



MIN SAG

Effektiv digital aktindsigt





MIN SAG - EFFEKTIV AKTINDSIGT UDEN BESVÆR!

Min Sag[®] er en effektiv digital selvbetjeningsløsning til gavn for både borger, 3. parter og kommune. Løsningen er udviklet af Dataproces i samarbejde med Silkeborg Kommune til aktindsigt efter forvaltningsloven.

Med Min Sag får borgeren indblik i egne sager og oplysninger som de fremgår på tværs af de kommunale fagsystemer - helt uden at skulle møde op hos kommunen.

Borgeren kan med Min Sag ansøge, modtage og læse egne sagsdokumenter via smartphone, tablet eller pc, uanset hvor han/hun befinder sig, og det samme gør sig gældende for 3. parter. Hermed bliver aktindsigtsprocessen både hurtigere og mere gennemsigtig.

Min Sag er kort sagt effektiv, digital aktindsigt.



Min Sag og Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi

Digitaliseringsstrategien udstikker mål for øget borgerinddragelse og flere selvbetjeningsløsninger. Strategien sætter fokus på relationen mellem borger og kommune, og borgerens oplevelse af nærhed og indflydelse.

Min Sag er designet på baggrund af visionerne i digitaliseringsstrategien. Løsningen er målrettet de danske kommuner og understøtter borgerens mulighed for øget handlerum i form af digital selvbetjening.

Samtidig udnytter Min Sag det effektiviseringspotentiale, der ligger i en forbedret sammenhæng mellem selvbetjeningsløsningen og de bagvedliggende fagsystemer. Således er løsningen et vigtigt skridt på vejen mod øget digitalisering og automatisering.

” Frem mod 2020 vil kommunerne sikre at processer kan automatiseres og borgeren får hurtigere svar i sin sag [...]

” [...] manuelle processer, og i nogle tilfælde afgørelser, kan automatiseres [...]

Kilde: KL's Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi 2016-2020

” Borgerens adgang til egne data skal give borgeren tryghed og handlerum

Kilde: KL's Fælleskommunale vision for borgernes adgang til egne data



HVORFOR MIN SAG ?



Borgerrettet selvbetjening

En løsning udviklet specifikt til aktindsigter



Digital adgang i egne sager

Løsningen fungerer i henhold til den sikkerhed, der er indlejret i NemID og digital postkasse



Effektiv sagsbehandling

Letter og effektiviserer sagsbehandlerens arbejde i forhold til indsamling, behandling og ekspedition af dokumenter



Tilpasset kommunen

Fungerer med afsæt i
den enkelte kommunes it-infrastruktur
og organisation



Integrerer systemer

Viser data på tværs af systemer
- også ud over støttesystemerne

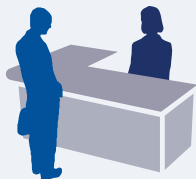


Fleksibel løsning

Relevant på alle områder, hvor
kommunen ønsker at tilbyde borgere
(og 3. parter) let og effektiv
digital adgang til egne sager

FAKTA, FORDELE OG UDBYTTE

For kommunen er aktindsigt en stor og vigtig opgave - men også tung og tidskrævende



Flere og flere borgere henvender sig til kommunen for indsigt og status på egne sager. Tendensen er stigende, og med EUs persondataforordning 2018 sættes yderligere fokus på området.

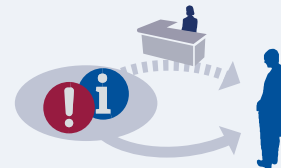
Kommunens administrative sags- og arbejdsgange kan effektiviseres og kvalificeres

Min Sag



Med Min Sag kan borgeren søge aktindsigt via borger.dk eller kommunens hjemmeside - og modtage sin sag via digital postkasse. Via tilvalgsmodulet kan 3. parter med samtykke også søge aktindsigt på kommunens hjemmeside.

Digital aktindsigt er et let, trygt og sikkert valg for både borger og kommune



I Min Sag kan alle aktindsigter leveres direkte til borgeren eller først gennemgå et tjek af medarbejderne. F.eks. for at vurdere hensynet til mer-offentlighed, eller for at afgrænse fremfundne dokumenter yderligere.

Softwarerobotten MARC er motor i Min Sag



Ny digital post

Min Sag er baseret på Dataprocess' platform til beslutningsstøtte og fleksible teknologier til systemintegration. Bl.a. softwarerobotten MARC, der arbejder via brugerflader på samme vis som medarbejderen - bare op til 10 gange så hurtigt.

Min Sag fungerer uanset kommunens eksisterende it-systemer og -infrastruktur



Min Sag tilpasses arkitekturen i hver enkelt kommune, samt de større bevægelser i det kommunale systemlandskab. Eksempelvis med integration til de fælleskommunale støttesystemer, når KOMBIT giver ekstern adgang.

Brugervenlighed er i fokus - borger og kommune får en overskuelig løsning



Kommunen anvender Min Sag via en overskuelig og letanvendelig brugerflade. Medarbejdere og ledere får hurtigt overblik samt nem adgang til data, indstillinger og kontrolmodul.



KOMMUNEN FØR MIN SAG

- Personbåret sagsbehandling
- Monotone, manuelle arbejdsgange
- Øget risiko for taste- og læsefejl
- Manglende overblik over aktindsigter
- Tunge og tidskrævende processer
- Ingen digital understøttelse



KOMMUNEN MED MIN SAG

- Optimering af sags- og arbejdsgange
- Et let og overskueligt interface
- Øget overblik og indsigt - for såvel borger som kommune
- Hurtigere sagsbehandling og mindre ventetid
- Mere åbenhed og styrket relation til borgeren
- Digital aktindsigt på tværs af organisationen

SOM SAGSBEHANDLER FÅR JEG BL.A...

- et system, som samler alle opgaver og handlinger vedrørende aktindsigt efter forvaltningsloven
- mere tid, da Min Sag indhenter, formaterer og samler dokumenter fra borgerens sag
- hurtigere og lettere adgang til informationer, da jeg kan søge på forskellige kriterier som navn, sags-id, CPR-nummer mv.
- bedre overblik over alle ansøgninger, deadlines og historik
- mulighed for at tilføje ekstra dokumenter og noter i den enkelte sag
- mulighed for at undtage borgere efter særlige kriterier, f.eks. ved sager om socialt bedrageri eller anbringelser



Med Min Sag bruger man mindre tid på at lede efter sager - og mere på at forholde sig til selve indholdet

SOM BORGER FÅR JEG BL.A...

- en lettere og hurtigere aktindsigtsproces, idet jeg kan ansøge om aktindsigt digitalt
- kvittering på ansøgningen med det samme
- mine sager sendt via digital post sammen med en udførlig læsevejledning
- tryghed for at også min bisidder eller værge kan få hurtig og sikker adgang til min sag



SOM LEDER FÅR JEG BL.A...

- bedre overblik over mine egne data
- mere gennemsigtighed og indflydelse på egen livssituation

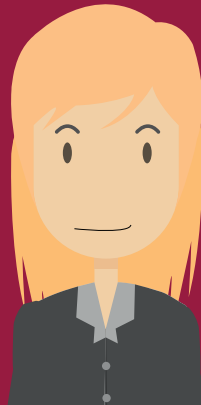
Eksempler på områder, hvor borgere kan få data via Min Sag:

- Sygedagpenge
- Revalidering
- Ledighed
- Borgerservice
- Det almene socialområde

Min Sag betyder, at man ikke behøver møde op hos kommunen, og at man nemt kan dele sagsakter med sin bisidder eller familie

- overblik via statistikker på mængden af aktindsigter og ansøgninger - både på igangværende og tidligere
- indblik i hvor lang sagsbehandlingstiden er. Jeg kan desuden se, om der er givet delvis eller fuld aktindsigt samt se demografiske parametre på ansøger
- mulighed for let og hurtig adgang til relevante informationer. F.eks. logningen pr. bruger eller pr. opkoblet robot
- understøttet at min organisation overholder regler og forvaltninger vedrørende digitalisering og gevinstrealisering

Min Sag styrker overblikket, og det er let at følge de opstillede servicemål



BRUGERFLADEN I MIN SAG

- Brugervenlig og intuitiv for både sagsbehandler og leder

Startside:

Gør det let og overskueligt for sagsbehandleren at se alle anmodninger samt søge og sortere blandt dem.

Sags-ID	Borgers navn	CPR	Bestillingsdato	Periode	Frist	Sagsbehandler	Status
2017-69	Jan Janzen	123456 7890	21/03/2017 - 10:20	01/01/2000 - 01/01/2011	25/03/2017	Bjorn Kellemann Thomsen	Alfventer system
2017-70	Hans Hansen	234567 8901	26/03/2017 - 22:48	01/01/2014 - 26/03/2017	03/04/2017	Mie Biigaard Pedersen	Alfventer system
2017-71	Lars Larsen	345678 9012	27/03/2017 - 14:33	31/12/2016 - 27/03/2017	04/04/2017	Mie Biigaard Pedersen	Alfventer system
2017-72	Anna Arnesen	456789 0123	27/03/2017 - 00:02	01/12/2013 - 31/03/2017	06/04/2017	Bjorn Kellemann Thomsen	Ubehandlet
2017-73	Bente Bendtsen	567890 1234	02/04/2017 - 19:55	01/06/2016 - 01/01/2017	10/04/2017	Bjorn Kellemann Thomsen	Ubehandlet
2017-74	Christian Christiansen	678901 2345	03/04/2017 - 11:51	01/12/2011 - 01/04/2017	11/04/2017	Anne Sofie Jaaf Sørensen	Ubehandlet

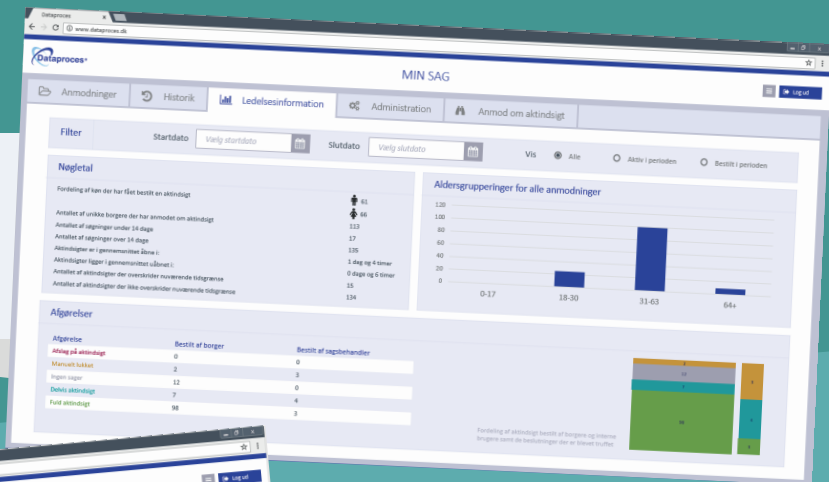
Dokumentbehandling:

Giver overblik, hjælper samt viser handlemuligheder i forhold til hver enkelt anmodning - til fordel for en effektiv og retmæssig sagsbehandling.

The screenshot shows the 'Aktindsigt' document processing interface. The main content area displays the document text, including a header with 'jobcenter' and a body with 'Ansøgning til ansættelse 2016'. The sidebar on the left contains a list of documents, and the sidebar on the right contains a 'Netværk' section.

Ledelsesinformation:

Giver lederen indsigt og overblik over anmodninger, bl.a. via statistikker på nøgletal, trufne afgørelser og aldersgrupperinger.



The screenshot shows a list of active cases with the following data:

Udfølgende borgere			
Generelt	Borgers navn	Aktiv fra	Aktiv til
<input type="checkbox"/>	CPR-nummer	21/03/2017 - 10:20	21/03/2017 - 10:20
<input type="checkbox"/>	123456-7890	26/03/2017 - 22:48	26/03/2017 - 22:48
<input type="checkbox"/>	Jan Jansen	27/03/2017 - 14:33	27/03/2017 - 14:33
<input type="checkbox"/>	Hans Hansen	31/03/2017 - 00:02	31/03/2017 - 00:02
<input type="checkbox"/>	234567-8901	02/04/2017 - 19:55	02/04/2017 - 19:55
<input type="checkbox"/>	Lars Larsen	03/04/2017 - 11:01	03/04/2017 - 11:01
<input type="checkbox"/>	345678-9012		
<input type="checkbox"/>	Arne Arnesen		
<input type="checkbox"/>	456789-0123		
<input type="checkbox"/>	Bente Bendtsen		
<input type="checkbox"/>	567890-1234		
<input type="checkbox"/>	Christian Christiansen		
<input type="checkbox"/>	678901-2345		

Indstillinger:

Giver kommunens Min Sag-administratør(er) mulighed for at administrere og tilpasse løsningen ud fra kommunens situation, krav og ønsker. F.eks. ved at undtage borgere fra aktindsigt og indstille deadlines, svarfrister mv.

SILKEBORG KOMMUNE VAR DE FØRSTE, DER TOG MIN SAG I BRUG...

Men hvad siger de om løsningen?

Åben og effektiv forvaltning

“ Min Sag er et eksempel på, hvordan den teknologiske udvikling gør det muligt at aflaste og dermed effektivisere administrationen. [...] Det primære mål har været at gøre det nemt for den enkelte borger at have overblik og tage ejerskab over sin sag.

Digital aktindsigt - på tværs af systemer

“ [...] Alt bøvlet med at udsøge, formatere og samle informationer på tværs af de forskellige systemer og afdelinger er jo nu automatiseret.

Procesoptimering via automatisering

“ [...] Med den færdige løsning i hånden, har vi nu også et stærkt værktøj til informationssøgning og vidensdeling på tværs.

MIN SAG - VALGFRIHED OG SIKKERHED

Softwarerobotten MARC, som er motoren i Min Sag, agerer på vegne af en systembruger eller afdeling. Dermed er den underlagt de samme sikkerhedsmæssige krav og begrænsninger som en medarbejder i henhold til den bruger- og rettighedsprofil, robotten er tildelt, for at kunne udføre opgaven.

MARC arbejder inden for kommunens miljø og firewall, hvormed den er beskyttet via kommunens egen sikkerhed. Det samme gælder for medarbejderne i kommunen; deres adgang til Min Sag konfigureres i henhold til kommunens organisering og brugerprofiler.

For borgeren er Min Sag tilgængelig via borger.dk og kommunens hjemmeside - og såfremt kommunen tilvælger 3. partsmodulet, anvendes kommunens hjemmeside også til 3. parter, og her kontrolleres for

samtykke. I begge tilfælde logges der på med NemID, hvilket resulterer i en individuel sikret adgang.

Når borgeren anmoder om aktindsigt via Min Sag, går MARC i gang med at fremsøge vedkommendes informationer og dokumenter i de opkoblede systemer. I samme forbindelse screener MARC for andre personers personhenførbare oplysninger mm. via algoritmer og filtre.

Såfremt der identificeres uvedkommende personhenførbare oplysninger, markeres disse i dokumentet. Herefter udtages sagen til manuel behandling og validering, eller sendes som et samlet dokument direkte til borgerens e-Boks alt efter kommunens valg og indstilling af kontrolniveau. Når borgeren modtager dokumentet, vil uvedkommende oplysninger altid være overstregede.

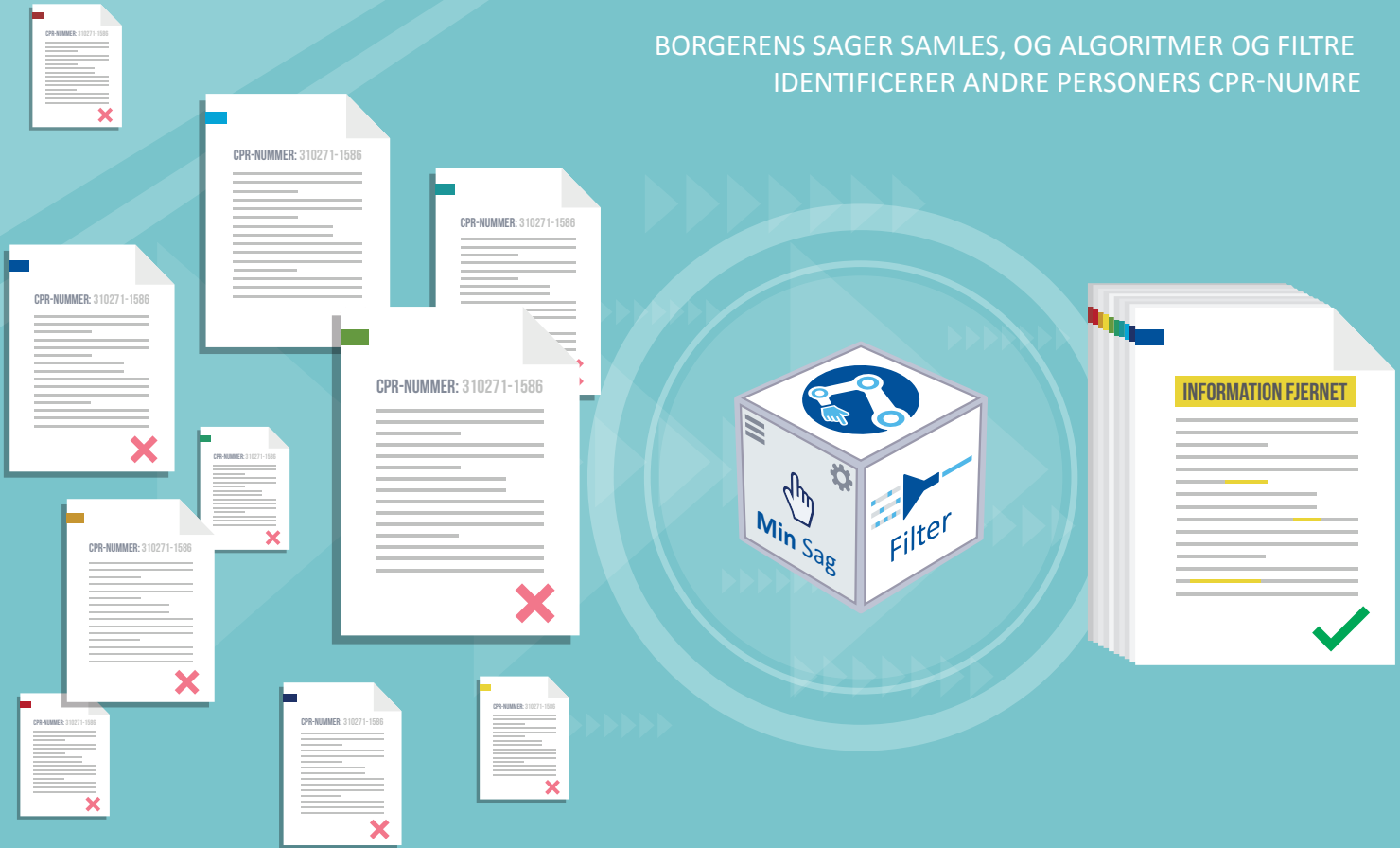
Alle handlinger foretaget i Min Sag - såvel medarbejdernes som robotens - logges i løsningen. Kommunen kan til enhver tid tilgå alle logninger.

”Kan man være sikker på, at der ikke er andre, der kan få adgang til ens sag?”

”Det kan man. Systemet er koblet op på den sikkerhed, der er til Nemid, så der er præcis den samme sikkerhed.”

Citat: Jørgen Skovhus Haunstrup, tidl. Beskæftigelseschef, Silkeborg Kommune.
Udklip fra Midtjyllands Avis, 02.02.17.

BORGERENS SAGER SAMLES, OG ALGORITMER OG FILTERE IDENTIFICERER ANDRE PERSONERS CPR-NUMRE

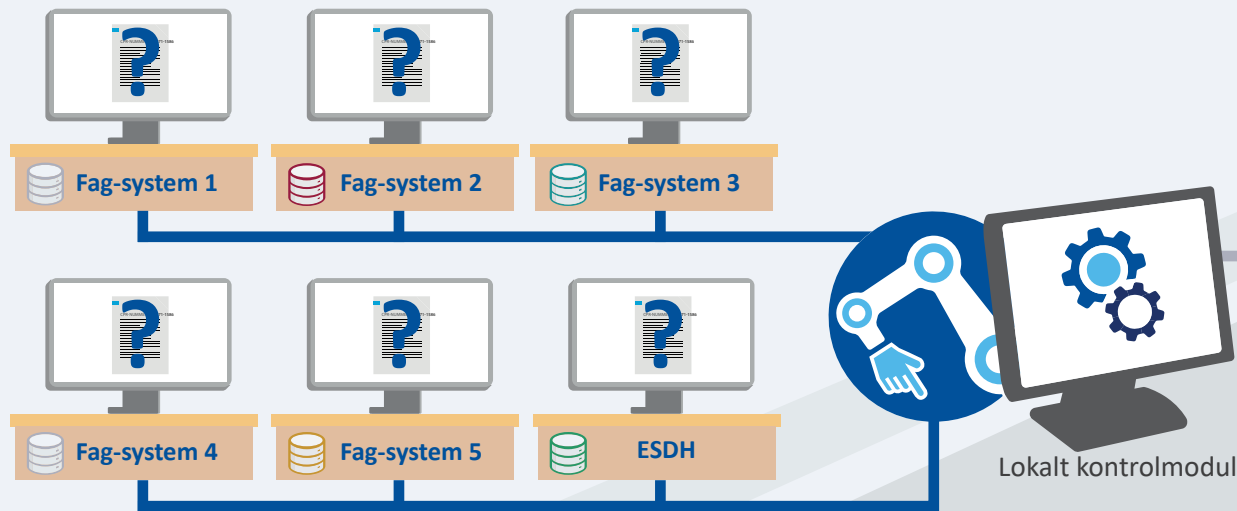


DESIGN

Min Sag er relevant uanset it-systemer og -infrastruktur

Min Sag er designet med blik for den kompleksitet, der omgiver kommunernes it-infrastruktur. Både her og nu og fremadrettet, og såvel lokalt, som nationalt - i tråd med Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi, rammearkitekturen og monopolbruddet.

Dette gennem fleksible systemopkoblinger baseret på bl.a. softwarerobotten MARC, der muliggør dataudtræk fra selv svært tilgængelige fagsystemer og kilder - uagtet mængde og format.



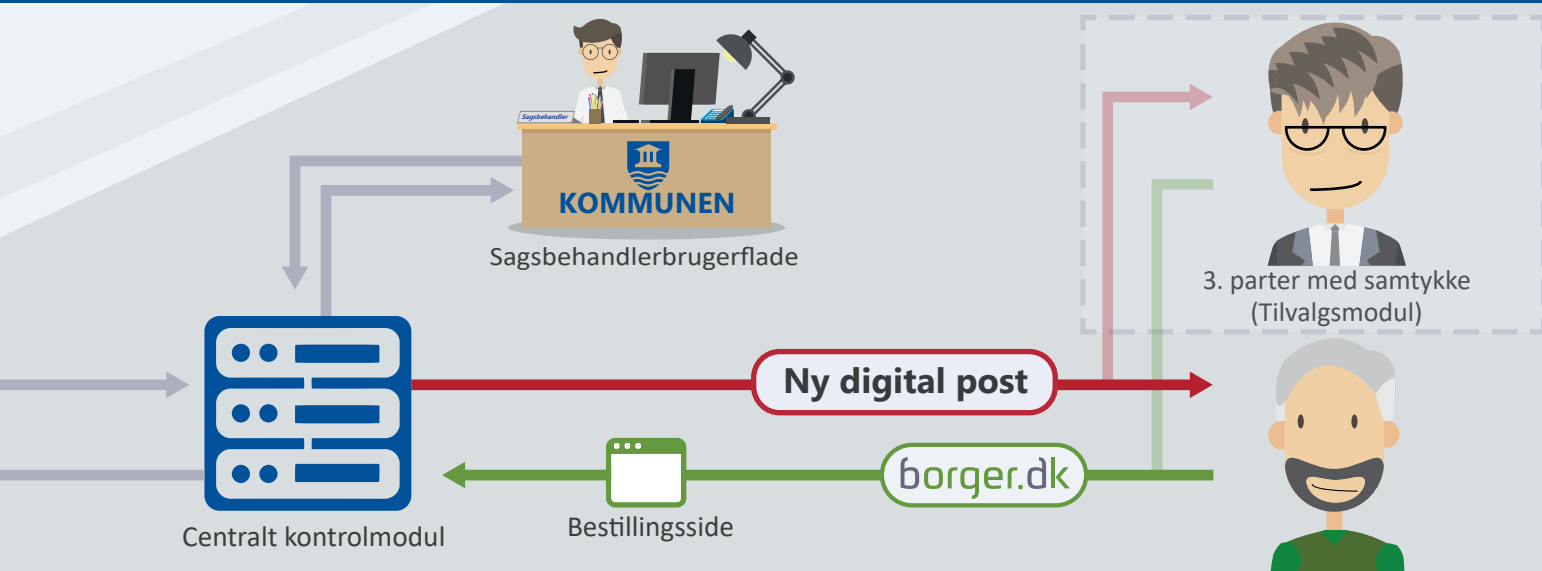
Eksempel på Min Sags opbygning med vilkårlige fagsystemers opkobling



MUNICIPAL AUTOMATIC ROBOT CASEWORKER

5 skarpe om MARC

- Softwarerobot fra Dataprocess
- Udviklet til og med kommuner
- Automatiserer manuelle opgaver og arbejdsgange
- Forbedrer datakvaliteten
- Fleksibel og pålidelig



KOM I GANG MED MIN SAG

Let og enkel aktindsigt

Min Sag tilpasses kommunens konkrete situation og ønsker. Løsningen er enkel og let at anvende, og fungerer på tværs af forvaltninger. Kommunen bestemmer selv, hvorvidt Min Sag skal favne hele kommunen eller udvalgte forvaltninger - og valget kan altid revideres i dialog med Dataproces.

Det samme gør sig gældende for antallet af systemer, Min Sag skal kobles til og hente sager fra. Her bestemmer kommunen, i dialog med Dataproces, hvilke systemer, der er hensigtsmæssige og nødvendige. Også dette valg kan efterfølgende revideres, f.eks. ved udvidelse af løsningen til andre forvaltninger eller i tilfælde af helt nye systemer.

Min Sag involverer og berører flere dele af organisationen. Det betyder, at implementeringsfasen er af stor og afgørende betydning.

I samarbejde med Dataproces vil I opleve et trygt og sikkert forløb - fra valg af omfang og systemer, til intern undervisning, workshops, lancering og support. Såvel systemteknisk og juridisk, som ved praktisk brug. Ønskes hjælp til eksternt formidling af løsningen, kan vi også assistere med det.

Drifts- og budgetsikkerhed er altafgørende faktorer. Dataproces påtager sig ansvaret for begge dele ved at tilbyde Min Sag med en tilhørende serviceaftale. Vi forpligter os således til at sikre løsningens drift, så I kan bruge den tid, som frigives med Min Sag til andre værdiskabende opgaver.

VIL DU VIDE MERE OM MIN SAG?

Hold dig opdateret om Min Sag og vores andre løsninger på www.dataproces.dk eller tilmeld dig vores [nyhedsbrev](#). Så er du sikret de seneste nyheder om nye produkter, teknologier og løsninger. Nyhedsbrevet udsendes maks. 10 gange årligt.

Kontakt Dataproces:



Mie Bisgaard Pedersen

Kundechef | Salg

Mail: MBP@dataproces.dk

Tlf: 41 21 05 15

Mobil: 21 31 64 09



Sandra Hoffmann

Kundekonsulent

Mail: SH@dataproces.dk

Tlf: 41 21 05 11

Mobil: 24 42 95 59



Peter Sandberg Nielsen

Kundekonsulent | Automatisering og RPA

Mail: PSN@dataproces.dk

Tlf: 41 21 05 13

Mobil: 25 55 19 14

