummer. Fordeling kan ske enten via SBSIP, som er en integrationskomponent, der følger med SBSYS, eller via et af KOMBITs Støttesystemer.

SAPA (del af monopolbruddet): Konkurrenceudsættelse af KMD Sag. Odense Kommune-projektet: Udbredelse og videreudvikling af Borgersagsportalen i Odense Kommune, udfasning af KMD Sag og implementering af SAPA.

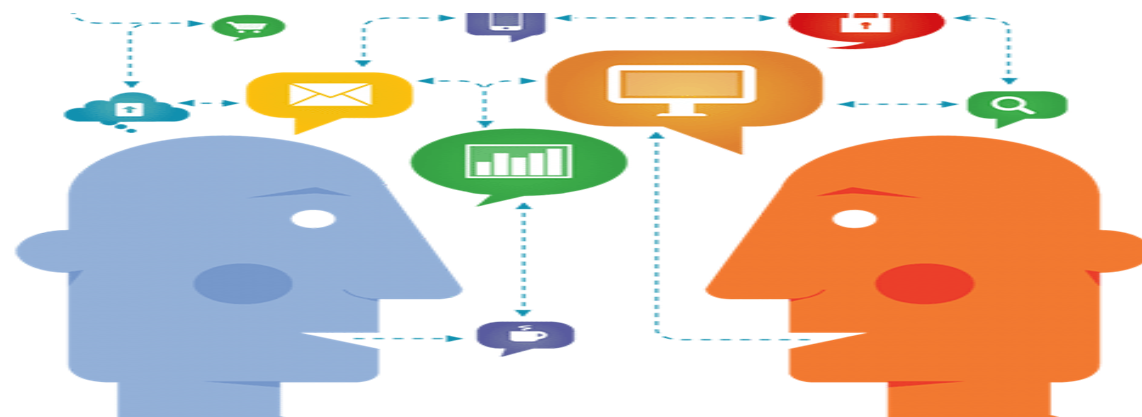
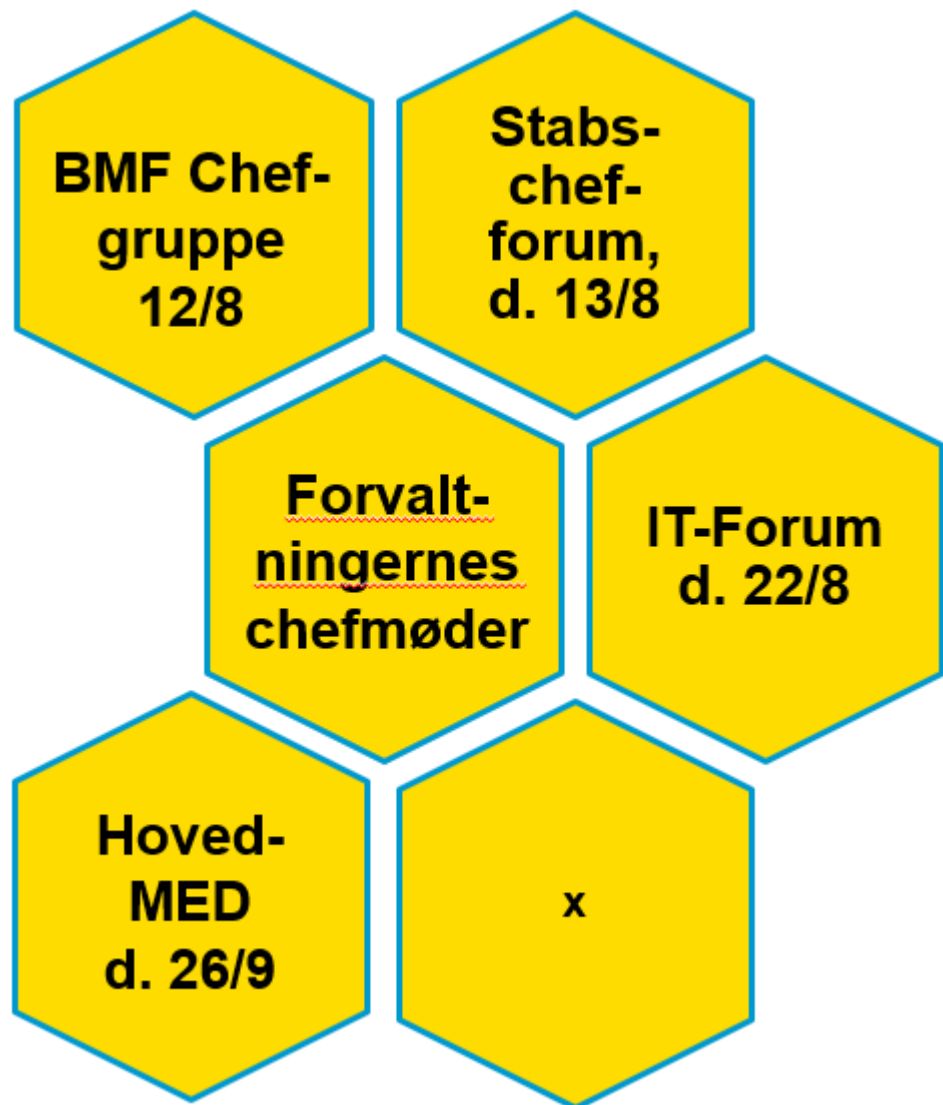


KLE: KL's Emnesystematik (journaliseringsnøgle):

At strukturere og kvalificere KLE-opmærkningen i Odense Kommune i tråd med god forvaltningsskik og GDPR, så organisationen får en ensartet brug af KLE-opmærkning på både data og organisationsenheder/individer.

For at kunne adgangsstyre og fremvise data i overensstemmelse med, hvad den enkelte sagsbehandler har rettigheder til at se, er/bliver vi afhængige af korrekt KLE-opmærkning på data og organisationsenheder/individer.

ORIENTERING OG BESLUTNING I DIV. FORA



Drøftelse i HovedMED/forvaltningsMED

- Hvordan imødekommer vi den usikkerhed, det kan skabe hos medarbejderne, at det, de skriver i borgernes sager, vil blive udstillet mere direkte for borgerne?
- Hvordan skaber vi et skifte i mindset fra at tænke, at det er kommunens sager til at tænke det er borgerens egne sager?

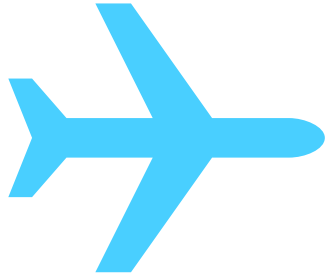
PROCESPLAN



FINDINGS: BEHOV FOR FORTSAT AT HAVE FOKUS PÅ

- Tilretning af KLE-numre
- Afslutning af sager
- Efterlevelse af enkeltsagsprincippet
- Borgerperspektivet på dokumentoverskrifter
- Behov for mere modtagerorienteret indledning i standardbreve/fraser som modvægt til den efterfølgende obligatoriske - oftest sproglig tunge – lovrelaterede tekst.

PILOTPROJEKTER I DE FEM FORVALTNINGER



BKF

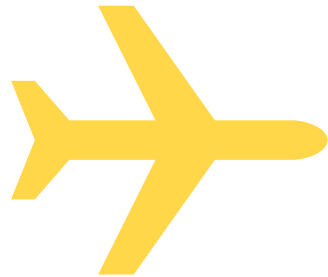
Kirkegårdsadministration

- SBSYS
- EG Brandsoft



Folkeregisteret

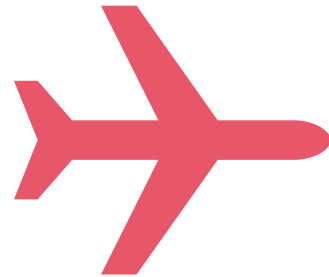
- SBSYS
- Notus
- DXC



BMF

Opkrævning

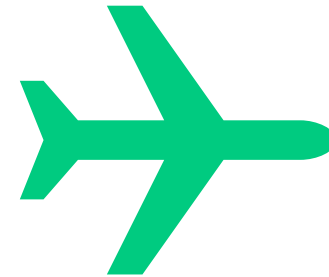
- ØS-indsigt



BUF

Børn- og
ungerådgivningen/
Handicapområdet

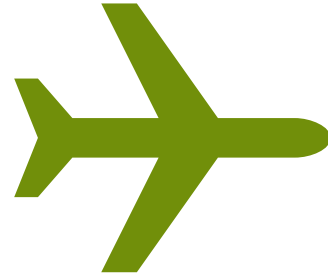
- SBSYS



BSF

Revalidering/
Jobrådgiverne

- Fasit



ÆHF

Myndighed
Område 2

- KMD Care
- Èn Plan
- SBSYS



DER EFTERSPØRGES HJÆLP TIL GOD JOURNALISERINGSPRAKSIS

MODUL 0: Introduktion til kurset

- Velkommen
- Sådan fungerer kurset
- Forvaltnings-Finn
- Hvorfor skal vi kende til lovgivningen på forvaltningsområdet?

MODUL 1: Den offentlige myndigheds forpligtelser

- Den offentlige myndigheds forpligtelser
- Love
- Afgørelser eller faktisk forvaltningsvirksomhed?
- Vigtigheden af enhedsforvaltning
- Vejledningsforpligtelse

MODUL 2: God forvaltningsskik

- Hvorfor er god forvaltningsskik vigtigt?
- Hvad er god forvaltningsskik?
- Hvad vil det sige at være inhabil?
- Om at modtage gaver
- Tavshedspligt
- Samtykke

MODUL 3: God forvaltningsskik

- Hvorfor er god kommunikation vigtigt?
- Hvad er god kommunikation?
- Henvendelser fra borgere.
- Vejledningsforpligtelse
- Vejledning til henvendelse
- Kommunikation på sociale medier
- Digital post og persondata

MODUL 4: Journaliseringspligt

- Hvorfor er journalisering vigtigt?
- Hvad skal du journalisere?
- Hvad er et dokument?
- Hvornår skal du journalisere?
- Hvordan skal du journalisere?

MODUL 5: KLE

- Hvad er ESDH og KLE?
- Hvorfor bruge KLE og KLE-online?
- Hvordan fungerer KLE numre?
- Hvad er 'emne' og 'handlingsfacet'?
- KLE's anvendelsesområder

MODUL 6: Notatpligt

- Hvorfor har vi notatpligt?
- Hvad skal du notere?
- Hvordan skal et notat se ud?

MODUL 7: Aktindsigt

- Hvorfor skal borgere kunne få aktindsigt?
- Hvornår er der tale om en aktindsigt?
- Retten til aktindsigt og indsigt
- Når du modtager en anmodning?
- Hvad er undtaget?
- Hvordan meddeler du aktindsigt?

MODUL 8: Partshøring

- Hvorfor skal man afslutte sager?
- Hvad er partshøring?
- Processen omkring partshøring
- Hvad gør du, hvis du får nye oplysninger i sagen?

MODUL 9: Begrundelser

- Hvorfor skal man begrunde?
- Hvad er en begrundelse?
- Hvornår skal du give en begrundelse i en sag?
- Begrundelsens indhold
- Klagevejledning

Afsluttende test

- Baseret på sagsområde og afdeling

Test af e-læringsmodul i God forvaltningspraksis

Før og efter årsskiftet 2019/2020

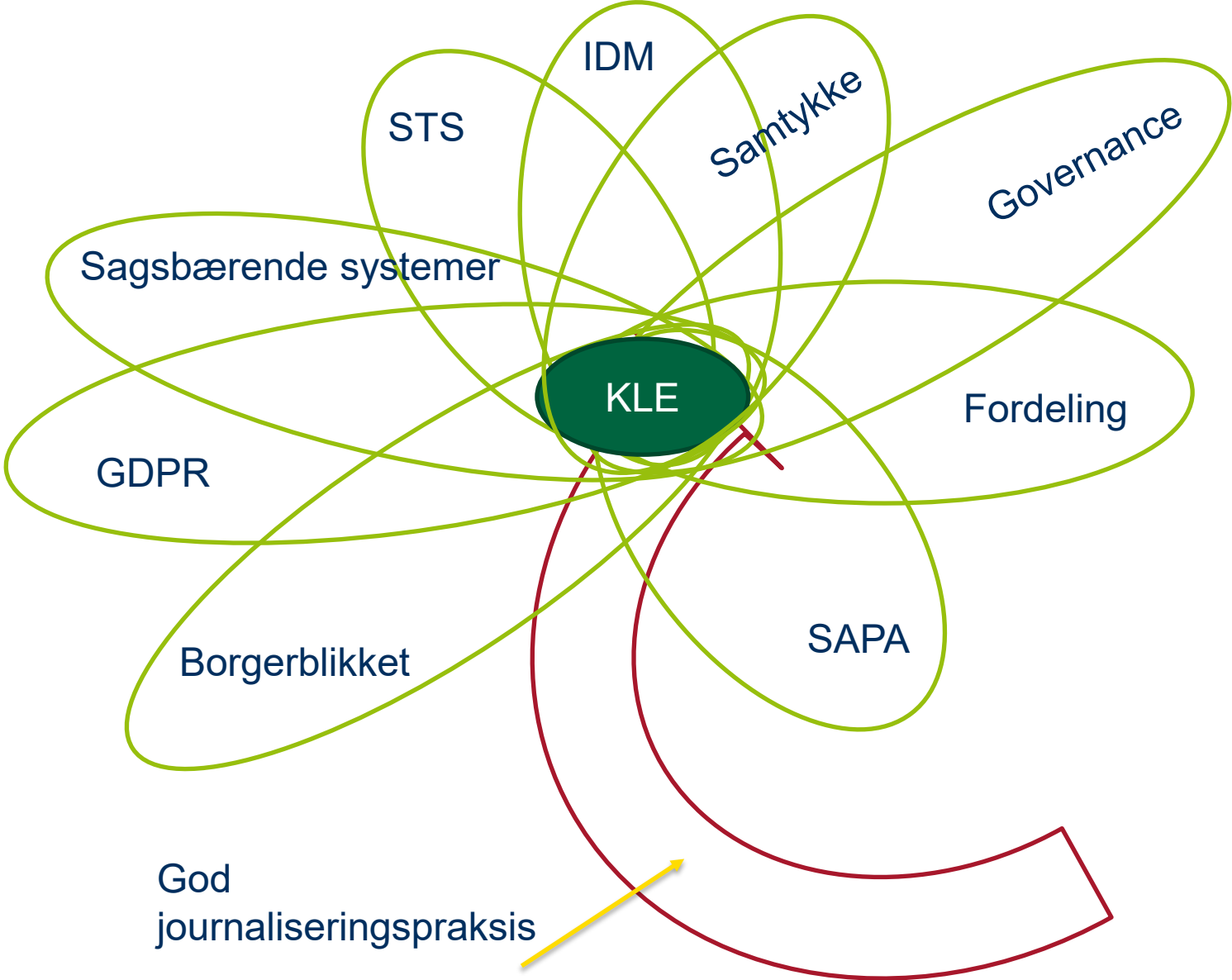
NY PROCESPLAN:



KONFIGURATIONSARK:

KONFIGURATION af KLE-numre i Borgerblikket	KLE-nr.	KLE-navn	Fagsystem	Fradato for visning	Kontaktafdeling	Kontakttelefon	Link til yderligere information	Digitalpost kontaktpunkt (postkasse)	Selvbetjeningsnavn	Selvbetjeningslink
KLE	15.62.05	Dagpenge	FASIT	01-01-2020	Kontaktcenter	66131372	https://www.odense.dk/borger/job-og-uddannelse/dagpenge	https://post.borger.dk/?logon.aspx?portalid=1049&logon=borger&function=inbox&template=borger&mailboxid=17933		
KLE	15.62.10	Kontanthjælp	FASIT	02-01-2020	Kontaktcenter	66131372	https://www.odense.dk/borger/job-og-uddannelse/kontanthjaelp	https://post.borger.dk/?logon.aspx?portalid=1049&logon=borger&function=inbox&template=borger&mailboxid=5185		
KLE	15.62.15	Uddannelseshjælp	FASIT	03-01-2020	Kontaktcenter	66131372	https://www.odense.dk/borger/job-og-uddannelse/kontanthjaelp	https://post.borger.dk/?logon.aspx?portalid=1049&logon=borger&function=inbox&template=borger&mailboxid=5185		
KLE	15.17.06	Sygedagpenge opfølgning	FASIT	04-01-2020	Kontaktcenter	66131372	https://www.odense.dk/borger/job-og-uddannelse/job-og-sygdom	https://post.borger.dk/?logon.aspx?portalid=1049&logon=borger&function=inbox&template=borger&mailboxid=19330		
KLE	15.17.22	Ressourceforløb	FASIT	05-01-2020	Kontaktcenter	66131372	http://www.odense.dk/om-kommunen/forvaltninger/beskaeftigelses-og-socialforvaltningen/jobrehabiliteringscentret	https://post.borger.dk?logon.aspx?portalid=1049&logon=borger&function=inbox&template=borger&mailboxid=28707		
KLE	15.27.26	Jobafklaringsforløb	FASIT	06-01-2020	Kontaktcenter	66131372	https://www.odense.dk/borger/job-og-uddannelse/job-og-sygdom	https://post.borger.dk/?logon.aspx?portalid=1049&logon=borger&function=inbox&template=borger&mailboxid=20596		
KLE	15.20.24	Fleksjob	FASIT	07-01-2020	Kontaktcenter	66131372	https://www.odense.dk/borger/job-og-uddannelse/fleksjob	https://post.borger.dk/?logon.aspx?portalid=1049&logon=borger&function=inbox&template=borger&mailboxid=10671		
KLE	15.17.12	Revalidering	FASIT	08-01-2020	Kontaktcenter	66131372	https://www.odense.dk/borger/job-og-uddannelse/revalidering	https://post.borger.dk/?logon.aspx?portalid=1049&logon=borger&function=inbox&template=borger&mailboxid=19808		
KLE	15.40.10	Selvforsørgelses- og hjemrejseprogram og introduktionsprogram	FASIT	09-01-2020	Kontaktcenter	66131372	https://www.odense.dk/borger/job-og-uddannelse/integration	https://post.borger.dk/?logon.aspx?portalid=1049&logon=borger&function=inbox&template=borger&mailboxid=6455		

KLE PROJEKTET



KLE PROJEKTET DELES OP I TO FORLØB:



- BORGERSAGER
- EMNESAGER

Indsatser:

- Fokus på God Journaliseringspraksis (KLE, Afslutning af sager, Sigende overskrifter, Sprog, m.m.)
- Piloter i hver forvaltning
- Udvalgte (pilot) områder får særlig fokus og opmærksomhed og hjælp ift. processen
- Inddragelse af chefgrupper og medudvalg
- E-learningkursus: god journaliseringspraksis



KLE PROJEKTET



Borgersager oprettes udelukkende via sagsskabeloner, som sikrer at alle sager oprettet via skabelon har samme KLE.

Skabeloner gør det også muligt at ændre KLE på alle sager, som er blevet oprettet via skabelonen

Vi kan trække lister og oversigt over alle skabeloner, og tilhørende KLE, sager, forretningsområder, m.m.

Emnesager oprettes primært ad hoc (selvvalgt KLE ved sagsoprettelsen) men skabelonoprettelse anvendes også – dog i mindre udstrækninger.

Ad hoc oprettelse gør det svært at validere KLE uden at gennemgå sagerne individuelt

Håndtering og validering af sager oprettet via sagsskabeloner var ret systematisk.

Tidskrævende (pga. de mange sagsskabeloner) men overskuelig proces



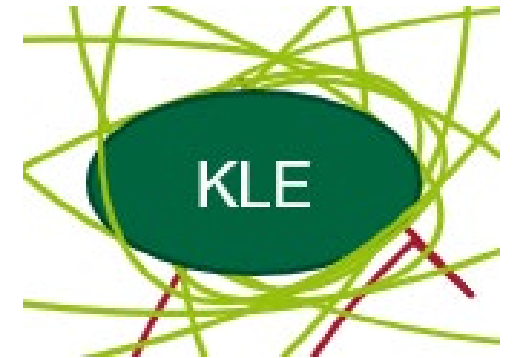
Håndtering af emnesager (ad hoc) har vist sig at være lige så kompleks og til tider uoverskuelig proces, som vi havde forventet. Dertil kommer manglende vilje til opgaven og mangel på ressourcer for at håndtere det.

KLE PROJEKTET: Findings

Særlig opmærksomhed på KLE har vist os at vi som organisation ikke har haft fokus nok på KLE opmærkning i vores digitale systemer, hvilket har medført manglende viden og mangelfuld forståelse for KLE i organisationen.

KLE projektet gjorde det mere synligt for os at:

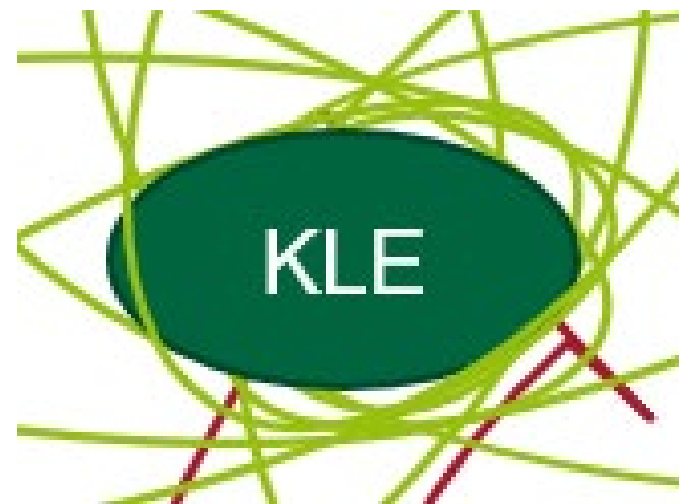
- Vi opretter sager via skabeloner med forkerte KLE
- Vi har behov for nye sagsskabeloner, som skal sikre korrekt sagsoprettelse
- Vi har et stort behov for oprydning i vores eksisterende sager
- Der mangler viden om KLE i organisationen
- Der mangler forståelse for konsekvenserne af forkert KLE
- Vi måtte igangsætte en større oprydningsarbejde, for at kvalitetssikre eksisterende sager
- Vi vil gerne undgå flere oprydningsprojekter. Med udgangspunkt i forebyggelse, måtte vi sætte KLE på dagsordenen og i fokus i organisationen
- Vi havde behov for at fremme ejerskab af data



KLE PROJEKTET: Resultater



- Forudsætning for succesfuld implementering er at lederne tager ansvar.
- God journalisering, inkl. korrekt valg af KLE er en administrativ opgave. Det er ikke en IT/Digitaliserings opgave, som nemt kan løses vha robotter/SQL.
- Forretningen skal tage ansvar for deres data, og acceptere at der er konsekvenser af forkert journaliseringspraksis, og at de konsekvenser kun vil blive udstillet i højere grad med hhv. SAPA og Borgerblikket



7. MØDER I FORÅRET 2022

Møder i 1. halvår 2022



8. EVALUERING



GLÆDELIG JUL

