



CASE

MIN SAG: DIGITAL SAGS- OG AKTINDSIGT I SILKEBORG KOMMUNE



Selvbetjeningsløsning til gavn for både borgere, 3. parter og kommune

Åben og effektiv forvaltning

For borgere i Silkeborg Kommune blev det fra februar 2017 både nemmere og hurtigere at få aktindsigt i egne sager. I stedet for at skulle forbi Borgerservice eller have fat i en sagsbehandler, kan de nu selv anmode om aktindsigt online med løsningen Min Sag® - uanset hvor de befinder sig. Løsningen reducerer samtidig den gennemsnitlige sagsbehandlingstid væsentligt - til gavn for både borgere og kommune.

” Min Sag er et eksempel på, hvordan den teknologiske udvikling gør det muligt at aflaste og dermed effektivisere administrationen. Det er vigtigt og godt. Men for os er formålet med Min Sag i lige så høj grad gennemsigtighed og tilgængelighed. Alt så at åbne op over for borgerne. Det primære mål har været at gøre det nemt for den enkelte borger at have overblik og tage ejerskab over sin sag. ”

Procesoptimering via automatisering

Med Min Sag har Silkeborg Kommune oplevet, at de administrative arbejdsgange optimeres og effektiviseres. Primært i forhold til håndteringen af aktindsigtsbegæring og sagsbehandlingen af disse. Men også i forhold til vidensdeling på tværs, hvor Min Sag fungerer som et internt kontrol- og opslagsværktøj. Desuden understreges visionen om åben og gennemsigtig forvaltning.

” Min Sag har betydet, at vi har revideret vores journaliseringspraksis. Den skulle justeres, så der kunne sættes nogle faste regler op for de robotter, som løsningen er bygget op omkring. Det rummer i sig selv et optimeringspotentiale. Men med den færdige løsning i hånden, har vi nu også et stærkt værktøj til informationssøgning og vidensdeling på tværs. ”

Aktindsigter og sagsakter - på tværs af systemer

Med Min Sag kan borgere og 3. parter ansøge og modtage aktindsigt i sagsakter som de fremgår af kommunens fagsystemer. Løsningen kontrollerer sager for andres personhenførbare oplysninger og opmarkerer relevante opmærksomhedspunkter som CPR-numre, navne og adresser, inden dokumenterne samles i en fil med tilhørende læsevejledning og dokumentfortegnelse, som derpå sendes til borgeren via digital post. Kommunen kan naturligvis indstille graden af automatik - og dermed mængden af manuelle kontroller.

” Sikkerheden er altafgørende, og til en start har vi derfor også valgt, at der skal manuelle øjne på alt, inden det sendes til borgerne. Men selv med dét setup frigiver løsningen tid hos medarbejderne. Alt bøvlet med at udsøge, formatere og samle informationer på tværs af de forskellige systemer og afdelinger er jo nu automatiseret. ”

Citater: Jørgen Haunstrup, tidl. Beskæftigelseschef, Silkeborg Kommune



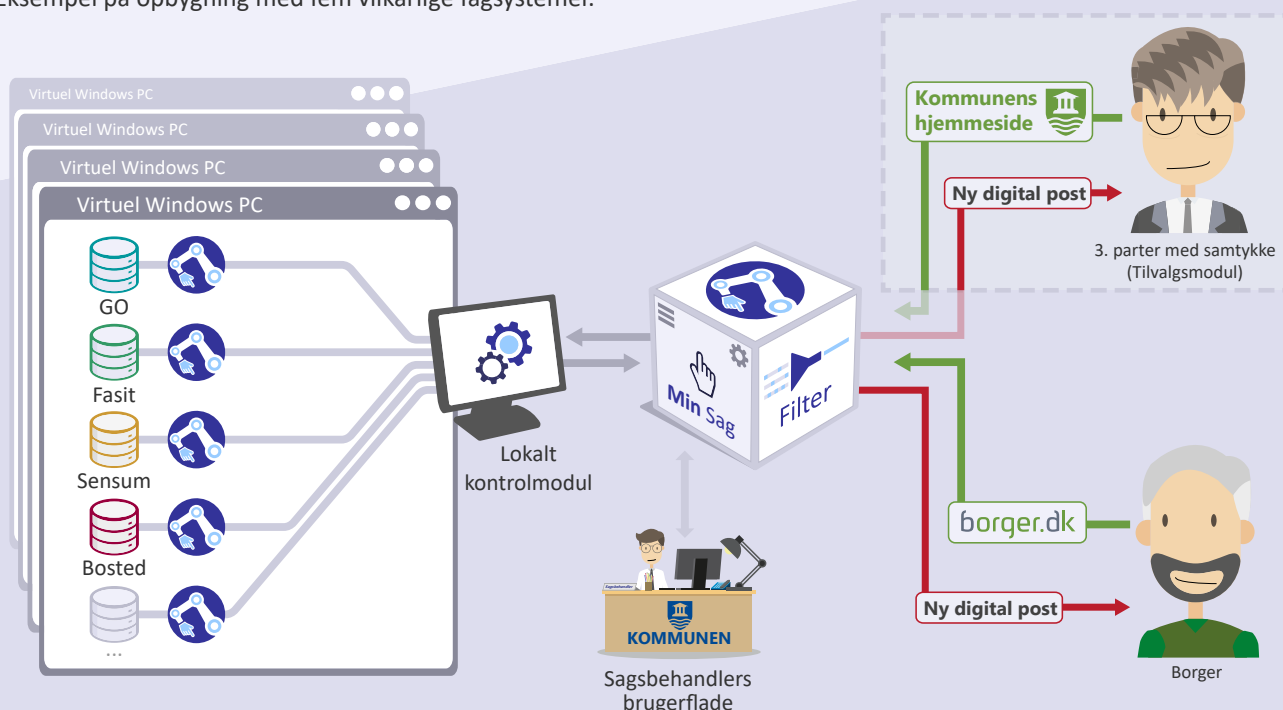
Jørgen Haunstrup
Tidl. Beskæftigelseschef
Silkeborg Kommune

Min Sag styrker relationen mellem borger og kommune, og giver begge parter mange flere muligheder. Jeg glæder mig derfor til at udvide løsningen, så borgerne i endnu højere grad kan deltage aktivt i deres sagsforløb.

Min Sag: Fleksibel løsning til åben og effektiv forvaltning

Hvordan fungerer Min Sag?

Eksempel på opbygning med fem vilkårlige fagsystemer.



Udviklet i samarbejde med Silkeborg Kommune

Min Sag er udviklet af Dataproces i tæt samarbejde med Silkeborg Kommune, hvor løsningen til en start dækkede Beskæftigelsesafdelingen og Borgerservice. Dette med opkobling til i alt otte fagsystemer. I 2018 udvidede Silkeborg Kommune løsningen med yderligere én afdeling pr. halvår. Pr. september 2020 er Min Sag implementeret på alle afdelinger i Silkeborg Kommune, med undtagelse af Teknik & Miljø.

Status på Min Sag i Silkeborg Kommune:

Silkeborg Kommune	Opgørelsesperiode	Resultat
Antal forvaltninger på Min Sag	Pr. november 2020	5
Antal fagsystemer med integration til Min Sag	Pr. november 2020	12
Antal dokumenter	2019	6978 i alt / 18,1 pr. sag
Antal (unikke) anmodninger	2019	385
Dage fra bestilling til afslutning	Juli 2019 - juli 2020	3,7
Tid brugt i inspektionsvindue	2019	38 min. pr. sag (max. 552)

For yderligere information, kontakt:

- Skalhuse 13, 9240 Nibe
- www.dataproces.dk/kontakt
- Salg@dataproces.dk



Om Dataproces

Dataproces skaber værdi med data. Primært for den offentlige sektor og i særdeleshed for de danske kommuner.

Ved hjælp af data optimerer Dataproces digitale administrationers økonomi, infrastruktur og arbejdsgange, til gavn for ressourceforbruget, effektiviteten og kvaliteten.

Dataproces ...vi skaber værdi med data!



Kontakt Dataproces
www.dataproces.dk

