

KOMBIT

SPØRGESSESSION – GENEREL OPGAVEHÅNDTERING

Kommunernes Ydelsessystem

Dato: 25-11-2021

Version: 1.0

Forfatter: Rebecca Mandrup Hoeck

Kontakt: rmh@netcompany.com

netcompany

Netcompany



Rebecca Mandrup Hoeck
Business Consultant

Mødestruktur

- **Vi glæder os til en god spørgesession 😊**
 - Brug 'Mute'-funktionen
 - Mødet bliver optaget
 - Præsentationen og optagelsen sendes ud efterfølgende
 - Husk, at I kan oprette en supportsg, hvis I har specifikke spørgsmål, som ikke bliver håndteret i dag

Agenda

- Velkommen
- Spørgsmål og svar
- Opsamling og afrunding



SPØRGSMÅL OG SVAR

SPØRGSMÅL

—
Er det muligt at se borgers samlever under personoplysningerne om borgers relationer?

SVAR

1

Ja, det er muligt 😊

Tabellen 'Relationer' på personoverblikket viser familiemedlemmer og personer, som bor på personens adresse. Det vil sige, at man kan se forældre, ægtefælle, og børn (uagtet om de bor på samme adresse som borger eller ej), samt samboende på adressen.

Personer vises med det data som er tilgængeligt omkring dem i systemet. Det vil sige at hvis vi har navn og alder vises dette, og ellers vises blot CPR-nummeret på personen.

Opret gerne en supportsag, hvis I mener, I burde kunne se samlevende på adressen, men ikke kan se det 😊

Tip: Forsøg med 'Straksreplikker fra CPR'

SPØRGSMÅL

Hvilke dokumenttyper kan man tilføje?
Vi kunne godt tilføje en mail under borgers personoverblik, men ikke til den konkrete sag?

SVAR

Det er defineret i kommunen, hvilke dokumenttyper som man kan tilføje. Se nedenstående fra brugervejledningen KY Sagsbehandling afsnit 7.11

Tip: Du kan gemme en mail i et format, der er defineret af Kommunal administrator og derefter tilknytte det til sagen. Hvis dit e-mail-program understøtter det, vil eventuelle vedhæftede filer blot blive inkluderet i den gemte e-mail og kan dermed også medtages i løsningen ved upload hertil.

Hvis du ønsker at kategorisere dine vedhæftninger, skal disse gemmes lokalt, før de uploades til KY.

7.8 Dokumentationstype

Dokumentationstype anvendes til at specificere den type dokumentation, der uploades i selvbetjeningsløsningen og i fagsystemet.

← Fra konfigurationsvejledningen

SPØRGSMÅL

Hvilke indtægtstyper bliver taget med ved massemedtagelse af timer subprocessen?

SVAR

Indtægtstypen som medtages er normale lønindtægter (type 00), **som hentes fra eIndkomst**. Når man bruger 'Massemedtagelse af timer' kan man efterfølgende vurdere, hvilke indtægter som skal tages med ved beregning.

Læs mere om indkomsttyper på [SKATs hjemmeside](#)

3

SPØRGSMÅL

—
Kan man se, hvornår borger har modtaget et brev i e-Boks?

SVAR

Inde på fanen 'Journalnotater og dokumenter' kan man se, hvornår brevet er sendt til borger.

Når et brev bliver dannet, bliver det lagt i kø til afsendelse. I KY kører et batchjob hver anden time som samler alle breve, der skal sendes afsted til borger og sender dem afsted til e-Boks.

Det betyder, at borger modtager brevet umiddelbart efter afsendelse.

Ellers kan man se under 'Hændelser' fanen, hvilke hændelser og dermed også hvilke breve, der er afsendt ifm. med borgers sag(er).

4

SPØRGSMÅL

Kan man sende et brev til arbejdsgiver?
Dette er særligt relevant ifm. FLT.

SVAR

Ja, det kan du godt 😊

Se nedenstående fra brugervejledningen KY
Sagsbehandling afsnit 9.2.1.5.3

9.2.1.5.3 Modtager

Modtager: Modtagerfeltet er præudfyldt med primærpart. Hvis du vil udskifte primærpart, dvs. modtager af brevet, skal du benytte dig af handlingsknappen 'Fjern' yderst til højre, som vist i Figur 359: Modtager. Når du klikker på knappen, slettes den modtager, som KY har sat på brevet, og du har mulighed for at tilføje en ny modtager. En modtager kan både være en person og en virksomhed/myndighed og angives ved CPR eller CVR. Der kan kun vælges én modtager. Systemet finder selv ud af, hvorvidt brev til kommunen skal sendes via sikkermail eller digital post.

Modtager	Flemming Hansen, 1805984589	Fjern
Send som fysisk post	<input type="checkbox"/> Send som fysisk post	

Figur 359: Modtager


SPØRGSMÅL

—
Kan man se et overblik over de initierede hændelser ikoner/tekster, så man kan få et overblik over, hvad de betyder?

SVAR

Ja, se nedenstående fra brugervejledningen KY Sagsbehandling afsnit 4.2

Bemærk: Følgende ikoner for initierede hændelser vil du kunne møde i Opgaveindbakken

-  Selvbetjening
-  Integrationer
-  Interne regler (Batch)
-  Interne regler (Støtteproces, Opfølgingsopgaver, og Undringsårsager)
-  Manuel oprettelse
-  Konvertering
-  Massehandling (søgesiden)

Hvis en opgave er oprettet på baggrund af en støtteproces eller en opfølgingsopgave vil ikonet for den *forretningsmæssige initierede hændelse* kun vises – typisk en integration til et eksternt system eller et batchjob.

SPØRGSMÅL

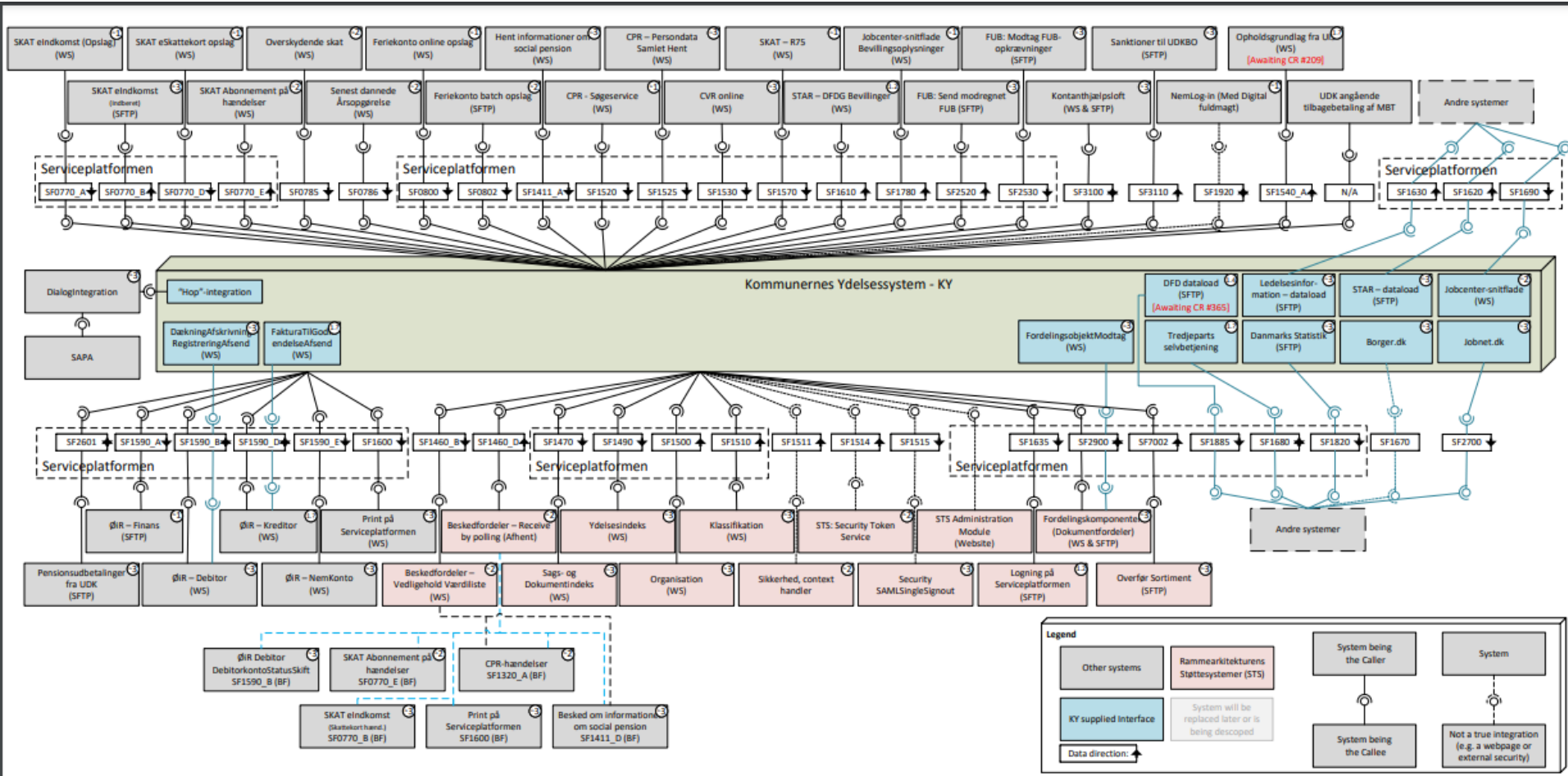
—
Hvilke oplysninger kommer ikke ind i KY fra andre snitflader? Hvilke skal man selv fremsøge i den fælles dataenhed?

SVAR

Der kommer rigtig meget ind i KY via integrationer 😊

Se næste slide for det fulde overblik.

7



Hvad er forskellen på straks- og kvik-udbetaling?

Se følgende fra brugervejledningen KY Sagsbehandling

10.4 Foretag kvikudbetaling

Formålet med 'Foretag kvikudbetaling' er at muliggøre, at et beløb kan, overføres til borgerens konto hurtigst muligt. Dette betyder at foretages der kvikudbetaling til en borger d.d. inden kl. 14, vil beløbet være på borgers bankkonto den efterfølgende bankdag – altså dagen efter medmindre det er weekend/helligdag.

'Foretag kvikudbetaling' startes via et 'lyn'-ikon ⚡ på udbetalingsfanen jf. 8.2.4 'Lyn'-ikonet er vist på figuren nedenfor markeret med orange boks. 'Foretag kvikudbetaling' kan også startes via opsummeringstrinnet i den enkelte opgave jf. 9.3.7.8 Kvikudbetaling.

10.14.2 Dan straksudbetalingsbilag

Formålet med straksudbetalingsbilag er, at kommunen skal have mulighed for at foretage en kontant udbetaling i stedet for en udbetaling via NemKonto. Dette er for eksempel relevant, hvis en borger endnu ikke har en NemKonto eller ikke kan vente til den planlagte dispositionsdato. Denne opgave kan kun startes manuelt gennem handlingsmenuen på borgers tværgående overblik.

Vigtigt: Denne opgave muliggør kontant udbetaling til borgeren og danner et straksudbetalingsbilag. Er du interesseret i en hurtig udbetaling til borgeren, skal du have fat i opgaven Foretag kvikudbetaling i afsnit 10.4.

SPØRGSMÅL

—
Mangle dokumentation skabelonen er kun til HTF. Kan man bruge den til andre ydelser også?

SVAR

Nej. Den er kun udviklet til HTF. Der er en ændring i støbeskeen, der ser på at oprette flere. Tidshorisonten er dog fortsat uklar.

Jeres brevskebelonsredaktør vil kunne lave en brevskebelon til formålet i mellemtiden 😊

Besøg evt. webinarret om breve og journalnotater for brevskebelonsredaktører og administratorer.

SPØRGSMÅL

Hvad er et eksempel på 'Sidste økonomiske effektuerings dispositionsdato'?

SVAR

10

Seneste udbetalingsdato eller sagens gyldig til dato. Så hvis der ligger en udbetaling til manuel godkendelse, er det først den dato den bliver udbetalt, at der er indeværende + følgende måned.

Opsummeret sættes sagen altså som afsluttet sidste dag i måneden efter den seneste af følgende datoer:

- Slutdato for bevilling
- Sidste økonomiske effektuerings dispositionsdato (sidste udbetaling)

En sag kan ikke afsluttes, hvis der findes ikke endeliggjorte effektueringskladder for sagen.

SPØRGSMÅL

—
Vi har en borger som har en restindtægt fra sit arbejde, som sluttede 31.10.21. Overgået til LY fra d. 1.11.21. Lille indtægt udb. 30.11.21.

KY vil først trække lønnen i december. Hvordan får vi lagt trækket ind i november?

SVAR

11

Det er ikke som sådan muligt at ændre.

I må arbejde jer omkring det:

- Er der fx et manuelt fradrag på LY, der kan bruges?

SPØRGSMÅL

—
Vi har en borger som har fået udb. feriepenge – beløbet skal trækkes krone for krone – hvordan/hvor lægges det ind?

SVAR


Via subprocessen 'Ferie' tilføjer du perioden med ferie til beregning og genberegner herefter sagen.

Under 'Tilføj/Rediger ferie' vælger man via en dropdown menu, hvilken ferietype, man vil anvende. Derudover indtastes hvornår ferien afholdes samt evt. udbetalte feriepenge.

Tabellen indeholder følgende:

1. **Ferietype:** Der kan indberettes fire typer af ferie:

- Ferie med ydelse
- Ferie uden ydelse
- Ferie med feriegodtgørelse (Optjent ved andet arbejde)
- Ferie med feriegodtgørelse (Optjent ved praktik el. lign)

Bemærk: Ved tryk på spørgsmålstegnet  , vil der komme mere information om pågældende felt. I dette tilfælde vil man ved tryk på spørgsmålstegnet ud for 'Ferietype' få mere viden om de forskellige ferietyper, man kan angive og hvilken betydning hver ferietype har for de forskellige KY-ydelser. Hjælpeteksten ses i Figur 289: Hjælpetekst til ferietype. Hjælpekonerne kan man læse mere om i afsnit 13.3.

Fra brugervejledningen afsnit 9.1.3.13

SPØRGSMÅL

—
Kan vi ændre overskriften på vores journalnotater?

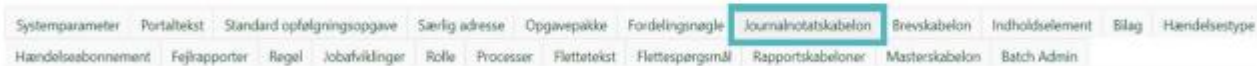
SVAR

Ja, jeres administrator/skabelonredaktør kan konfigurere det således, at sagsbehandler kan tilføje en titel 😊

Fra Konfigurationsvejledningen

7.9 Journalnotatskabelon

Journalnotatskabelon anvendes til at oprette skabeloner for journalnotater, der kan benyttes af sagsbehandlerne i forbindelse med opgavebehandlingen i KY. Denne systemparameter kan også tilgås via sin egen fane. Dette er vist nedenfor på Figur 166: Fanen 'Journalnotatskabelon'.



Figur 166: Fanen 'Journalnotatskabelon'

Sagsbehandler skal dobbeltklikke på titlen for at ændre den 😊

SPØRGSMÅL

—
Kan man lave en opsætning i KY, så man kan se gule lapper ved opgavetyperen 'manuel godkendelse'?

Vi har i KY en opgaveindbakke kun til 'manuel godkendelse' og bruger gule lapper til aflever lønsedler

SVAR

Man kan ikke udsøge de gule lapper, så de lander i en opgaveindbakke. Det som I kan gøre er at lave en opgavekategori 'Lønseddel' og så sætte den på de relevante 'Manuel godkendelses' opgaver i stedet.

Opgaver 'Manuel godkendelse' kan man nemlig udsøge på 😊

SPØRGSMÅL

—

Når vi har et ægtepar, hvor den ene ægtefælle modtager FLT og den anden ægtefælle modtager HTF oplever vi, at opgaverne på FLT ligger sig i den forkerte opgavepakke. F.eks. lander opgaven om lønindtægter i sagen "afledt ægtefælle" og ikke i FLT opgavepakken, hvordan ændre vi det, så opgaverne lander i de korrekte opgavepakker?

(Fortsættes...)

SVAR

15

Dette skal håndteres i en specifik supportsag, da der kan være flere elementer til svaret 😊

Så I må meget gerne oprette en supportsag i MinSupport, så kan vi hjælpe jer den vej igennem.

SPØRGSMÅL

(...)

Vi er endvidere meget uforstående over, at når et ægtepar begge har en "social begivenhed", hvorfor der så genereres en "afledt sag" på HTF ægtefællen. Der burde kun være en FLT og en HTF sag.

Lønindtægtsopgaven skal endvidere lande i FLT opgavepakken og når denne opgave er behandlet, skal der dannes en opgave i HTF opgavepakke om modregning af ægtefælles indkomst

SVAR

16

Hvis man modtager FLT har man ikke en social begivenhed. Dette har ægtefællen, der modtager HTF.

For at de to kan samberegnes skal vi have en Afledt HTF-sag på ægtefællen, der modtager FLT, da KY har behov for viden om den ægtefælle, der ikke er berettiget HTF. Der vil således være tre sager: den fulde HTF på den ene ægtefælle samt en FLT og en afledt HTF sag på den anden ægtefælle.

Bemærk, at en afledt HTF sag er **ikke nødvendigvis** det samme som at borger derved har forsørgelsesgrundlaget 'Afledt ret til HTF'.

Tip: Alt dette med forsørgelsesgrundlag og afledte sager bliver gennemgået i webinarret 'Ægtefællehåndtering'

Ift. hvor opgaverne lander → opret en supportsag, så vi kan se nærmere på den konkrete situation 😊

SPØRGSMÅL

I KY kan man under 'Links' tilgå '[Kommunen] tværgående overblik' – Når man læser i 'brugervejledning – sagsbehandling' omkring håndtering af dokumenter er det ikke muligt at få en ordentlig forståelse af, hvordan det fungerer.

Vi har brug for at vide, hvordan vi håndtere dokumenter i KY. Vi har mange mails som skal ind i KY, hvor borgeren enten har sendt dokumentation eller andet som er relevant for sagen.

Vi har et ønske om, at vi kan håndtere posten, så vi kan lægge det som en opgave på borgerens overblik og derved kan vi se det i opgavepakken, ligesom når der kommer 'modtag post' fra selvbetjeningsløsningen.

SVAR

17

Det er ikke muligt at oprette en opgave på baggrund af den post, der kommer ind. I kan i stedet manuelt oprette en opfølgingsopgave, der vedrør post.

Hvis det er en funktionalitet, der ønskes, kan I oprette et ændringsønske til KOMBIT 😊

Vejledningen KY sagsbehandling beskriver de funktionaliteter, der er mulige ifm. dokumenter i KY. Hvis I ønsker, der er noget, der skal beskrives, må I meget gerne oprette en supportsag og beskrive, hvad I mangler i vejledningen 😊 Så kan vi se nærmere på det derfra.

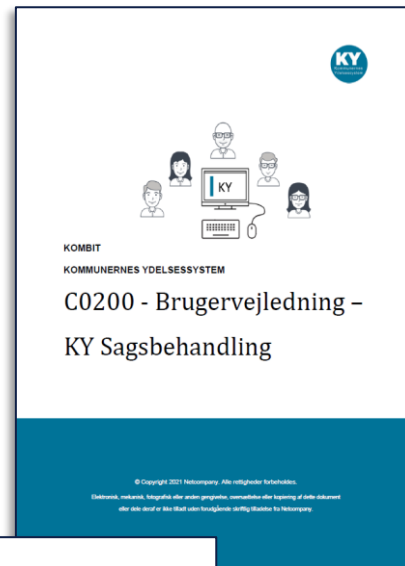
SPØRGSMÅL?



OPSAMLING & AFRUNDING

Afrunding

- Du kan læse mere om sagsbehandling i Brugervejledningen [‘KY Sagsbehandling’](#)
- Du kan læse mere om Fejlsøgning i ”[Brugervejledning - Fejlsøgning – egen sag.pdf](#)” under vejledninger på driftssitet
- Kig i FAQ’en som opdateres løbende. Findes på [driftssitet](#)
- Vi sender optagelse og slides fra spørgesessionen ud til jeres projektledere



Hvis I stadig har spørgsmål...

Husk, at I kan oprette en supportsag 😊

TAK FOR I DAG

VI TAGER ANSVAR



www.netcompany.com

netcompany

