



ESDH-Strategi

Elektronisk
Sags- og
Dokument-
Håndtering



TØNDER KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

Indledning	3
Vision	4
Strategier	5
• Vi sætter fokus på den gode sagsbehandling	7
• Vi skaber sammenhæng i systemer og indsatser	11
• Vi arbejder effektivt og digitalt	13
• Vi omsætter strategien til praksis	16
Lovgivningsmæssige rammer	18
Hvad er borgerblikket og SAPA	20
SAPA	22

INDLEDNING

ESDH-Strategien sætter rammerne for den gode sagsbehandling, som omfatter:

- at sikre høj datakvalitet i sagerne
- at overholde lovgivningen
- at øge gennemsigtigheden
- at effektivisere arbejdsgangene

I Tønder Kommune er SBSYS det væsentligste system, som ESDH-Strategien omfatter. Øvrige dokumentbærende systemer skal dog også leve op til ESDH-Strategien.

Ved et dokumentbærende system forstås et it system, der er omfattet af Arkivloven og deraf skal leve op til afleveringspligten. Dertil kommer alle systemer, der i 2020 eller senere forventes at skulle levere indhold til Borgerblikket.

Opdatering af ESDH-Strategien

Det er hensigten, at ESDH-Strategien skal være en dynamisk strategi. Den vil derfor løbende blive opdateret i takt med, at der kommer nyt, som er relevant for strategien, eller hvis nogle data bliver forældet. Der er således ikke fastsat et tidspunkt for strategiens udløb.

VISION

Hvad vil vi gerne opnå?

BORGERFOKUS

Vi fokuserer på stærke indsatser i kerneydelserne.

Vi understøtter vækst og udvikling med rammer og ressourcer.

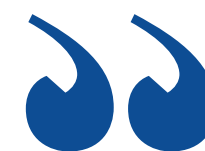
VÆKST & UDVIKLING

I Tønder Kommunes Visions- og Strategiplan arbejder vi i to spor: **Borgerfokus** og **Vækst & Udvikling**.

ESDH-Strategien understøtter især **Borgerfokus**. Den gode sagsbehandling anses som en del af de kommunale kerneydelser, ligesom høj kvalitet i sagsbehandlingen er en væsentlig forudsætning for understøttelse af øvrige kerneydelser.

Derfor er visionen for ESDH-Strategien:

I Tønder Kommune leverer vi høj kvalitet i sagsbehandling med fokus på lovgivning, gennemsigtighed og effektivitet.



STRATEGIER

Hvordan gør vi?

For at indfri visionen arbejder vi efter følgende strategier:



VI SÆTTER FOKUS PÅ DEN GODE SAGSBEHANDLING



VI SKABER SAMMENHÆNG I SYSTEMER OG INDSATSER



VI ARBEJDER EFFEKTIVT OG DIGITALT



VI OMSÆTTER STRATEGIEN TIL PRAKSIS



aktiviteter

Hvad gør vi?

For hver af strategierne igangsætter vi en række konkrete aktiviteter. Aktiviteterne er beskrevet under hver strategi. Dog kan en del af aktiviteterne understøtte flere strategier samtidigt. Aktiviteterne vil efterfølgende blive udmøntet i relevante handleplaner og vejledninger.



VI SÆTTER FOKUS PÅ DEN GODE SAGSBEHANDLING

Med god sagsbehandling sikrer vi, at gældende love bliver overholdt, og at borgere og virksomheder kan have tillid til, at kommunen behandler deres data korrekt.

I sagsbehandlingen tager vi udgangspunkt i følgende principper for god forvaltningskik med henblik på god service til borgerne:

- at sagerne behandles så enkelt og hurtigt som muligt
 - at sagsbehandlingen tilrettelægges sådan, at sagerne kan ekspederes uden unødvendige forsinkelser, og at der ikke kan opstå tvivl om, hvor langt sagen er kommet, eller hvad der i øvrigt er sket i sagen
 - at der altid gøres notat om alle væsentlige ekspeditioner i en sag
 - at optræde høfligt og hensynsfuldt over for borgerne og udvise diskretion
 - at formulere breve og afgørelser til en borger i et sprog, der er let at læse og forstå, jf. Tønder Kommunes skrivehåndbog (findes på intranettet)
 - at afgørelser oftest skal være skriftlige
 - at ved afslag på ansøgninger medsendes klagevejledning
 - at inddrage borgeren i beslutningsprocessen ved at foretage partshøring jf. forvaltningsloven
 - at orientere borgeren om sagens gang, herunder om forventet sagsbehandlingstid, også når sagen trækker ud, eller sagen stilles i bero
 - at vejlede og bistå borgeren i fornødent omfang, herunder at henvise borgeren til en anden del af forvaltningen for hjælp (helhedsorienteret sagsbehandling)
- 
- 

aktiviteter

Vi journaliserer korrekt

Korrekt journalisering er en forudsætning for:

- ▶ At kunne finde sagerne igen
- ▶ Online borgeradgang til egen sag
- ▶ Aktindsigter

Hvad **skal** journaliseres?

- Dokumenter der er modtaget eller afsendt som led i sagsbehandlingen
- Dokumenter der har betydning for sagen eller sagsbehandlingen i øvrigt
- Interne dokumenter som foreligger i endelig form
- Notater udarbejdet efter notatpligten (Offentlighedslovens § 13)

Hvad skal **ikke** journaliseres?

- Personlige standpunkter, argumenter (for og imod) en sags afgørelse
- Oplysninger om gældende ret (lovgivning)
- Intern rådgivning og sparring – juridiske vurderinger (undtagelse hertil: hvis et juridisk notat er udarbejdet specifikt til brug for en konkret sag)
- Interne drøftelser om en sags behandling – eller drøftelser om en sags tilrettelæggelse
- Intern korrespondance mellem kolleger om f.eks. planlægning/koordinering af en sag



Vi journaliserer rettidigt

Indgående post (både breve og e-mails), der har relevans for en sags behandling og/eller afgørelse skal være journaliseret på sagen senest 3 arbejdsdage efter modtagelsen.

Udgående post skal journaliseres samtidig med, at det udsendes.

Interne kladder og notater skal journaliseres, når de er endelige, såfremt de har relevans for sagens afgørelse.

Vi sikrer høj datakvalitet

Høj datakvalitet er afgørende for, at data vises og arkiveres korrekt.

Høj datakvalitet betyder:

- o Korrekte data
- o Komplette data – ingen huller
- o Relevante data – kun data med journaliseringspligt
- o Ikke andre borgeres data i borgerens sag
- o Respektabelt sprog
- o Forståeligt sprog versus fagsprog

Vi følger enkeltsagsprincippet

Vi følger enkeltsagsprincippet, når vi opretter sager og journaliserer dokumenter i ESDH. Det vil sige én sag pr. handling. Ved en sag forstås, at kommunen skal foretage sig noget aktivt – f.eks. træffe en beslutning eller svare en borger, uanset om henvendelsen er kommet pr. brev, mail eller telefonisk.

Vi navngiver så andre kan finde vores sager og dokumenter

Sager og dokumenter skal navngives med sigende og korrekte titler, så de kan søges frem af andre end sagsbehandleren. Navngivning skal følge anvisninger for det pågældende ESDH-System eventuelt suppleret med beskrevet praksis for den aktuelle afdeling.

Vi følger KL Emnesystematik

Sager oprettes med KLE-numre efter KL's journalplan. KLE er et redskab til systematisk journalisering og identifikation af sager og dokumenter. Brugen af korrekt KLE-nummer sikrer, at sager bliver opbevaret i det korrekte antal år, og at sager bliver kasseret på rette tidspunkt. KLE bidrager til sikker drift, overholdelse af borgernes retssikkerhed og sikrer, at data vises korrekt.

Vi afslutter sager, der ikke længere er aktive

Som nævnt styrer KLE-nummeret, hvornår en sag kasseres. Det kræver dog, at sager bliver afsluttet, så snart de ikke længere er aktive. Kassationstidspunktet tæller fra det tidspunkt, hvor sagen er afsluttet. Vi følger derfor op på afslutning af sager.

Inden en sag afsluttes, skal der ryddes op i sagen. Hvis et dokument ved en fejl er journaliseret på sagen, skal det fjernes og evt. flyttes til en relevant sag. Kladder skal slettes, hvis de ikke har relevans for sagens forløb eller afgørelse. Relevante kladder skal journaliseres.



VI SKABER SAMMENHÆNG I SYSTEMER OG INDSATSER

ESDH-strategien tager højde for prioriteringer, der fremgår af såvel det fællesoffentlige digitaliseringssamarbejde og kommunens arbejde med Digitalisering.

Fællesoffentlige indsatser

Den nuværende fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi udløber i 2020, men Staten, Regionerne og KL har i 2019 indgået en Digitaliseringspagt og har igen med økonomiforhandlingerne for 2021 udpeget strategisk retning for digitaliseringssamarbejdet.

Et af hoved fokusområderne, der påvirker ESDH-strategien er Mit Overblik, hvor data for kommunens vedkommende vises via Borgerblikket. Dette stiller krav om korrekt datafremstilling.

Af Digitaliseringspagten fremgår det at:

"En afgørende betingelse [...] er, at tilliden til digitaliseringen og til offentlige myndigheds behandling af personoplysninger fastholdes og styrkes i de kommende år."

Krav til systemer

Arbejdet med ESDH-Strategien tager også hensyn til Den fælleskommunale rammearkitektur, så vi så vidt muligt sikrer, at opgaveoverdragelsen fra løsning til løsning sker umiddelbart og pr. automatik. Ved nyanskaffelser og videreudvikling af kommunens ESDH-systemer skal vi sikre, at it-løsninger er lette at tilpasse i forbindelse med lovændringer eller forandringer i opgaveløsningen, så it-kompleksitet ikke er en bremse for forandring. På samme måde skal vi understøtte muligheden for at skifte leverandører uden tekniske barrierer, fordi kommunens it-løsninger er baseret på åbne standarder og udskiftelige komponenter.

Sammenhæng med Tønder Kommunes øvrige strategier

Tønder Kommune står overfor at skulle sætte retning for digitalisering gennem udarbejdelse af en digitaliseringsstrategi. Denne vil tage afsæt i de overordnede digitaliseringsstrategier. Ved udarbejdelse af digitaliseringsstrategien vil det blive sikret, at der skabes sammenhæng med ESDH-Strategien.

Tønder Kommunes Servicestrategi er også væsentlig i sammenhæng med ESDH-Strategien, særligt på området for medarbejdernes forudsætninger for at levere god service. Servicestrategien understreger vigtigheden af "enkle, letforståelige principper, der giver den enkelte medarbejder forudsætninger for at servicere borgeren på det niveau, vi ønsker ...". Dette forventes ESDH-Strategien at bidrage til.

aktiviteter

Strategien for sammenhæng i systemer og indsatser forandres i Digitaliseringsorganisationen på følgende måde:

- Digitaliseringsstyregruppen tager ansvar for, at strategien følges
- Digitaliseringsarbejdsgruppen inddrages i udmøntningen af strategien
- Digitalisering og Udvikling understøtter arbejdet bl.a. ved at sikre relevant information, og at aktuelle emner sættes på dagsordenen i de nævnte fora



VI ARBEJDER EFFEKTIVT OG DIGITALT

Korrekt brug af ESDH bidrager til effektivitet i det daglige arbejde. Det er effektivt, når sager en navngivet, så man kan finde oplysninger i sager, man ikke selv har oprettet.

Ved aktindsigter bidrager en korrekt journaliseringspraksis til en mere effektiv behandling af aktindsigtsanmodningen.

aktiviteter

Vi bruger systemerne korrekt

Dette medfører, at

- vi kan opretholde historik på sagerne
- vi opnår mulighed for vidensdeling og mulighed for fremfinding af tilsvarende sager
- vi opnår effektiv og korrekt sagsbesvarelse bl.a. i forhold til aktindsigt
- vi opnår effektiv genfinding af sager
- vi kan måle på processer ved hjælp af ledelsesinformation, hvilket giver mulighed for optimering

Vi bruger smarte funktionaliteter

Vi søger viden om og bruger de funktionaliteter, som ESDH-systemerne giver mulighed for. Mange små tips og tricks i hverdagen kan bidrage til øget effektivitet.

Hvis det er relevant at journalisere en mail, skal mailen og eventuelle vedhæftede dokumenter journaliseres enkeltvis og navngives, så de kan søges frem af andre end sagsbehandleren selv.

Vi bruger sagsskabeloner

En del afdelinger kan med fordel bruge sagsskabeloner. Dermed sikres korrekt brug af KLE-numre og ensartet navngivning af sager. For den enkelte sagsbehandler er det effektivt at bruge sagsskabeloner, som er oprettet af afdelingens superbruger.

Vi behandler data korrekt

Vi journaliserer relevante oplysninger i ESDH fremfor at gemme på drev eller på papir. På den måde kan andre finde oplysningerne, og vi har styr på datasikkerheden.

Vi passer på borgernes data

Vi sikrer databehandling i overensstemmelse med persondataforordningen (GDPR).





VI OMSÆTTER STRATEGIEN TIL PRAKSIS

Ledelsesmæssig opbakning er en forudsætning for, at ESDH-Strategien bliver en dynamisk strategi, der udledes i praksis. Derudover skal de nødvendige værktøjer være til rådighed, og arbejdet skal organiseres på en måde, der bedst muligt understøtter strategien.

Der er udpeget superbrugere for alle afdelinger. Superbrugerne har en væsentlig rolle i forhold til at vejlede kolleger i arbejdet med ESDH-Strategien. For at understøtte den organisatoriske læring er superbrugerne samlet i et korps, hvor de kan inspirere og dele viden med hinanden.

Derudover forankres ESDH-Strategien i de allerede etablerede fora: Digitaliseringsstyregruppen og Digitaliseringsarbejdsgruppen.

Et særligt opmærksomhedspunkt er at inddrage område- og afdelingsledere i arbejdet. Som nærmeste ledere af medarbejderne vil de agere rollemodeller i forhold til udlevelse af strategien, og de har et særligt ansvar for, at afdelingen som helhed følger strategien.

aktiviteter

Værktøjer

Der udarbejdes relevante vejledninger og handleplaner som værktøjer til understøttelse af strategien.

Undervisning

Der gennemføres undervisning af følgende målgrupper:

- Område- og afdelingsledere
- Superbrugere
- Medarbejdere

Undervisningen tilrettelægges i samarbejde med superbrugerne. Der vil være en generel del med den grundlæggende viden, som alle skal have.

Den generelle del suppleres med en fagspecifik del, der handler om f.eks. fagområdets KLE-numre og sagsskabeloner for fagområdet.

Den fagspecifikke del gennemføres af områdets superbrugere i form af afdelingsmøder, undervisning i små grupper eller sidemandsoplæring.

Oprydning i sager

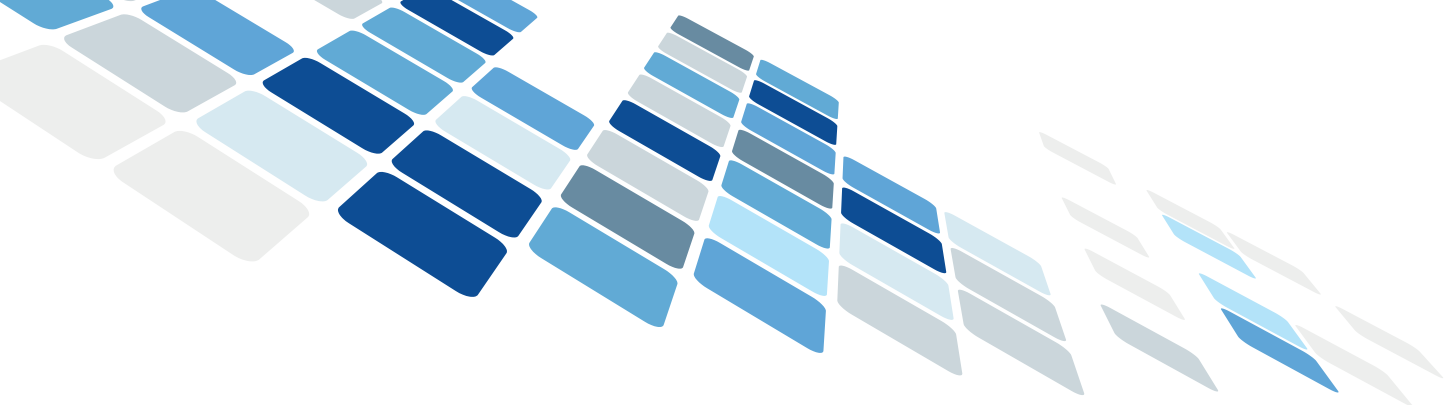
Der forestår et arbejde med at få afsluttet sager korrekt. Dette har betydning for borgerens retssikkerhed og for implementering af Borgerblikket.

Superbrugerne bidrager til oprydning i sager. Opgaven bliver at vejlede egne kolleger og følge op på, at sager bliver gennemgået og afsluttet. Derudover vil der være et oprydningsarbejde i forhold til afdelingens fratrådte medarbejdere.

Ledernes opgaver ved ansættelse og fratrædelse

Til støtte for område- og afdelingsledere udarbejdes guidelines for, hvad ledere skal huske i relation til ESDH-Strategien, både når medarbejdere ansættes og forud for fratrædelse.

Ved ansættelse handler det om at få tilmeldt medarbejderen relevante kurser og indarbejde et møde med superbrugeren i introforløbet. Ved fratrædelse er det vigtigt, at medarbejderen selv rydder op og afslutter sine sager eller skifter sagsbehandler.



LOVGIVNINGSMÆSSIGE RAMMER

ESDH-Strategien skal sikre, at Tønder Kommune overholder lovgivningskravene for opbevaring af oplysninger inden for følgende lovgivninger: forvaltningsloven, offentlighedsloven, databeskyttelsesloven, arkivloven og webtilgængelighedsloven. Nedenstående beskriver kort, hvad der i de nævnte love er relevant for ESDH-Strategien.

Forvaltningsloven

Forvaltningsloven gælder til enhver tid, når man arbejder i Tønder Kommunes ESDH-system.

- Forvaltningsloven giver den der er part i en sag ret til aktindsigt i sagens dokumenter.
- Retten til aktindsigt omfatter også en oversigt over hvilke breve og øvrige dokumenter, der hører til sagen.
- Forvaltningsloven fastlægger nogle krav til offentlige myndigheders sagsbehandling, bl.a. partshøring, begrundelse for afgørelse, klagevejledning.
- Forvaltningsloven indeholder en regel om, at offentligt ansatte ikke må skaffe sig fortrolige oplysninger, som ikke er af betydning for udførelsen af den pågældendes opgaver

Offentlighedsloven

Dokumenter, der er modtaget eller afsendt af kommunen skal journaliseres, når dokumentet har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt. Det samme gælder interne dokumenter, der foreligger i endelig form.

Notatpligten betyder, at der skal skrives notat til sagen, hvis der kommer oplysninger til en sag i form af en personlig eller telefonisk henvendelse. Dette gælder, hvis oplysningen har betydning for sagens afgørelse.

Databeskyttelsesloven

Borgeren skal have oplysning om registrering af oplysninger om denne. Borgeren skal underrettes om hvilke oplysninger, der er registreret, og hvilke rettigheder den pågældende har i den forbindelse, herunder ret til at se oplysningerne og ret til at få rettet eller slettet oplysninger.

Ved behandling af sager, hvor der indgår personhenførbare data samt fortrolige oplysninger, skal reglerne i databeskyttelsesloven om behandling og videregivelse af oplysninger, herunder krav til samtykke, overholdes.

I databeskyttelsesloven er der fastsat bestemmelser om, hvilke sikkerhedsforanstaltninger, der kræves for at imødekomme kravene til datasikkerhed ved elektronisk dokumenthåndtering i det offentlige.

Arkivloven

For at sikre overholdelse af arkivloven, journaliseres sager efter KL's journalplan. Med korrekt handlings- og funktionsfacetter sikres korrekt kassation og bevaringsstatus i forhold til arkivloven.

Webtilgængelighedsloven

Webtilgængelighed handler om de principper og teknikker, man skal følge, når man udvikler websteder, mobilapplikationer og andre tekniske løsninger, så de kan bruges af alle, herunder brugere med handicap.

For ESDH-systemer gælder det særligt, at breve, der skal sendes til borgere via Digital Post eller indhold, der skal vises via Borgerblikket, skal være i et webtilgængeligt format. Det gælder også indhold fra ESDH-systemer, der skal vises på Tønder Kommunes hjemmeside. Det kan f.eks. være afgørelser og høringer.

HVAD ER BORGERBLIKKET OG SAPA?

Borgerblikket

Alle kommuner skal sørge for, at deres borgere får overblik over egne sager og ydelser fra det offentlige på en række områder. Det skal ske på Min side på Borger.dk. For at det kan lade sig gøre, skal alle kommuner implementere 'Borgerblikket'.

Formålet med Borgerblikket er, at borgerne skal opleve en kommunal sektor, der skaber tillid og tryghed, hvor borgeren i højere grad oplever gennemsigtighed og får større ejerskab over data om dem selv i kommunerne.

Ud over at være en service for borgeren, kan visning af borgerens informationer sikre, at borgerne fortsat har tillid til kommunens brug af data. Det bliver afgørende, når fremtiden byder på mere data og bredere brug af den.

I økonomiaftalen mellem Regeringen og KL for 2021 fremgår, at de næste områder til udrulning af Borgerblikket bliver:

- Udvalgte sager inden for arbejdsmarked og beskæftigelsesområdet
- Udvalgte sager og indsatser inden for ældreområdet
- Pilotprojekt for gæld og betalinger for at indhente tekniske erfaringer på området

I Tønder Kommune er Borgerblikket implementeret på ydelsesområdet fra september 2020.

Hvad typer af informationer vil man fx kunne finde på Mit Overblik?



LOG-ANALYSE
Hvem har set mine data, i det offentlige bliver analyseret.



YDELSER
Oversigt over tildelte økonomiske ydelser fra det offentlige – fx børnepenge, SU, kontanthjælp og folkepension.



SAGER
Status på igangværende sagsbehandlinger – fx byggetilladelser eller ansøgning om en ydelse – herunder om myndigheden afventer handling fra borgeren.



BETALINGER OG GÆLD
Overblik over gæld til det offentlige og kommende betalinger til det offentlige – fx vuggestueplads, børnehave eller SFØ.



AFTALER OG FRISTER
Visning af kommende frister og aftaler med det offentlige – fx aftale med socialforvaltningen – herunder mulighed for påmindelser.



PLANER OG INDSATSER
At kunne se informationer om hvilke indsatser og planer der er lavet for borgeren.



DATA-BIDDER
Væsentlige personoplysninger – fx adresse, CPR-nummer mv.

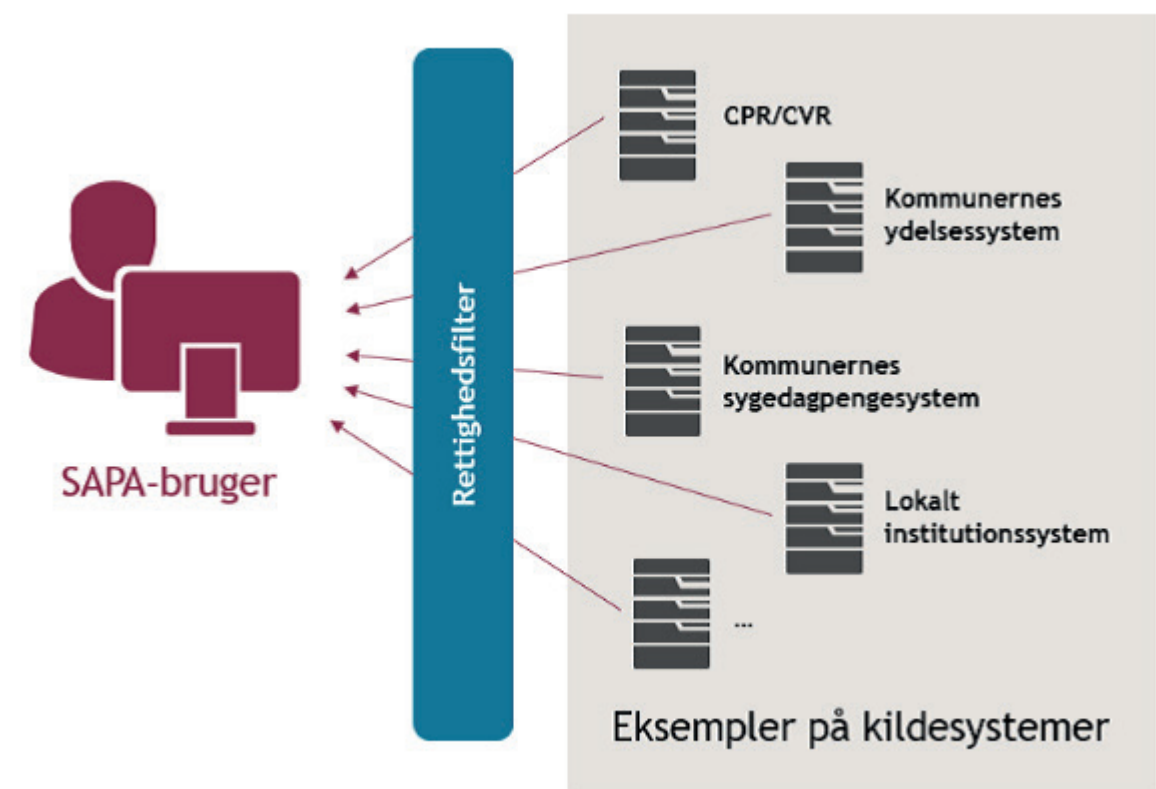


SAMTYKKE
Hvem har jeg givet samtykke til kan bruge mine data?

SAPA

SAPA er en forkortelse af Sags- og Partsoverblik, og er en webbaseret løsning. Formålet med SAPA er at give kommunens medarbejdere et overblik over sager, parter og adviser.

SAPA har på nuværende tidspunkt integration til KMD Sag og vil løbende få flere integrationer til kildesystemer. Derfor vil SAPA på et tidspunkt vise et overblik over borgerens sager i hele kommunen. SAPA viser et overblik over sagerne, men ikke indholdet heraf.





TØNDER KOMMUNE