

# **Bilag B.1.1 Y05.II Samfundsstruktur – Use cases**

Rammeaftale 02.19 Fagsystemer (2023)

Del II Kommuner

Version 1.0

## Indhold

<b>1</b>	<b>Introduktion .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Del II Kommuner.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Løsning af de administrative kerneopgaver.....</b>	<b>4</b>
3.1	UC.Y05.II.1 Adgang til lovgivning for jurister m.v. ....	4
3.2	UC.Y05.II.2 Adgang til lovgivning for sagsbehandlere mv. ....	4
<b>4</b>	<b>Udførelse af kerneopgaver og interaktion med borgere/virksomheder/andre aktører.....</b>	<b>5</b>
4.1	UC.Y05.II.3: Kommunens digitale selvbetjening til eksterne.....	5
4.2	UC.Y05.II.4: Booking af tid til fysiske henvendelser og møder .....	6
<b>5</b>	<b>Tværgående processer mellem myndigheder, virksomheder og andre aktører.....</b>	<b>7</b>
5.1	UC.Y05.II.5: Kommunens digitale kommunikation til eksterne .....	7

## 1 Introduktion

Delaftalen dækker services, der understøtter opgaver vedrørende samfundets styring og organisering, herunder offentlig forvaltning og demokrati, eksempelvis forfatningsgrundlag, forvaltningsgrundlag, valg og folkeafstemninger, politiske partier, Folketinget, regeringen, kommuners og regioners inddeling og styrelse, tilsynet med kommuner og regioner, tilsyn med efterretningstjenesterne, Rigsfællesskabet, kongehuset og persondatabeskyttelse. Dækker også lovgivningsprocessen, ligestilling og ligebehandling samt generel information om samfundet rettet mod borgere. Delaftalen er defineret og afgrænset med udgangspunkt i FORM niveau 1 for ydelsesområde 05 "Samfundsstruktur".

Der er på denne delaftale dog ikke Use cases for følgende:

- Offentlig forvaltning og demokrati
- ESDH-systemer, se Y65 Myndighedens kommunikation og dokumentation
- Køsystemer, kan anskaffes via SKI 02.06 Standardsoftware
- Billetsalg, eventkalender og booking

## 2 Del II Kommuner

Y05 Samfundsstruktur del II skal sikre, at kommuner og dens institutioner kan håndtere borgerservice og selvbetjening, samt den eksterne kommunikation med andre myndigheder, borger, virksomheder og andre aktører. Hertil kommer lovguides, der har generel karakter eller som kan konfigureres til forskellige opgaveområder.

Delaftalen omfatter Use cases inden for følgende områder:

### Løsning af de administrative kerneopgaver

Følgende Use cases UC.Y05.II.1-3 knytter sig til de services med funktionalitet og data, som kommunerne anvender for at give medarbejderne adgang til gældende lovgivning, inklusive forarbejder, kommentarer, afgørelser og praksis. I tilknytning til services kan indgå digitale værktøjer, der understøtter administration, forvaltning og levering af serviceydelser, dokumentation og processtøtte, fx ved anvendelsen af guides (vejledning, proces, lovgivning).

Use case UC.Y05.II.1: Adgang til lovgivning for jurister m.v.

Use case UC.Y05.II.2 Adgang til lovgivning for sagsbehandlere mv.

### Udførelse af kerneopgaver og interaktion med borgere/virksomheder/andre aktører

Følgende Use cases UC.Y05.II.3-4 er knyttet til de services med funktionalitet og data, som kommunerne anvender i forbindelse med levering af borgerservice til eksterne interessenter som borgere, virksomheder og andre relevante aktører og interessenter. I tilknytning til services kan indgå digitale

værktøjer, der understøtter levering af serviceydelser, dokumentation og processtøtte, fx ved anvendelsen af guides (vejledning, proces, lovgivning), data og teknologier til automatisering og databehandling.

[Use case UC.Y05.II.3: Kommunens digitale selvbetjening til eksterne](#)

[Use case UC.Y05.II.4: Booking af tid til fysiske henvendelser og møder](#)

### **Tværgående processer mellem myndigheder, borger, virksomheder og andre aktører**

Følgende Use cases UC.Y05.II.5 er knyttet til de services med funktionalitet og data, som kommuner anvender i den generelle forvaltning og administration af kommunens drift for at sikre formidling og kommunikation via eksempelvis hjemmesider til eksterne interessenter som borgere, kunder, virksomheder og andre relevante aktører og interessenter.

[Use case UC.Y05.II.5 Kommunens digitale kommunikation til eksterne.](#)

## 3 Løsning af de administrative kerneopgaver

### 3.1 UC.Y05.II.1 Adgang til lovgivning for jurister m.v.

Hvem: Use casen henvender sig til organisationens administration, herunder ledelse og medarbejdere, der arbejder med afgørelser, dialog og henvendelser fra borgere, virksomheder og andre relevante aktører samt sagsforberedelse og understøttelse af den politiske beslutningsproces.

Hvordan: Servicen skal sikre, at organisationen i sit myndighedsarbejde og anden opgaveløsning har adgang til gældende lovgivning for hele organisationens virke samt lovfastlagte krav (fx GDPR, informations- og Cybersikkerhed mv.) og heraf krav til afgørelser over for borgere, virksomheder og andre relevante aktører.

Servicen skal sikre, at organisationen i myndighedsarbejdet og anden opgaveløsning har adgang til faggenereret viden på givne områder til brug for sit myndighedsarbejde eller generelle ledelse af organisationen, herunder viden til brug for den politiske ledelse og dennes beslutningsarbejde.

### 3.2 UC.Y05.II.2 Adgang til lovgivning for sagsbehandlere mv.

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens administration, herunder ledelse og medarbejdere, der arbejder med afgørelser, dialog og henvendelser fra borgere, virksomheder og andre relevante aktører samt sagsforberedelse og understøttelse af den politiske beslutningsproces.

Hvordan: Servicen skal sikre, at kommunen i sit myndighedsarbejde og anden opgaveløsning har adgang til vejledning i gældende lovgivning for hele kommunens virke samt lovfastlagte krav (fx GDPR, informations- og Cybersikkerhed mv.) og herunder vejledning om og skabeloner for krav til afgørelser over for borgere, virksomheder og andre relevante aktører.

Servicen skal sikre, at kommunen i myndighedsarbejdet, i forbindelse med sagsbehandling eller anden opgaveløsning har adgang til faggenereret viden på givne områder til brug for sit myndighedsarbejde eller generelle ledelse af organisationen.

## 4 Udførelse af kerneopgaver og interaktion med borgere/virksomheder/andre aktører

### 4.1 UC.Y05.II.3: Kommunens digitale selvbetjening til eksterne

Hvem: Use casen henvender sig til borgere, virksomheder og andre relevante aktørers, der har behov for at foretage digital selvbetjening i forbindelse med deres henvendelse til og/eller servicebehov hos kommunen.

Hvordan: Servicen skal understøtte borgeres, virksomheders og andre relevante aktørers henvendelse til, bestillinger, ansøgninger, indberetninger til og kommunikation med kommunen via digitale kanaler. Det kan fx vedrøre bestilling af pas, ansøgning om vielse eller anmeldelse af folkeregistrering/flytning.

Servicen skal understøtte anvendelse af organisationens egne data og eksterne grunddata, herunder persondata, virksomhedsdata og adressedata, der vedligeholdes og udstilles af eksterne.

Servicen skal understøtte, at kommunen kan opfylde lovgivningens krav til tilgængelighed, cookies, offentlige bølgeplaner med implementerings- og funktionalitetskrav.

Servicen skal sikre, at kommunen har den påkrævede dokumentation for henvendelser, bestillinger, ansøgninger og indberetninger. Service skal sikre kvittering til aktører, når de har afgivet oplysninger til kommunen.

## 4.2 UC.Y05.II.4: Booking af tid til fysiske henvendelser og møder

Hvem: Use casen henvender sig til borgere, virksomheder og andre relevante aktørers, der har behov for at finde og aftale mødetidspunkt hos kommunen i forbindelse med deres henvendelse til og/eller servicebehov hos kommunen, samt til kommunen medarbejdere og ledelses, der arbejder med borger og virksomhedsbetjening.

Hvordan: Servicen skal sikre borgeres, virksomheders og andre relevante aktørers mulighed for selvbetjening til booking af fysiske og digitale møder med kommunens.

Servicen skal kunne oplyse og give mulighed for ressourceoverblik over ledige tider, der udbydes af kommunen til de forskellige servicetilbud.

Servicen skal understøtte tjek ind, når aktørerne ankommer til fysiske møder.

Service skal tilbyde kommunens medarbejder rapportering med oplysninger og statistik om mødebelastning, baseret på både historiske data og planlagte møder/aktiviteter.

Servicen skal kunne registrere og dokumentere fremmøde og afbud fra aktøren.

## 5 Tværgående processer mellem myndigheder, virksomheder og andre aktører

### 5.1 UC.Y05.II.5: Kommunens digitale kommunikation til eksterne

Hvem: Use casen henvender sig til kommunens administration og institutioner, herunder ledelse og medarbejdere, der arbejder med den eksterne formidling og kommunikation over for borgere, virksomheder og andre relevante aktører.

Hvordan: Servicen skal sikre, at kommunen og dens institutioner i sin eksterne formidling og kommunikation til og med borgere, virksomheder og andre relevante aktører kan gøre brug af digitale løsninger som fx hjemmeside, native apps og webapps, der kan anvendes på både stationære og mobile klienter, og som er konfigureret til kommuner og/eller kommunale institutioner.

Servicen skal gøre det muligt for kommunen at formidle viden om ydelser, nyheder, kommunikation og dialog med kommunen, behov for generel orientering om kommunens organisering, oplysning om lovgivningsforhold for alle kommunens opgaveområder, oplysning og dokumentation vedrørende den politiske proces samt politiske og administrative organisering, herunder kontaktmuligheder og adgang til dagsordner og referater fra politiske organer, råd og nævn.

Servicen skal understøtte formidling af og integration til kommunens digitale selvbetjeningsløsning og at kunne udstille generelle data (fx open data), samt specifikke sager og data til borgere og virksomheder.

Servicen skal understøtte muligheder for integration til informations- og selvbetjeningsløsninger fra andre relevante offentlige sektorer, således der opnås mulighed for at brugere kan "bevæge" sig på tværs af relevante offentlige kommunikationskanaler for at få dækket informations- og servicebehov.

Servicen skal opfylde lovgivningens krav til tilgængelighed og cookies.

Servicen skal sikre at denne kan anvendes som led i kommunens generelle formidlings- og kommunikationsbehov gennem eksempelvis konfigurationer til app-løsninger eller kommunikationsløsninger som fx chatbots.