

Opgave titel

(Digital Post 2) Beslut indgående Digital Post #138130

DEADLINE

 Grøn

PRIORITET

Obligatorisk opgave

STATUS

Ikke påbegyndt

ANSVARLIG

-

UDFØRER

-

STARTDATO

SLUTDATO

30-06-2025

MÅL

Målet er, at I beslutter nogle effektive og sikre arbejdsgange for modtagelse af indgående Digital Post i DUBU.

BESKRIVELSE

Det er muligt at modtage indgående Digital Post direkte i DUBU via funktionen indkomne dokumenter fx når borgerne svarer på Digital Post fra jer eller på egen hånd initierer en korrespondance via Digital Post. DUBU modtager Digital Post via Serviceplatformens [snitflade SF1606, som I kan læse mere om i Digitaliseringskataloget](#). Funktionaliteten bidrager til mere effektive og sikre arbejdsgange for håndtering af indgående post med pesonfølsomt indhold. I kan læse mere om [indkomne dokumenter](#) og Digital Post i DUBU onlinehjælp.

I bør i samarbejde med jeres Digital Post-ansvarlig i kommunen, relevant ledelse mfl. beslutte, hvordan I vil modtage Digital Post fra borgere og samarbejdspartnere i DUBU. I kan vælge om I vil;

- Modtage retursvar i DUBU

Hvis I i Administrativ Adgang, som er administrationsmodulet til Digital Post, har gjort det muligt for borgere og samarbejdspartnere at svare på den digitale post, de modtager fra DUBU i deres digitale postkasse fx borger.dk, mit.dk eller e-boks, skal I tage stilling til, om retursvar automatisk skal dirigeres ind i DUBUs indkomne dokumenter. Retursvar vil i indkomne dokumenter være opmærket med et forslag til hvilken sag, posten skal journaliseres på.

- Modtage nyhenvendelser i DUBU

Hvis I Administrativ Adgang, som er administrationsmodulet til Digital Post, har gjort det muligt for borgere og samarbejdspartnere at sende digital post til familieafdelingen i deres digital postkasse fx fx borger.dk, mit.dk eller e-boks uden forudgående korrespondance, skal I tage stilling til, om

deres nyhenvendelse automatisk skal dirigeres ind i DUBUs indkomne dokumenter. Nyhenvendelser vil ikke i indkomne dokumenter være opmærket med et forslag til hvilken sag, posten skal journaliseres på. Vær opmærksom på, at I i Administrativ Adgang kan tilføje en tekst til kontaktpunkter, som vejleder borgere og samarbejdspartnere i fx at specificere emnet og/eller hvem henvendelsen drejer sig om. På den måde er det i indkomne dokumenter i DUBU muligt for at jer at identificere, hvem og hvad henvendelsen drejer sig om, når I skal fordele posten til rette sag i DUBU.

I kan vælge kun at modtage retursvar, kun nyhenvendelser eller modtage begge typer indgående Digital Post i DUBU.

Hvis I vælger at modtage retursvar og/eller nyhenvendelser fra Digital Post direkte i DUBU, skal I beslutte nogle arbejdsgange, der sikrer, at posten fordeles og journaliseres korrekt og effektivt på sagerne i DUBU. Hvis I har valgt at få nyhenvendelser fra Digital Post direkte i DUBU, skal I endvidere sikre en procedure for, hvordan I videresender post til andre afdelinger, hvis posten er sendt til forkert afdeling. I bør udpege en eller flere medarbejdere, der skal overvåge og fordele indkomne dokumenter og sikre, at alle medarbejdere løbende journalisere indgående post, der er fordelt til dem, fx via en visning på medarbejderes forsider jf. KLIK opgaven "Design forsidevisning".

Når I har truffet beslutning, om I vil modtage indgående Digital Post i DUBU og relaterede arbejdsgange for håndtering af posten, skal I have foretaget den tekniske opsætning:

- [Administrativ Adgang](#)

Jeres Digital Post-ansvarlig skal i Administrativ Adgang, som er administrationsmodulet til Digital Post, sikre at I har opsat et eller flere kontaktpunkter med tilhørende distributionsregler for familieafdelingen, som borgere og samarbejdspartnere kan sende nyhenvendelse til jeres digitale postkasse (synligt kontaktpunkt) og/eller kan sende retursvar gennem (ikke synligt kontaktpunkt).

- [Fælleskommunal Administrationsmodul](#)

Jeres postkomponent administrator skal i fælleskommunal Administrationsmodul oprette kontaktpunkter og distributionsregler for servicen SF1606.

- Kommunal Administration i DUBU

Jeres DUBU-superbrugere skal under kommunal administration i DUBU angive, om I ønsker at modtage retursvar i DUBU samt tilhørende kontaktpunktoplysninger.

METODE OG FREMGANGSMÅDE

I skal gøre følgende for at løse KLIK-opgaven.

1. Beslut modtagelse af indgående Digital Post i DUBU

I bør i samarbejde med jeres Digital Post-ansvarlig og relevant ledelse beslutte,

om I ønsker, at borgere og samarbejdspartneres skal kunne besvare Digital Post sendt fra DUBU og/eller foretage nyhenvendelser direkte til familieafdelingen fra Digital Post, der modtages og behandles i DUBU. Jeres kommune har eventuelt en kanal- eller kommunikationsstrategi for, hvordan borgere og samarbejdspartnere skal kunne komme i kontakt med jer, som I bør basere jeres beslutning på.

Ved du ikke, hvem der er Digital Post-ansvarlig i din kommune, kan du spørge i din IT-afdeling.

Hvis I beslutter ikke at modtage indgående Digital Post i DUBU, kan I hoppe til trin 5 og angive KLIK-opgaven som 'fuldført'.

2. Beslut arbejdsgange for håndtering af indgående Digital Post i DUBU

Har I valgt at modtage retursvar og/eller nyhenvendelser i DUBU, skal I udpege en eller flere medarbejdere, der skal overvåge og håndtere indgående post og beslutte nogle arbejdsgange for, hvordan de håndterer indkomne dokumenter fx om de;

- Selv afviser indgående Digital Post, der er fejlagtigt fordelt til DUBU.
- Selv journaliserer indgående Digital Post på sager i DUBU.
- Fordeler indgående Digital Post til andre sagsbehandlere, der kan/skal tage stilling til om posten skal journaliseres på en sag i DUBU eller afvises.

I kan med fordel lægge jer op af arbejdsgangen for at håndtere og fordele indgående dokumenter og journalnotater jf. KLIK-opgaven 'Ibrugtag fælleskommunal fordelingskomponent'. I skal i forlængelse heraf beslutte, om og hvordan oversigten 'Indkomne dokumenter' skal fremgå på medarbejdernes forsider i DUBU jf. KLIK-opgaven 'Design forsidevisning', herunder om de både skal have vist retursvar fra sager og indkomne dokumenter uden sags-forslag. I skal derudover tildele medarbejderne de nødvendige rettigheder jf. KLIK-opgaven 'Opret og tildel roller og to-faktor autentifikation' .

3. Indarbejd håndtering af indgående Digital Post i undervisningsplan

Med henblik på at de kommende brugere af DUBU kan arbejde effektivt med indgående Digital Post i DUBU efter go-live, skal I sikre, at undervisningsplanen inkluderer håndtering og journalisering af indgående Digital Post jf. KLIK-opgaven 'Planlæg undervisning'.

4. Tilpas vejledning til borgerne

Hvis i I jeres standardbreve jf. KLIK-opgaven 'Udarbejd standardskabeloner' eller øvrig vejledning til borgerne har beskrevet, hvordan I forventer, at de kontakter eller besvarer jeres henvendelser, så skal disse eventuelt ændres i henhold til jeres beslutning.

5. Når I har løst KLIK-opgaven, skal I ændre status på opgaven til 'fuldført'.

RESULTAT

I har besluttet, hvordan I modtager indgående Digital Post i DUBU, som forudsætning for at løse KLIK-opgaven Digital Post – Opsæt indgående digital Post.

ANBEFALET ANSVARLIG

Projektleder

ANBEFALET UDFØRER

DUBU-faglig leder

KVALITETSKRITERIER

HISTORIK

INTERNE NOTER

FORUDSÆTNINGER



OPGAVEN ER TÆT RELATERET TIL



PROJEKT
DUBU 3.0

FASE
Fase 2: Forberedelse

TEMA
It-miljø og infrastruktur

KOMMUNE
Korsbæk Kommune

EKSTERNE BILAG

-

TILFØJEDE FILER

Ingen vedhæftede filer