

Bilag 5: 12-Partskontakt => Kontaktdata

(Bilag til dagsordenspunkt 5: Overvejelser om fælleskommunalt system til håndtering af kontaktdata)

Indledning

Dokumentet indeholder et oplæg til fastlæggelse af scope for realisering af forretningsservicen "Partskontakt".

I de oprindelige oplæg med visionen for rammearkitekturen blev Partskontakt introduceret som en meget bred forretningsservice, der omfattede alle de processer, der var involveret i kontakten med en part.

De systemmæssige opgaver i dette forretningsmæssige scope er blevet afklaret og placeret i det kommunale systemlandskab.

Konklusionen er, at Partskontakt som forretningsservice ikke vil være fysisk systemunderstøttet af eet fælleskommunalt system, med derimod – ligesom det gælder for de fleste andre forretningsservices – i en række fagsystemer og støttesystemer, både enkelt- og fælleskommunalt.

Dette papir gennemgår de forretningsprocesser, som oprindeligt blev skitseret som scope for Partskontakt, og redegør for deres understøttelse i systemlandskabet.

Konklusionen af analysen er, at processerne i Partskontakt i vid udstrækning understøttes af systemer med en række andre formål end selve partskontakten, men at der udestår et dedikeret støttesystem, der kan holde fælles informationer om, hvordan parten skal kontaktes.

Det foreslås at etablere et sådant støttesystem med arbejdstitlen Kontaktdata.

I første omgang vil data i støttesystemet blive vedligeholdt af brugere fx via SAPA brugergrænsefladen, men støttesystemet skal implementeres, så det kan vedligeholdes direkte fra de relevante systemer, fx ESDH- og fagsystemer. Støttesystemets primære funktion er at udstille Kontaktdata for anvendelse i systemer.

Dette papir er opdelt i følgende afsnit. Afsnit 1. **Partskontakt i rammearkitekturen** beskriver det oprindelige scope. Afsnit 2. **Logisk opdeling af del-forretningsprocesser** beskriver dels de forskellige dele, dels hvordan de tænkes it-understøttet. Afsnit 3. **Løsningsskitse** beskriver i korte træk, hvordan støttesystemet fungerer i samspil med de systemer der anvender data fra hhv. opdaterer data i Kontaktdata. Afsnit 4. **Forretningsmodellering** beskriver kort de centrale begreber.

1. Partskontakt i rammearkitekturen

I den oprindelige skitse til rammearkitekturen (ver. 0.65) er forretningsservicen partskontakt beskrevet med et meget bredt scope:

"Partskontakt sørger for at kontakten til borgere og virksomheder forløber på en god og forståelig måde og på den kanal (brev, mail, Digital Post, SMS, telefon, personlig fremmøde, blanket eller selvbetjeningsløsning etc.) som modtageren ønsker at kommunikere på. Den sikrer sprog og tildtaleform (du/De) i forhold til dem vi taler med. Den sørger for at anvende de rigtige blanketter, formularer eller selvbetjeningsløsninger og portaler i de rigtige situationer.

Partskontakt sørger for at dirigere en kontakt til den aktør, som kan behandle henvendelsen.

Partskontakt vil kunne understøtte journalskrivning, sagsoprettelse mv. Herudover sørger den for at have overblik over alle tidligere kontakter og henvendelser. På den måde vil partskontakt have det fulde overblik over, hvad der er kommunikeret frem og tilbage mellem borgere/virksomheder og det offentlige. Som en konsekvens af det, vil den kunne sammenstille et sagsoverblik for de områder en borger har sager i og på den måde understøtte en tværgående sagsbehandling."

Ift. de interne processer definerer rammearkitekturen nedenstående:

- *Behandler indgående partskontakt*
- *Udfører fordeling (dirigere en kontakt til den aktør, som kan behandle henvendelsen)*
- *Behandler udgående partskontakt*
- *Leverer sags- og ydelsesoverblik*
- *Leverer hændelsesoverblik*
- *Fremfinder formular*
- *Danner journalnotat*
- *Danner journaloversigt*

2. Logisk opdeling af del-forretningsprocesser

Konkret omfatter scope for forretningsservicen Partskontakt i rammearkitekturen følgende 14 områder, som i det følgende gennemgås med fokus på, hvordan de fremover vil være systemunderstøttet. I afsnittet er angivet en række forslag til, hvor de forskellige del-elementer kan it-understøttes af eksisterende eller nye it-løsninger. Det skal understreges, at dette endnu er under forretningsmæssig og teknisk analyse og afklaring.

A. Indgående partskontakt.

Behandling og overblik over al indgående kontakt fra en borger eller en virksomhed uanset hvilken kanal denne kontakt er foregået på.

Behandling understøttes via den enkelte kommunes ESDH- eller fagsystem, mens overblik kan understøttes af SAPA-løsningen via støttesystemet Sag- og Dokumentindeks.

B. Udgående partskontakt.

Behandling og overblik over al udgående kontakt til en borger eller en virksomhed uanset hvilken kanal denne kontakt er foregået på.

Behandling understøttes via den enkelte kommunes ESDH- eller fagsystem, mens overblik kan understøttes af SAPA-løsningen via støttesystemet Sag- og Dokumentindeks.

C. Historik på partskontakter.

Etablering af overblik over alle tidligere partskontakter – både indgående og udgående. Herunder relationer mellem indgående og udgående partskontakt (udgående partskontakt som svar på en indgående partskontakt etc.).

Kan understøttes af SAPA-løsningen via støttesystemet Sag- og Dokumentindeks.

D. **Hændelsesoverblik.**

Opsamling og sammenstilling af et overblik over alle hændelser ift. en konkret part og dennes sager i relation til kommunen.

Der er ikke identificeret behov for denne oversigt, men forretningen har behov for en hændelseslog over, hvem der har læst/ændret de enkelte sager. Dette understøttes af de sagsbærende it-løsninger, hvor sagerne holdes og vedligeholdes.

E. **Kommunikationskanal.**

Registrering af de forskellige kommunikationskanaler - brev, mail, Digital Post, SMS, telefon, personlig fremmøde, selvbetjeningsløsning etc. – samt den kanal en given kommunikation skal foregå på hhv. er foregået på.

Dette foreslås understøttes via et nyt særskilt støttesystem med arbejdstitlen Kontaktdata.

F. **Sprog og tiltaleform.**

Registrering af sprog (dansk, engelsk etc.), tiltaleform (du/De) m.m. i forhold til kontakten til den enkelte person eller virksomhed – evt. afgrænset til anvendelse inden for udvalgte sagsområder (KLE).

Dette foreslås understøttes via et nyt særskilt støttesystem med arbejdstitlen Kontaktdata.

G. **Blanketter og formularer.**

Sikring af at det er de rigtige blanketter og formularer, som anvendes i en konkret partskontakt.

Dette understøttes af en kommunes portaler, intranet, borger.dk, virk.dk mv., hvor korrekte blanketter mv. kan fremsøges.

H. **Portaler og løsninger.**

Registrering af hvilke portaler, selvbetjeningsløsninger m.m., som skal anvendes ift. den enkelte partskontakt.

Dette understøttes af en kommunes portaler, intranet, borger.dk, virk.dk mv., hvor korrekte blanketter mv. kan fremsøges.

I. **Sagsoverblik.**

Sammenstilling af et sagsoverblik over de sager, som en borger eller virksomhed har i relation til kommunen (og det offentlige i det hele taget).

Dette er kerneopgaven for SAPA-løsningen, understøttet af en række støttesystemer.

J. **Sagsdannelse.**

Oprettelse og vedligeholdelse af sager.

Dette understøttes af de sagsbærende it-løsninger, hvor sagerne holdes og vedligeholdes. SAPA integrerer til disse, så det er muligt at oprette en sag via SAPAs brugergrænseflade.

K. **Journaloverblik.**

Sammenstilling af et journaloverblik ift. en konkret sag.

Dette understøttes af de fagsystemer, herunder ESDH, hvor sager og dokumenter befinder sig. SAPA-løsningen gengiver en del af disse informationer fra fagsystemerne.

L. **Journalnotatdannelse.**

Oprettelse af journalnotat hhv. journalpost i forhold til en sag.

Dette understøttes af de sagsbærende it-løsninger, hvor sagerne holdes og vedligeholdes. SAPA integrerer til disse, så det er muligt at oprette et journalnotat via SAPAs brugergrænseflade.

M. Ydelsesoverblik.

Sammenstilling af et ydelsesoverblik for en borger eller virksomhed.

Dette understøttes af SAPA-løsningen med brug af støttesystemet Ydelsesindeks.

N. Sagsfordeling.

Regler for hvorledes indgående partskontakter (sager) skal fordeles, dvs. regler for og konkret dirigering af en kontakt fra en borger eller virksomhed til den rette organisationsaktør – herunder it-systemer, der kan udføre den pågældende opgave.

Omfatter også den efterfølgende interne sagsfordeling i sagsbehandlingen i kommunen baseret på klassifikation, organisation og de dertil knyttede opgaver.

Fordeling af sager på sagsbehandlere understøttes af de sagsbærende it-løsninger, hvor sagerne holdes og vedligeholdes. SAPA-projektet har identificeret to behov for en fordelingsfunktion:

1. Til fordeling af præjournaliserede sager fra SAPA til det fagsystem (evt. ESDH) der skal overtage sagen til behandling. Bemærk: Her er tale om distribution til et IT-system, og ikke en sagsbehandler – Sidstnævnte fordeling er fagsystemets eget ansvar efter modtagelsen.
2. En interim-funktionalitet til at understøtte tildeling af ejerskab og sagsbehandler, som skal etableres som en midlertidig overgangsløsning for at KMD Sag kan udfases.

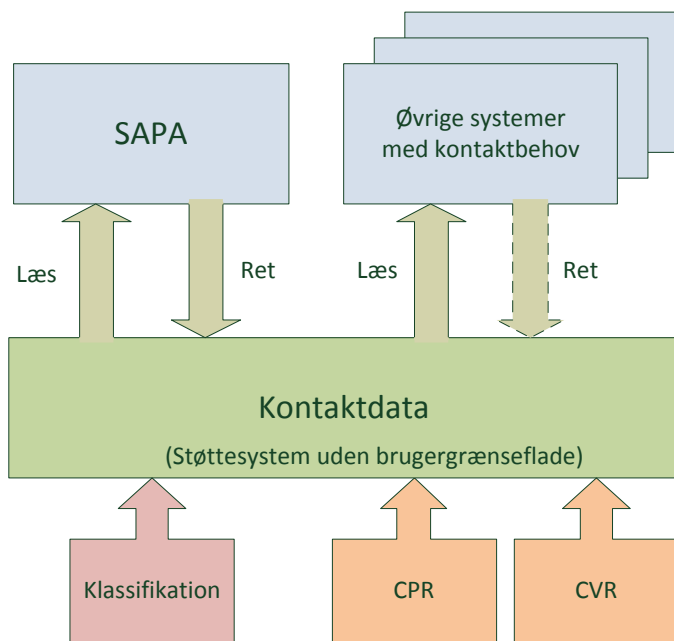
3. Løsningsskitse for støttesystemet 'Kontaktdata'

De fællesoffentlige grunddata holdes og vedligeholdes i CPR og CVR. For at lette de kommunale medarbejders arbejdsgange (ved at eliminere dobbeltregistreringer på tværs af fagsystemer) er der behov for at supplere disse grunddata med yderligere kontaktdata.

Derfor er det et forslag, at der bør udvikles et nyt selvstændigt støttesystem "Kontaktdata", der holder kontaktdata for parter, dvs. registrering et samlet sted i kommunen af fx e-mail-adresse, mobiltelefonnummer, digital post, foretrukket sprog, behov for tolkebistand, foretrukket kommunikationsmedie, o.lign.

Kontaktdata holdes af og vedligeholdes af støttesystemet Kontaktdata, men det skal være muligt at vedligeholde disse kontaktdata fra fx SAPA-løsningens brugergrænseflade, og det skal være muligt for kommunens it-løsninger at trække på disse data, når der via disse løsninger skal etableres kontakt til parter.

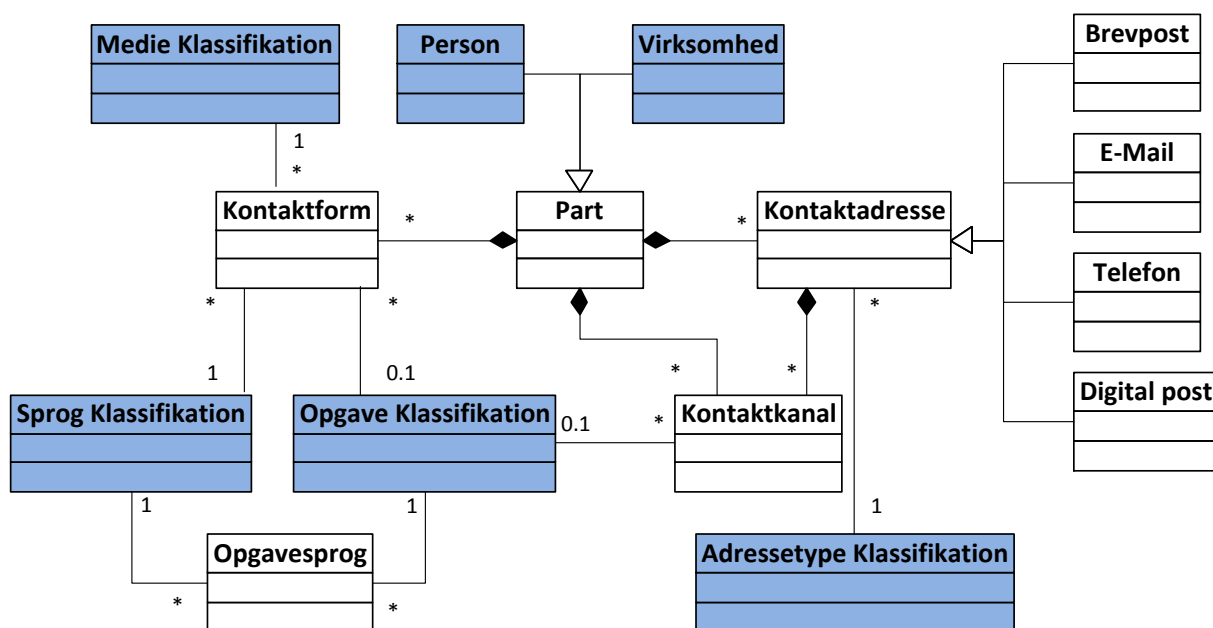
Støttesystem	Scope
Kontaktdata	<p>Mulighed for at opdatere få, basale kontaktoplysninger om borgeren.</p> <p>Alternativ kontaktadresse, E-mail-adresse, mobiltelefonnummer, foretrukket sprog, behov for tolkebistand, foretrukket kommunikationsmedie pr. sagstype.</p> <p>Et lokalt supplement til de informationer, der vedligeholdes i de fællesoffentlig registre og som udstilles via den fælles kommunal Serviceplatform.</p>



Figur 1: Kontaktdata kontekst

4. Forretningsmodellering

Nedenstående figur er et første udkast til en begrebsmodel for Kontaktdata og dens primære omgivelser. Modellen skal uddybes med en beskrivelse af de forskellige begreber inden for scope samt en navngivning og beskrivelse af de forskellige relationer.



Figur 2: Kontaktdata begrebsmodel (For attributter, se beskrivelse nedenfor)

Begreb: Part	
Definition:	Definerer den person (CPR) eller virksomhed (CVR), der defineres kontaktdata for
Beskrivelse:	Udgør et samleobjekt for de eksterne partstyper, således at disse kan håndteres under et.
Eksempler:	Person CPR 123456-7890, Virksomhed CVR 12345678

Begreb: Kontaktkanal	
Definition:	En borger eller virksomheds foretrukne kontaktkanal(-er) – evt. specifik for givne sagsområder.
Beskrivelse:	Indeholder stamdata ift. hvilke kommunikationskanaler, der skal/kan anvendes i kommunikationen med en borger og en virksomhed. Omfatter også en relation til "adressen" for den pågældende kommunikationskanal. Hvis der angives flere kontaktkanaler, kan de prioriteres i præferenceorden Hvis der ikke er angivet et sagsområde, er kontaktkanalen gældende for alle sagsområder
Eksempler:	Borger xxx foretrækker kommunikation via sikker mailadresse: "minmail@mail.dk". Som andet valg er brev sendt til en postboks.

Begreb: Kontaktadresse	
Definition:	Definerer de adresser en borger eller en virksomhed ønsker at benytte til kommunikation.
Beskrivelse:	Indeholder stamdata ift. hvilke adresser der relateres til i forbindelse med definition af kontaktkanal. En adresse kan have flere kanaltyper. En postadresse kan være dansk eller udenlandsk. Alle personer/ virksomheder vil som minimum have deres registrerede adresse som kontaktadresse (Eks. Folkeregister bopælsadresse)
Eksempler:	Kanaltyper: Postadresse, e-mail adresse, mobiltelefon nummer, tilmeldt digital post Eks1: Mobil +4512345678. Eks2: Mail: xxx@yyy.dk

Begreb: Kontaktform	
Definition:	En borger eller virksomheds foretrukne kontaktform(-er) – evt. specifik pr. sagsområde.
Beskrivelse:	Omfatter selve sproget (dansk, engelsk, ...), <u>tiltaleformen</u> (der kan eksempelvis være forskel på at skrive til unge og ældre) samt det tilhørende <u>kommunikationsmedie</u> (tekst, lyd, video ...), samt eventuelt behov for <u>tolkebistand</u> . Hvis der angives flere kontaktformer, kan de prioriteres i præferenceorden Hvis der ikke er angivet et sagsområde, gælder kontaktformen for alle sagsområder
Eksempler:	Kontaktsproget ift. en blind eller stærkt ordblind er en lydfil frem for et tekstdokument. Som andet valg, kan det tænkes at den blinde ønsker teksten i form af punktskrift.

Begreb: Opgavetyperprog	
Definition:	Det eller de sprog som kan anvendes til kommunikation inden for et sagsområde.
Beskrivelse:	Inden for visse sagsområder giver det god mening at kunne kommunikere på andre sprog end dansk. Andre områder kan kræve en juridisk korrekthed, som gør at kommunikationen kun kan foregå på dansk.
Eksempler:	Indkaldelse til samtaler på jobcentret kan ske på de europæiske hovedsprog.