

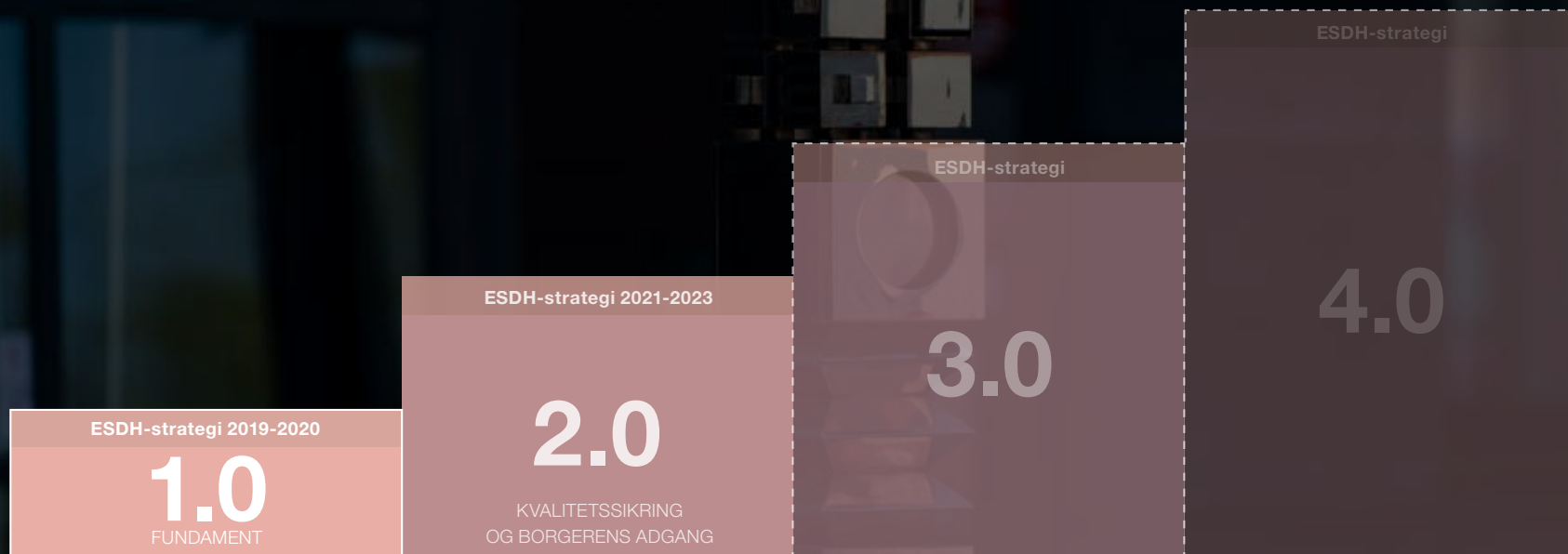


**Kolding  
Kommune**  
en del af trekantområdet

Sammen designer vi livet

# Det starter og slutter med data

ESDH-strategi 1.0 for Kolding Kommune



# Indledning

Kolding Kommune ønsker, at borgerne på sigt skal have mulighed for at få et fuldt og overskueligt overblik over deres sagsforhold med kommunen. Kolding Kommune ønsker også transparens, således at borgerne kan få en indsigt i og forståelse af det lokale demokrati og det forvaltningsmæssige arbejde.

Denne strategi er et første skridt på vejen til at sørge for, at Kolding Kommune vil være i stand til at understøtte borgernes muligheder for adgang til egen sag. I Kolding Kommune benytter mere end 6.000 medarbejdere ét eller flere af de ni ESDH-systemer. De ni ESDH/sag- og dokumentbærende systemer indeholder borgerrettede sager og dokumentation af myndighedsopgaver samt interne administrative opgaver. Denne strategi er derfor også et hjælpeværktøj for medarbejderne, så opgaveløsningen bliver mere effektiv og ensartet, således at kvaliteten i data forbedres.

ESDH-strategi 1.0 for Kolding Kommune har et perspektiv, der peger indad, hvor der bliver arbejdet med Kolding Kommunes "personlighed". Det vil ikke være muligt at give borgerne et overblik, hvis der ikke er styr på de fundamentale forudsætninger for udnyttelse og anvendelse af sag- og dokumentbærende systemer og denne strategi er derfor en strategi, der skal hjælpe medarbejderne til at hjælpe borgerne.

Strategien understøtter IT-strategien og den tværgående forretningsudvikling- og digitaliseringsstrategi, men understøtter også Kolding Kommunes brug af flere ESDH-systemer.



# Vision

Vi vil give borgerne en større demokratisk indsigt og forbedret sagsbehandling ved at styrke medarbejdernes viden og kompetencer til at dokumentere Kolding Kommunes virksomhed.

# Det betyder, at vores strategi:

- › Klæder organisationen på med viden om ESDH
- › Er forankret i kommunens ledelse og organisation
- › Understøtter opbygningen af en ESDH-organisation
- › Styrker kvaliteten i det daglige arbejde med ESDH

ESDH-strategi 1.0 for Kolding Kommune har fokus på de umiddelbare krav til brug af ESDH. Hvad siger lovgivningen? Har vi styr på GDPR og sikkerhed? Er der en gennemgående systematik, journaliseringspraksis og kvalitetsforståelse? Og er der tænkt på roller og organisering?

Strategien skal på sigt skabe synlige bidrag til Kolding Kommune som forretning og give borgeren mulighed for at følge og forstå den demokratiske proces i en offentlig forvaltning som Kolding Kommune.





# Hvad er ESDH?

**ESDH** er **E**lektroniske **S**ags- og **D**okument**H**åndterings-systemer, som bruges på tværs til journalisering af sager.

Strategien omfatter ESDH-systemer og fagsystemer med ESDH-funktionalitet i Kolding Kommune (herefter benævnt ESDH-systemer).



# Sådan gør vi:

ESDH-strategi 1.0 for Kolding Kommune vedtages medio 2019 og implementeres inden udgangen af 2020. I perioden vil der blive fulgt en handleplan, der adresserer strategiens fire temaer i en række obligatoriske tiltag for rolleejere (systemejere, systemansvarlige, systemadministratorer, ledere og superbrugere).

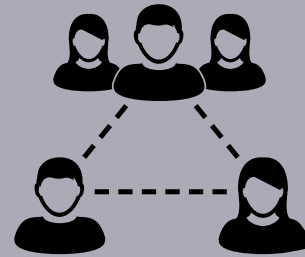
## **ESDH-netværk**

Vi danner et ESDH-netværk der skal sørge for, at strategien kommer til at leve – at den implementeres og evalueres.

- 】 ESDH-netværket faciliteres af ESDH-koordinatoren.
- 】 ESDH-netværket vil bestå af systemansvarlige for ESDH-systemerne og repræsentanter for de enkelte forvaltninger.
- 】 ESDH-netværket får til opgave at understøtte og vejlede de ansvarlige, for at strategiens ambition, målsætninger og succeskriterier er opfyldt med udgangen af 2020.

# Temaer i strategien

Strategien indeholder fire temaer, der i et samspil sørger for, at brugeren af et ESDH-system i Kolding Kommune er klædt på til at udføre sin opgave som sagsansvarlig.



Roller og organisering



Lovgivning



Effektiv administration



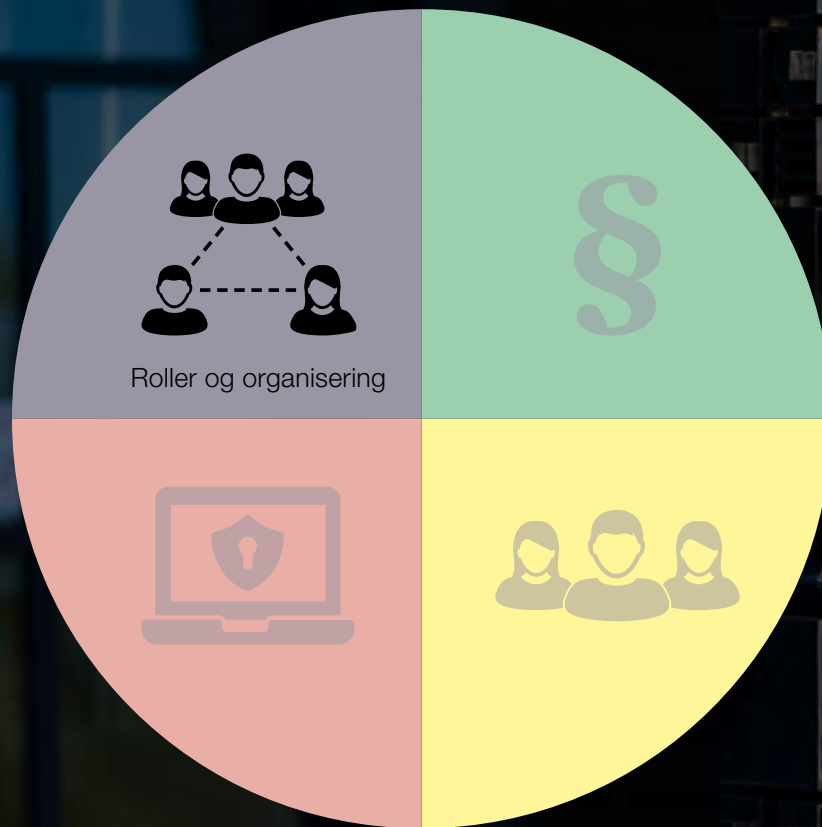
Informationssikkerhed



# En god organisation og en klar rollefordeling

I Kolding Kommune skal der sættes en ramme for, hvordan ESDH-systemer skal fungere. Der skal være fokus på organisationen; hvem har ansvar for systemet, hvem ejer systemet, hvem servicerer systemet både teknisk og administrativt og der skal fokus på roller og rollefordeling, som de er beskrevet i Rollekataloget.

Et ESDH-system har ofte det kendetegn, at det er et primært system enten lokalt eller på tværs af en organisation. Disse systemorganisationer skal derfor bygges op efter de principper, der gælder i Rollekataloget i en hierarkisk struktur med en stringent og effektiv ledelse og klar ansvarsfordeling.





## **Hvad vil vi opnå?**

*Med en tydelig og genkendelig systemorganisation har rolleejerne et fundament at stå på i arbejdet med at få mest muligt ud af systemet til gavn for borgerne i Kolding Kommune.*



### **Systemejer**

- 】 Systemejeren har det overordnede ansvar for, at systemet kan implementeres, administreres, supporteres, sikres, udvikles og driftes.
- 】 Systemejerens skal sikre, at systemets funktionalitet og anvendelse, løbende tilpasses og justeres bedst muligt i forhold til forretningens og brugernes behov.

### **Systemansvarlig**

- 】 Den systemansvarliges rolle er at sørge for, at systemet fungerer, administreres, supporteres og driftes bedst muligt i dagligdagen.
- 】 Hjælpe og støtte systemejerens med at sikre ansvaret og opgaverne.

### **Systemadministrator**

- 】 Understøtte den systemansvarlige i udførelsen af den systemansvarliges opgaver og ansvar.

### **Superbruger**

- 】 Hjælpe og supportere systemets normale brugere i dagligdagen. Superbrugeren har en dybere indsigt og er ekspertbruger af systemet.
- 】 Oplæring og uddannelse af brugere.

### **Leder**

Lederens ansvar er knyttet til følgende forhold:

- 】 Den forretningsmæssige udvikling af relevante systemer samt medarbejdernes kompetenceniveau og rettigheder
- 】 Et overordnet ansvar for data, datadisciplin og datakvalitet



## **Hvad vil vi opnå?**

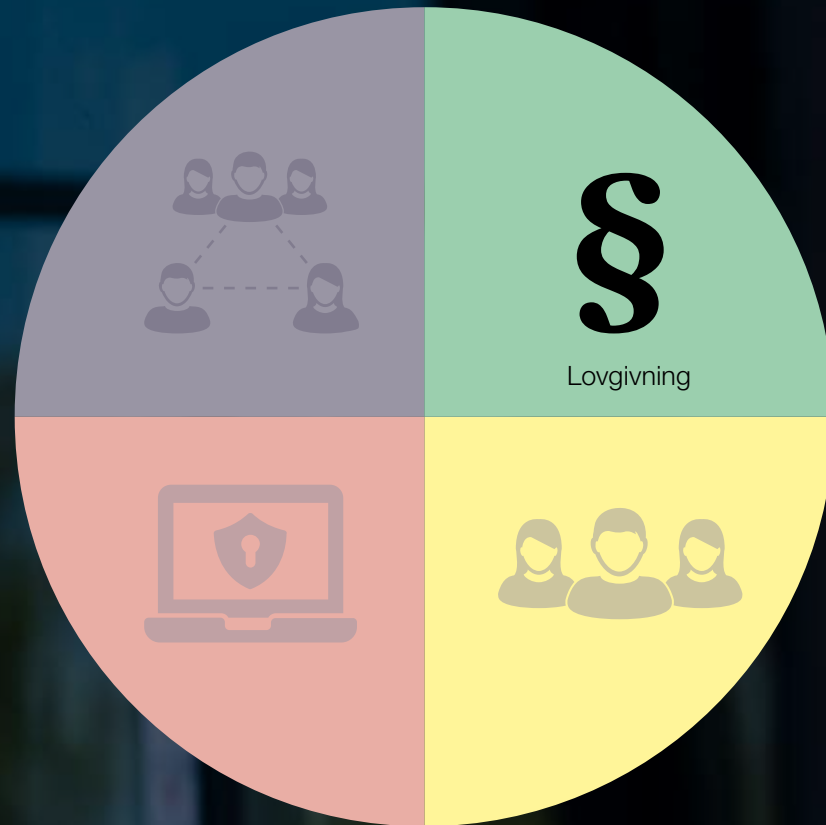
*Med en grundlæggende viden omkring generelle love, regler og pligter skal 'rolleejerne' være i stand til at guide brugerne således at det i sidste ende kommer borgerne til gode.*

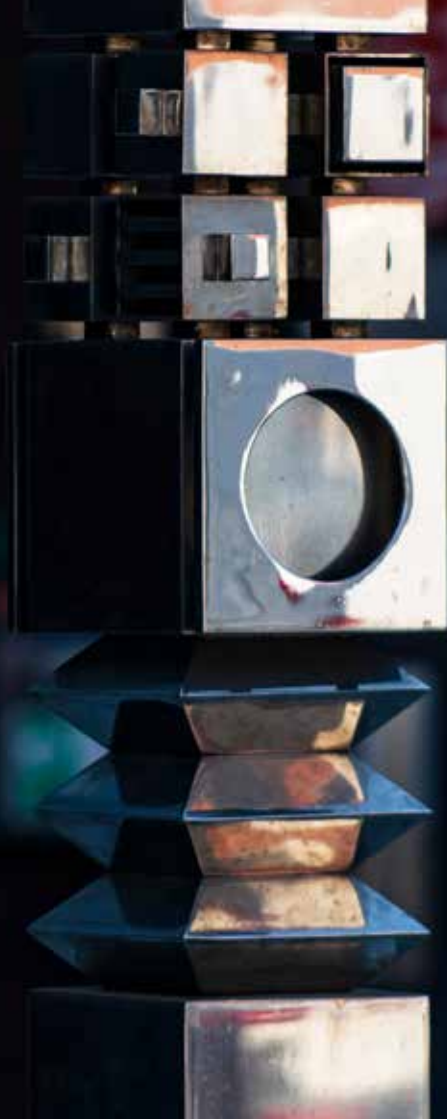


# Lovgivning – det at arbejde i en kommune

Som ansat i Kolding Kommune skal du kende de love og regler, som er relevante for det arbejde, du udfører, og som også har betydning for, hvordan du skal opføre dig i et ESDH-system.

Disse findes bl.a. i Forvaltningsloven, Offentlighedsloven og Arkivloven.





### **Notatpligt**

】 I sager, hvor du træffer en afgørelse over for en borger, har du pligt til at lave et notat og gemme dette i borgerens sag i fagsystemet, også når du mundtligt modtager oplysninger, som har betydning for borgerens sag. Dette sker for at sikre, at alle relevante oplysninger fremgår af sagen og kan indgå i vurderingen af og udfaldet af borgerens sag.

### **Journaliseringspligt**

】 Dokumenter, der er modtaget eller afsendt af en myndighed og har betydning som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med myndighedens virksomhed. Også interne dokumenter i endelig form er omfattet. Journalisering sikrer nødvendig dokumentation i de enkelte sager og giver overblik over sagens dokumenter, letter sagsbehandlingen og understøtter kvalitet og effektivitet i myndighedens sagsbehandling.

### **Bevaringspligt**

】 Bevaringspligt er mere udvidet end journaliseringspligt. Bevaringspligten gælder også for den dokumentation, der beskriver, hvordan der arbejdes i Kolding Kommune. I samarbejde med Kolding Stadsarkiv foretages den konkrete vurdering.

### **Arkivmæssige hensyn**

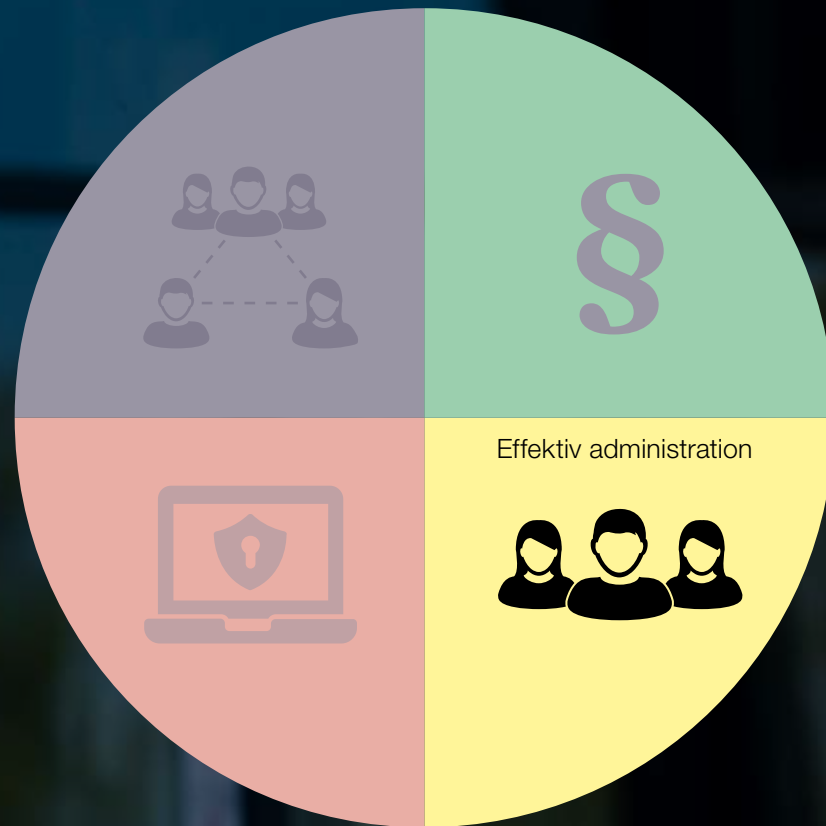
】 Alle myndigheder har ifølge arkivbekendtgørelsen pligt til at anvende et arkivsystem til sikring af arkivmæssige hensyn. Arkivalier kan bevares således, at arkivalierne efter aflevering til offentlige arkiver kan stilles til rådighed for myndigheder og offentlighed samt anvendes til forskningsformål.





## **Hvad vil vi opnå?**

*Med en ensartet journaliseringspraksis formuleret i én eller flere retningslinjer for de enkelte systemer får "rolleejerne" et styringsredskab til at sikre en effektiv administration.*



# Effektiv administration

I Kolding Kommune vil vi forbedre vores journaliseringspraksis og dermed gøre os i stand til at opnå mere værdi ved brugen af ESDH. Systemerne bliver ikke bedre end vores brug af det.

## **Systematik**

】 En god emnesystematik betyder, at man opbygger en effektiv administration og giver et godt sagsoverblik. En emnesystematik betyder også, at man har en fælles indgang til sagsemner og derfor kan vidensdele på tværs og har en indgang til kollegernes sager – et fælles sprog.

## **Journalisering**

】 Vi journaliserer for at kunne dokumentere et sagsforløb og en opgavesammenhæng. Korrekt journalisering giver et overblik over sagens dokumenter og hjælper den enkelte sagsbehandler til bedre at orientere sig i sagen. Journalisering af dokumenter letter sagsbehandlingen i en række forskellige sammenhænge og er et redskab til hurtigt og effektivt at kunne fremfinde relevante dokumenter.

## **Kvalitet**

】 I Kolding Kommune skal en stringent og struktureret tilgang til systematik og journalisering efterlade en høj grad af datakvalitet i ESDH-systemet. Som sagsbehandler er man ganske god til at arbejde med sine sager/data, så indholdet af sagen giver mening for én selv. Men det er vigtigt at forstå i hvilken ramme sagen eksisterer, fx type, område osv., og tænke på sagen som borgerens sag. Samtidig er der en opgave i at forstå om sagen er del af noget større. Det er derfor vigtigt at være præcis i sin dokumentation, og dette kan opnås ved at have en ensartethed i måden, man behandler og beskriver sager. En fast struktur betyder også, at data vil udgøre en vidensbank og en fælles hukommelse for kommunens medarbejdere såvel som udgøre en forretningsværdi.

## ***Hvad vil vi opnå?***

*Med en viden om ansvar, persondataforordningen og IT-sikkerhed, som de er defineret i strategier og principper, har "rolleejerne" et afsæt til at klæde brugerne på, således at de forstår sammenhængen mellem informationssikkerhed og ESDH.*

# Det handler om informations-sikkerhed

Informationssikkerhed er væsentligt for alle, der besidder informationer – hvad enten det er fysiske, digitale eller talte.

## **Ansvar**

» Det er lederens ansvar at udstikke rammerne for brugen af IT og systemer. Hvis lederen ikke tager det ansvar, bliver medarbejderne ladet i stikken i hverdagen. Hvis vi laver for mange regler, så kan folk ikke arbejde, og hvis vi har for få regler, mister vi viden og kvalitet.

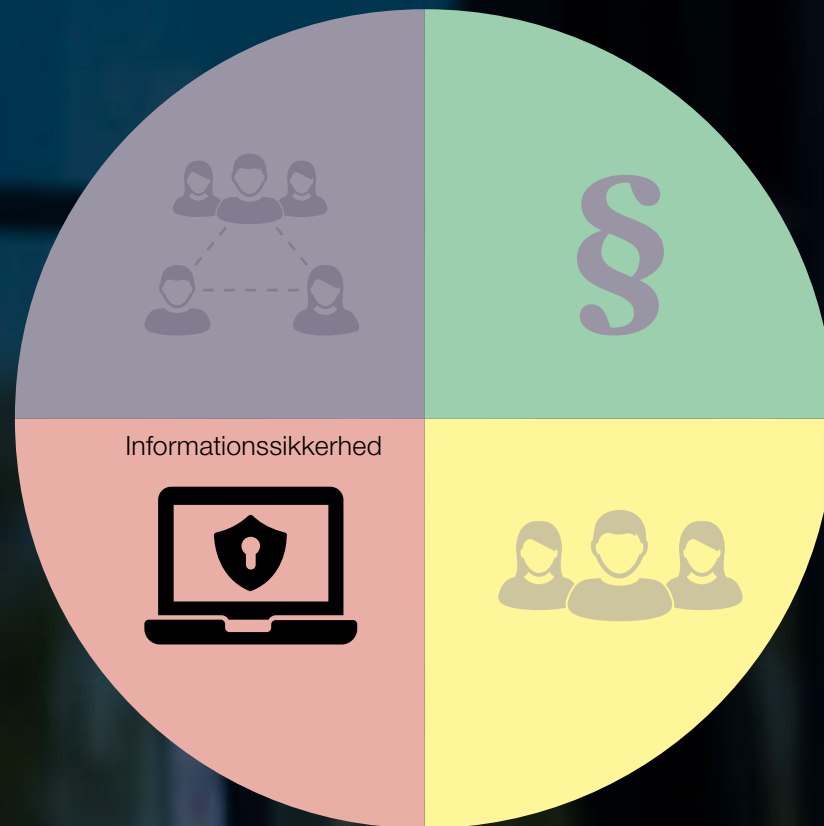
Det er systemejerens ansvar, der har det overordnede ansvar for, at systemet kan implementeres, administreres, supporteres, sikres, udvikles og driftes.

### IT-sikkerhed

IT-sikkerhed er informationssikkerhed anvendt på computere og data-net (computernetværk). Området dækker alle processerne og mekanismerne med hvilken computer-baseret udstyr, information og services er beskyttet mod utilsigtet eller uautoriseret adgang, ændring eller destruktion. I samarbejde med IT-afdelingen sikres at systemet og leverandøren hele tiden lever op til Kolding Kommunes IT-sikkerhedspolitik.

### Persondataforordningen

Persondataforordningen bygger på en række principper og regler om den daglige databeskyttelse. Kolding Kommune skal i højere grad kunne dokumentere, at vi overholder de gældende regler. Både for vores egen skyld og ikke mindst borgernes skyld. Informationer, der vedrører personer, skal behandles med særlig omhu. Vi skal passe og pleje informationerne, mens de er i vores varetægt. Det stiller krav til systemer og processer.





An aerial photograph of a highway interchange. In the foreground, a multi-lane highway bridge spans across a body of water. Two cars are visible on the bridge. Above the bridge, a large roundabout with a central island is connected to several other roads. The surrounding area is green with grass and some trees. The text is overlaid on the lower part of the image.

**ESDH-netværket** har til opgave at sørge for at de overordnede målsætninger og succeskriterier bliver opfyldt.



An aerial photograph of a multi-lane highway interchange with green grassy areas. A black rectangular text box is overlaid on the left side of the image.

## Målsætning

Vi vil nedsætte et ESDH-netværk, som vil være et netværk for afrapportering og sparring på opgaver og strategiarbejdet. Et ESDH-netværk skal skabe synergier systemerne imellem og vidensdele på tværs.

# ESDH-netværket vil sikre:

- › en understøttelse af ledere og rolleejeres ansvar i arbejdet med at udrulle og opfylde strategiens ambition.
- › at brugerne har en grundlæggende viden om systemets organisering.
- › at brugerne får forståelse for den lovgivning, som har relevans for deres arbejde.
- › at brugerne arbejder målrettet med journalisering, således at systematik og kvalitet bliver et redskab i hverdagen.
- › at brugerne har de rigtige rettigheder, således at sikkerhed er i fokus, men også licenser, antallet af brugere og dermed økonomi.
- › at handleplanen er efterlevet, og det er et ledelsesansvar at sikre dette.

# Succeskriterier

- › Medio 2019 nedsættes et ESDH-netværk, der tager aktivt del i en udrulning af strategien, såvel som være et netværk for systemansvarlige.
- › Med udgangen af 2020 skal ledere på tværs af forvaltningerne i Kolding Kommune være oplyst og opmærksom på ESDH-opgaven.
- › Med udgangen af 2020 skal rolleejere med baggrund i de fire temaer kunne rådgive og vejlede den enkelte bruger.
- › Med udgangen af 2019 skal Kolding Kommune have en fælles politik der adresserer temaerne i denne strategi, og som gælder for alle systemer.
- › Med udgangen af 2020 skal handleplanen med tilhørende opgaver omkring de fire temaer og en auditering være udført





**Acadre**

**Facit**

**Nexus**

**Kingo**

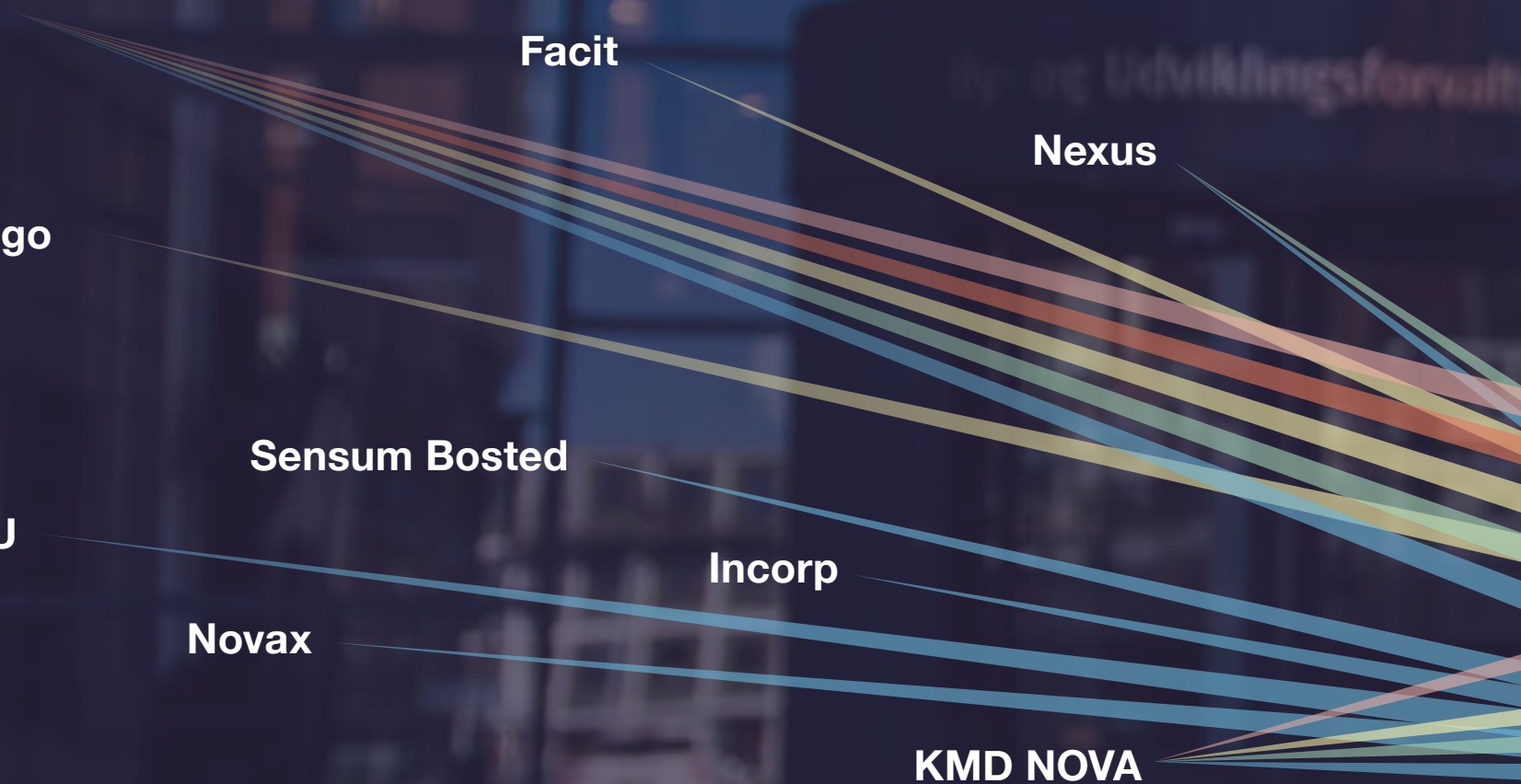
**Sensum Bosted**

**DUBU**

**Incorp**

**Novax**

**KMD NOVA**





# ESDH-systemer fordelt på forvaltninger



## En digital Kommune

Vores ESDH-system understøtter kommunens vision om at være en digital kommune ved at gøre det nemt for medarbejderne at følge kommunens vedtagne forvaltningspraksis på en effektiv måde. Sammen med fagsystemerne på de enkelte områder udgør ESDH et væsentligt omdrejningspunkt i både den nuværende og fremadrettede digitalisering. ESDH-systemet er for medarbejderne det naturlige sted at arbejde med de sagsområder og opgaver, som kommunen har valgt, at systemet skal bruges til.





**Kommunens medarbejdere kan blive  
klogere på ESDH-strategien på  
hercules/ESDH**

Foto: Kolding Kommune og Palle Peter Skov



**Kolding  
Kommune**  
en del af trekantområdet

