

MEMO MINIMUMS- STANDARD OG ARKETYPER

Introduktion

Dette dokument indeholder detaljerede beskrivelser af minimumsstandard og arketyper.

Arketype-skabelonerne er udformet med notefelter, således at man i den lokale MeMo-potentialeafdækning kan tilføje noter vedr. bl.a.:

- **System**
- **Systemejer**
- **Leverandør**
- **Breve/brevtyper**
- **Opmærkning på element-niveau**

Det anbefales at anvende skabelonerne som en rettesnor og hjælp i den lokale potentialeafdækning. Beskrivelserne foreligger i version 1.0, og de forventes at undergå en udvikling over tid i takt med at kommunerne og leverandørerne får flere erfaringer med MeMo.

MINIMUMSSTANDARD FOR MEMO-OPMÆRKNING

KL

Elementer i opmærkningen

Der er tre elementer i opmærkningen af en arketype: den teknisk-obligatoriske opmærkning, som er nødvendig for afsendelse/modtagelse, minimumsopmærkningen, som går igen i alle arketyper og bør gælde for al post samt den typespecifikke opmærkning, som gælder for den enkelte arketype.

Oplysninger om afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag

Teknisk-obligatorisk opmærkning

   
Indhold Returdata Attention Svarfrist

Minimums-opmærkning

        
Betaling Kalender Underskrift Bekræft Information Selvbetjening Adresse Notifikation Forberedelse

Typespecifik opmærkning

Minimumsstandard for MeMo-opmærkning (v1.0)

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData[...] MessageHeader.Sender.contactpointID
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE** 	MessageHeader.Contentdata[...]
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Sagsnummer • Generating System • KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime

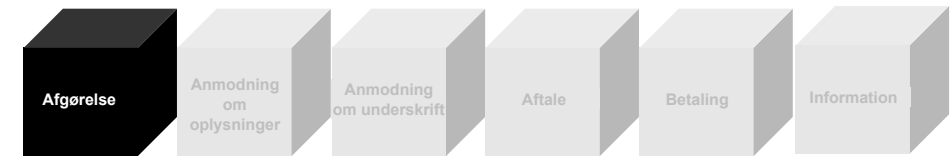
* **Teknisk-obligatorisk minimumsopmærkning**, herunder angivelse af afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

** For ikke-kommunale myndigheder, der potentielt lægger sig op ad denne standard, vil KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.

ARKETYPE FOR MEMO- OPMÆRKNING AF DIGITAL POST

KL

Arketype: Afgørelse (v1.0)



EKSEMPLER

Afgørelse ifm. ansøgning om førtidspension
Bevilling eller **Afvisning på ansøgning** om fx kørselsstøtte.
Gravetilladelse ifm. ansøgning fra borger eller virksomhed.

Behov for,

- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvem**, der har afgjort sagen
- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvad** afgørelsen drejer sig om (fx adresse eller sagstitel)
- ✓ At modtager har nemt ved evt. at **handle** på afgørelsen (fx gå til selvbetjeningsløsning og udfylde et blanket ifm. evt. klage)
- ✓ At en handling pba. afgørelsen sker inden for en evt. **frist**
- ✓ At meddelelsen, hvis den returneres, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Selvbetjening
(eks. link til udfyldning af blanket i selvbetjeningsløsning)



Bekræft



Information
(eks. link til retsinformation)



Frist for handling

Arketypebeskrivelse – Afgørelse – v1.0

Arketypen "Afgørelse" forstås bredt som en meddelelse i en sag, hvor der i kommunen er truffet en afgørelse om noget – eksempelvis på baggrund af en ansøgning om bevilling eller tilladelse. Modtageren af en afgørelse skal oftest handle på baggrund af afgørelsen – enten ved fx at eftersende oplysninger, skrive under på noget eller ved at fremsende en klage over afgørelsen – alle handlinger, der skal foretages indenfor en given frist. **MeMo-potentialet** for denne arketype ligger særligt i *Action*-klassen. Her kan man som afsender præge, hvordan modtageren evt. vil handle på baggrund af afgørelsen. Desuden er *replyData*-klassen væsentlig ift. sikring af original dataopmærkning, i tilfælde af, at meddelelsen skulle komme retur med spørgsmål.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevtyper:

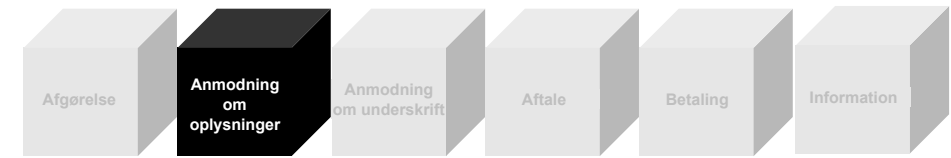
Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. KLE** 	MessageHeader.Contentdata[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> Sagsnummer Generating System KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Modtager <i>bør</i> nemt kunne handle korrekt i en evt. videre sagsgang ifm. afgørelsen. Hvis det er en tilladelse eller en bevilling og eventuelle oplysninger skal eftersendes, <i>bør afsender kunne</i> linke til en blanket i en selvbetjeningsløsning (actionCode: SELVBETJENING). Hvis det er en <i>afvisning</i> og modtageren vil klage, <i>bør afsender kunne</i> linke til relevant klageblanket i en selvbetjeningsløsning (actionCode: SELVBETJENING). Er der fx tale om en tilladelse, hvor man som næste trin i sagen skal skrive under på noget, <i>bør afsender kunne</i> linke til en digital signeringsløsning vha. en tydelig 'signeringsknap' i visningsklienten (actionCode: UNDERSKRIV).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody[...]Action.EndDateTime	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> Integrationer til relevante betalings-, signerings- og blanketløsninger Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

* **Teknisk-obligatorisk minimumsopmærkning**, herunder angivelse af afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

** For ikke-kommunale myndigheder, der potentielt lægger sig op ad denne standard, vil KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.



Arketype: Anmodning om oplysninger (v1.0)

EKSEMPLER

Helbredsskemaer til indhentning af relevant sundhedsmæssig information forud for undersøgelser og behandlinger.

Anmodning om børneattest hos Rigspolitiet ifm. ansættelse i dagtilbud.

Indhentning af årsopgørelse fra borger ifm. vurdering i sag på beskæftigelsesområdet.

Høringsbrev til høring af borgere ifm. byggeri

Behov for,

- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvem** der anmoder
- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvad** anmodningen drejer sig om hos afsenderen (fx KLE, CPR- eller registreringsnummer)
- ✓ At modtager har nemt ved at **handle** efter hensigten (fx gå til blanketløsning)
- ✓ At besvarelse sker **rettidigt** og til rette person / kontor
- ✓ At meddelelsen, hvis den returneres, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Selvbetjening
(eks. link til blanketløsning)



Notifikation



Information
(eks. link til hjemmeside)



Frist for handling

Arketypebeskrivelse – Anmodning om oplysninger – v1.0

Denne arketype dækker breve, som kommunen på daglig basis sender til borgere, virksomheder og andre myndigheder med henblik på at indhente oplysninger ifm. en given sag. Fælles for brevttyper under denne arketype er, at modtageren anmodes om at returnere med en række oplysninger – ofte indenfor en frist. **MeMo-potentialet** ifm. denne arketype ligger særligt i den tydelige opmærkning om indhold, besvarelse og handlinger. Med opmærkning af klassifikationskode som fx KLE-nummer og autoritative data som fx CPR, vil kommunen kunne hjælpe modtageren med at journalisere og dermed effektivt håndtere henvendelsen. Med replyData-klassen kan afsender sikre metadata, når oplysningerne kommer retur og skal journaliseres korrekt. Ved opmærkning med handlinger kan afsender hjælpe modtageren med fx at tilgå selvbetjeningsløsning til udfyldning af oplysningsskema. Også muligheden for at etablere en notifikation via SMS eller email vil være relevant aht. borgeren eller virksomheden, der modtager posten.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevttyper:

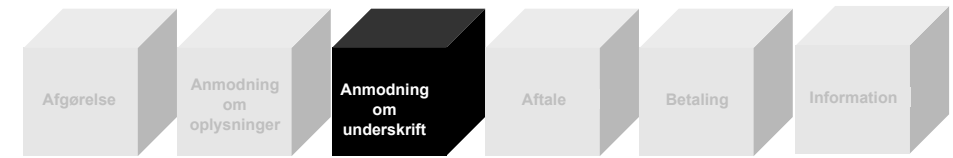
Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData.[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData.[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE** 	MessageHeader.Contentdata.[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Sagsnummer • Generating System • KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Notifikation	Afsender <i>bør kunne</i> oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Når modtager besvarer henvendelsen og fremsender de anmodede oplysninger, kan det enten ske som del af selve besvarelsen eller vha. en blanket eller lignende. Afsender <i>bør derfor kunne</i> opmærke med en 'selvbetjeningsknap' i meddelelsen, som via et eksternt link fører til en blanket i en selvbetjeningsløsning (actionCode:SELVBETJENING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.AdditionalDocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Integrationer til relevant selvbetjeningsløsning • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

* **Teknisk-obligatorisk minimumsopmærkning**, herunder angivelse af afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

** For ikke-kommunale myndigheder, der potentielt lægger sig op ad denne standard, vil KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.



Arketype: Anmodning om underskrift (v1.0)

EKSEMPLER

Anmodning om samtykke til indhentning og videregivelse af oplysninger.

Ansættelsesbreve i personalesager.

Kontrakter udsendt til leverandører.

Behov for,

- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvem** der anmoder
- ✓ At modtager har nemt ved at **handle** ved at skrive under og returnere et dokument i underskrevet tilstand, evt. via selvbetjeningsløsning
- ✓ At underskrivelsen sker **rettidigt**
- ✓ At meddelelsen, hvis den returneres, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Underskrift



Notifikation



Frist for handling

Arketypebeskrivelse – Anmodning om underskrift – v1.0

Denne arketype dækker over meddelelser, hvor modtageren anmodes om en juridisk bindende underskrift – typisk underlagt en frist. **MeMo-potentialet** ligger særligt i muligheden for at mærke meddelelsen op, så modtageren tydeligt kan se, at denne skal underskrive mhp. at videreeksperere sagen, evt. indenfor en given frist. Også muligheden for at etablere en notifikation via SMS eller email vil være relevant aht. borgeren eller virksomheden, der modtager posten.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevtyper:

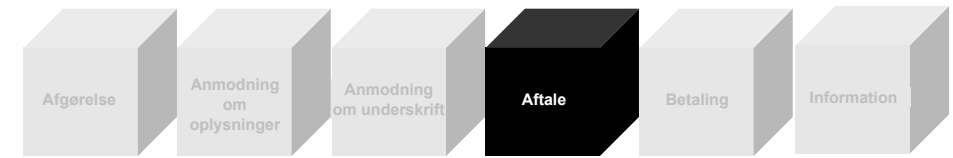
Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData.[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData.[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. KLE** 	MessageHeader.Contentdata.[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> Sagsnummer Generating System KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Notifikation	Afsender <i>bør kunne</i> oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Modtager vil have behov for nemt at kunne skrive under på det, der anmodes om vha. en digital signatur-løsning. Afsender <i>bør kunne</i> anvende MeMo-opmærkning til at sikre, at modtager finder denne mulighed vha. en tydelig 'signeringsknop' i meddelelsen (actionCode: UNDERSKRIV).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> Integrationer til relevant signeringsløsning Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

* **Teknisk-obligatorisk minimumsopmærkning**, herunder angivelse af afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning



Arketype: Aftale (v1.0)

EKSEMPLER

Indkaldelse til møde på jobcenter.

Besøgsbreve ang. samtale i borgers eget hjem.

Varslinger om besigtigelse ift. skimmel/kondemnering.

Tilbud om fremmøde ifm. tilkendt førtidspension, hvor tilkendte tilbydes at møde pensionsteam.

Behov for,

- ✓ At modtager kan se, **hvem** der gerne vil mødes el.lign.
- ✓ At modtager har nemt ved at **handle** efter hensigten - fx ved at bekræfte dato og tidspunkt via selvbetjeningsløsning.
- ✓ At modtager reserverer dato og tidspunkt via **kalenderinvitationen**.
- ✓ At evt. **svarfrist** om be- eller afkræftelse af foreslået dato og tidspunktbesvarelse overholdes
- ✓ At meddelelsen, hvis den returneres med evt. spørgsmål, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Kalender



Bekræft



Selvbetjening
(eks. link til tidsbestilling)



Forberedelse
(eks. link til spørgeskema)



Adresse



Frist for handling



Notifikation

Arketypebeskrivelse – Aftale – v1.0

Aftaler er en arketype, der inkluderer en dato og/eller tidspunkt og lokation, hvor modtageren tilbydes et møde eller lignende og skal overholde en aftale. Brevtypen er meget væsentlig i mødetunge fagområder som eksempelvis Arbejdsmarked & Erhverv, hvor det opleves, at borgere ikke altid møder op til aftalte møder eller melder afbud meget sent, hvilket besværliggør planlægning og reducerer effektiviteten på fagområdet. **MeMo-potentialet** ligger derfor i at gøre det tydeligere for borgeren, at denne skal overholde en aftale og evt. møde op, blandt andet via SMS-notifikation samt kalenderinvitation samt at der evt. gælder en frist for bekræftelse, aflysning eller ombooking af mødet.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevtyper:

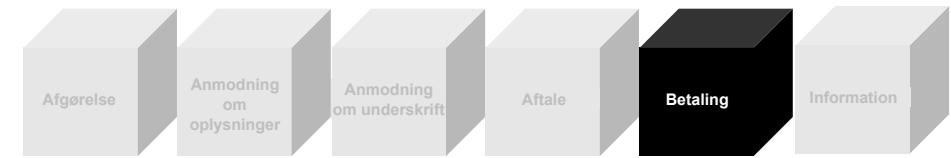
Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt <i>vælges</i> , såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE** 	MessageHeader.Contentdata[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Sagsnummer • Generating System • KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Notifikation	Afsender <i>bør kunne</i> oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Afsender <i>bør kunne</i> anmode modtager om at forberede sig til aftalen, fx ved at udfylde en blanket forud for aftalen (actionCode: FORBEREDELSE). Afsender <i>bør kunne</i> indsætte en knap til "bekræftelse" (actionCode: BEKRAEFT) Afsender <i>bør ligeledes kunne</i> indsætte links til selvbetjeningsløsninger for reservation af ny tid og udstille disse via en tydelig "selvbetjeningsknap" i meddelelsen (actionCode: SELVBETJENING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody[...]Action.EndDateTime	
Aftale	Afsender har behov for, at modtager holder en aftale om fx et møde. Modtager vil gerne kunne huske på en aftale om et møde vha. sin digitale kalender. Afsender kan gøre det muligt for modtager nemt at overføre aftalens dato og tidspunkt som kalenderinvitation til egen kalender (fx Google eller Outlook), vha. en tydelig 'knap' i meddelelsen. Desuden vil modtager gerne vide, hvor aftalen foregår geografisk, så afsender sætter en adresse på, som udstilles vha. et kort i visningsklienten.	MessageBody.Documents.MainDocument.Reservation MessageBody.Documents.Additionaldocument.Reservation MessageBody[...]Reservation.Location	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Integrationer til relevante selvbetjeningsløsninger • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

* **TEKNISK-OBLIGATORISK MINIMUMSOPMÆRKNING**, herunder angivelse af afsender/modtager, message type, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

For ikke-kommunale myndigheder, der potentielt lægger sig op ad denne standard, vil KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.



Arketype: Betaling (v1.0)

EKSEMPLER

Tilladelse til og betaling for råden over vej - fx til stillads, vejløb, pølsevogn, osv.

Bøder for manglende aflevering af bøger el.lign.

Kontrolafgifter fra manglende betaling i bus.

Svar på forespørgsler om vielser med betalingsaftale.

Behov for,

- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvem** der kræver betaling
- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvad** betalingen relaterer sig til (fx adresse, geocode, CPR, fakturanummer)
- ✓ At modtager har nemt ved at **handle** – dvs. betale via selvbetjeningsløsning
- ✓ At betaling sker **rettidigt**
- ✓ At meddelelsen, hvis den kan besvares, og bliver det, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Betaling



Notifikation



Frist for handling

Arketypebeskrivelse – Betaling – v1.0

Når borgere eller virksomheder står overfor at skulle betale en bøde, en regning for kommunal service eller reagere på en opkrævning, sender kommunen en betalingsanmodning. Fælles for denne arketype af breve er, at det bør fremgå tydeligt for modtageren, at denne skal betale, fx via et link til en betalingsløsning. Yderligere bør meddelelsen advisere borgeren via SMS, såfremt denne er tilmeldt servicen. Kommunerne har i sagsgangen – udover at sikre betaling af fordringen – fokus på at hjælpe borgeren til at udgå status som "dårlig betaler", hvorfor det er essentielt at modtageren bliver adviseret i tilstrækkelig grad. Undersøgelsen viser umiddelbart, at mange betalinger bliver formidlet i fagområdet Demokrati & Involvering via Borgerservice eller i fagområdet Administration & organisation. **MeMo-potentialet** i denne arketype ligger særligt i, at det med *Action*-klassen kan gøres nemt for modtageren at gå til en betalingsløsning via et link, samt at modtager kan blive notificeret via SMS om at der er kommet en betalingsanmodning – som ofte kan have en frist - via Digital Post.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevtyper:

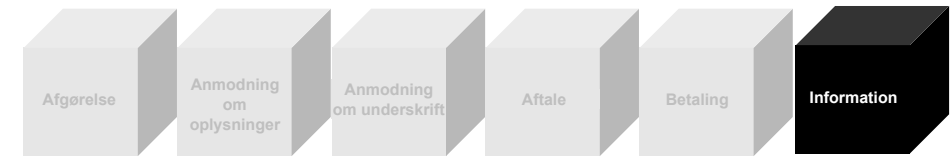
Opmærkning *	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler.	MessageHeader.Sender.AttentionData.[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
	Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.		
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt.	MessageHeader.Recipient.AttentionData.[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
	Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.		
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE** 	MessageHeader.Contentdata.[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Sagsnummer • Generating System • KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Notifikation	Afsender <i>bør kunne</i> oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Modtager har behov for nemt at kunne betale. Afsender <i>bør kunne</i> indsætte et link til en betalingsløsning, som modtager nemt vil kunne se og tilgå via en 'betalingsknap' i meddelelsen (actionCode: BETALING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody[...].Action.EndDateTime	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Integration til betalingsløsning • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange <i>bør</i> indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

* **Teknisk-obligatorisk minimumsopmærkning**, herunder angivelse af afsender/modtager, messageType, messageUUID, brevdato, obligatorisk/forkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning.

** For ikke-kommunale myndigheder, der potentielt lægger sig op ad denne standard, vil KLE erstattes med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.



Arketype: Information (v1.0)

EKSEMPLER

Dialog om projekter med virksomheder eller andre myndigheder, hvor der indgår fx borgersager.

Videresendelse af kørekortssager til Politiet i forbindelse med "Store-kategori" eller sygdom.

Tilbudsbreve ifm. fx botilbud til borgere med støttebehov.

Behov for,

- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvem** der er afsender
- ✓ At modtager tydeligt kan se, **hvad** den fremsendte information drejer sig om (fx vha. CVR-nummer, fakturanummer etc.)
- ✓ At meddelelsen, hvis den besvares, har **bevaret opmærkning** af fx afsendende kommunes sagsnummer, så den kan håndteres effektivt ved retur.

Teknisk-obligatorisk opmærkning

Minimumsopmærkning

Typespecifik opmærkning



Information

(eks. link til kommunens hjemmeside)

Arketypebeskrivelse – Information – v1.0

Denne arketype dækker over meddelelser med henblik på at orientere modtageren om et givent forhold – og herunder evt. overlevere en sag til videre foranstaltning hos modtageren, hvis modtageren er en myndighed. Det centrale ved denne arketype er, at kommunen ikke specifikt anmoder modtageren om en given handling, som skal afhjælpe kommunens egen sagsbehandling. I mange tilfælde kan den afsendte information dog resultere i en decideret korrespondance, hvorfor MeMo bliver relevant i relation til effektiv håndtering af retursvar. **MeMo-potentialet** ligger for denne arketype derfor særligt i mulighederne for at opmærke med replyData-klassen og derved sikre sig, at relevant metadata bevares ved evt. retur, således at korrespondancer kan samles i sammenhængende tråde i fx et ESDH-system. Derudover er et muligt med ContentData-klassen at opmærke grundigt om meddelelsens indhold – fx vha. CPR-nummer, KLE-nummer mm.

System:
Systemejer:
Leverandør:
Breve / brevtyper:

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler.	MessageHeader.Sender.AttentionData.[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	
	Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.		
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt.	MessageHeader.Recipient.AttentionData.[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	
	Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.		
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> • CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. • KLE** 	MessageHeader.Contentdata.[...]	
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Sagsnummer • Generating System • KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Afsender <i>bør kunne</i> indsætte link til yderligere information, eksempelvis på kommunens hjemmeside (actionCode:INFORMATION)	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.Additionaldocument.Action, MessageBody.[...].Action.EndDateTime	
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> • Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. • Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

EKSEMPEL PÅ UDFYLDT SKABELON

KL

Arketypebeskrivelse – Anmodning om oplysninger – v1.0

Denne arketype dækker breve, som kommunen på daglig basis sender til borgere, virksomheder og andre myndigheder med henblik på at indhente oplysninger ifm. en given sag. Fælles for brevttyper under denne arketype er, at modtageren anmodes om at returnere med en række oplysninger – ofte indenfor en frist. **MeMo-potentialet** ifm. denne arketype ligger særligt i den tydelige opmærkning om indhold, besvarelse og handlinger. Med opmærkning af klassifikationskode som fx KLE-nummer og autoritative data som fx CPR, vil kommunen kunne hjælpe modtageren med at journalisere og dermed effektivt håndtere henvendelsen. Med replyData-klassen kan afsender sikre metadata, når oplysningerne kommer retur og skal journaliseres korrekt. Ved opmærkning med handlinger kan afsender hjælpe modtageren med fx at tilgå selvbetjeningsløsning til udfyldning af oplysningsskema. Også muligheden for at etablere en notifikation via SMS eller email vil være relevant aht. borgeren eller virksomheden, der modtager posten.

System: DP tester
Systemejer: Karen Nielsen
Leverandør: SG
Breve / brevttyper: Høringsbreve, anmodninger om straffeattester m.fl.

Opmærkning*	Forretningsbehov	MeMo-reference	Noter
Titel på brev	Brevets titel <i>bør</i> være detaljeret, sigende og standardiseret i det omfang, det kan lade sig gøre. Dette vil hjælpe postfordelere og sagsbehandlere til at finde rette modtager samt borgere, virksomheder og myndigheder til at forstå henvendelsen.	MessageHeader.Label (<i>teknisk-obligatorisk felt</i>)	
Oplysninger om afsender	Afsenderoplysninger <i>bør kunne</i> opmærkes mhp. at modtager kan se detaljerede oplysninger om afsender , fx hvilket kontor, hvem der er indholdsansvarlig og hvem der er sagsbehandler. Ved afsendelse <i>bør angives</i> det kontaktpunkt, som evt. retursvar skal returneres til.	MessageHeader.Sender.AttentionData[...] MessageHeader.Sender.contactpointID	<i>Vi ønsker mulighed for at opmærke samtlige felter i AttentionData</i>
Oplysninger om modtager	Afsender <i>bør kunne</i> målrette meddelelsen til den rette modtager og kontor, såfremt dette er kendt. Ved afsendelse <i>bør</i> modtagers relevante kontaktpunkt vælges, såfremt denne er myndighed.	MessageHeader.Recipient.AttentionData[...] MessageHeader.Recipient.contactpointID	<i>Vi ønsker mulighed for at opmærke samtlige felter i AttentionData</i>
Oplysninger om indhold	For al afsendt post – og under overholdelse af gældende GDPR-lovgivning – <i>bør</i> opmærkes som standard med alle umiddelbart tilgængelige og relevante autoritative data fra centrale registre relateret til indholdet, som modtageren kan anvende til postfordeling - samt klassifikationskode: <ul style="list-style-type: none"> CPR, Barns CPR, Ægtefælles CPR, CVR, ejendomsnummer, registreringsnummer, P-nummer, etc. KLE** 	MessageHeader.Contentdata[...]	<i>Vi ønsker mulighed for at opmærke CPR, Ejendomsnummer og KLE-nummer som standard på høringsbreve.</i>
Returdata ved besvarelse	For al afsendt post <i>bør</i> returdata opmærkes med <i>flere</i> afsenderspecifikke data, mhp. at sikre effektiv journalisering af retursvaret hos afsender, herunder: <ul style="list-style-type: none"> Sagsnummer Generating System KLE** 	MessageHeader.ReplyData.caseID MessageHeader.ReplyData.generatingSystem MessageHeader.ReplyData.AdditionalReplyData MessageHeader.ReplyData.ReplyUUID (ved besvarelse mhp. sammenkædning)	<i>Vi ønsker automatisk opmærkning af returdata med samtlige på sagen tilgængelige metadata, der svarer til MeMo-felter, såsom KLE.</i>
Oplysninger om frist	I tilfælde af, at modtageren forventes at besvare brevet, <i>bør der kunne</i> angives en frist for besvarelse	MessageHeader.Reply MessageHeader.ReplyByDateTime	<i>Vi ønsker automatisk opmærkning af svarfrist på høringsbreve.</i>
Notifikation	Afsender <i>bør kunne</i> oprette en notifikation, som borgere og virksomheder vil få via SMS og/eller email hvis tilmeldt denne service. Notifikation må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.	MessageHeader.Notification MessageHeader.additionalNotification	<i>Vi ønsker mulighed for at tilføje notifikationstekst til alle meddelelser.</i>
Handlinger (herunder frist for handlinger)	Når modtager besvarer henvendelsen og fremsender de anmodede oplysninger, kan det enten ske som del af selve besvarelsen eller vha. en blanket eller lignende. Afsender <i>bør derfor kunne</i> opmærke med en 'selvbetjeningsknap' i meddelelsen, som via et eksternt link fører til en blanket i en selvbetjeningsløsning (actionCode:SELVBETJENING).	MessageBody.Documents.MainDocument.Action MessageBody.Documents.AdditionalDocument.Action, MessageBody[...]Action.EndDateTime	<i>Vi ønsker mulighed for at opmærke med handling ifm. fremsendelse af Helbredsskemaer → Link til selvbetjeningsløsning.</i>
Forudsætninger	<ul style="list-style-type: none"> Integrationer til relevant selvbetjeningsløsning Datatilgængelighed: Der skal fra afsendersystemet sikres integrationer til de systemer, hvor relevant data til opmærkning ligger. Krav til sagsgange: Sagsgange bør indrettes således, at relevant data eksisterer, når en meddelelse skal opmærkes. 		<i>Vi vil internt sætte gang i en indsats ang. kortlægning af tilgængelig data på brevttyperne, samt gennemgå sagsgange.</i>

Minimums-opmærkning*

Typespecifik opmærkning

brevdato, obligatorisk/torkyndelse, samt oplysninger vedr. vedhæftet hoveddokument og bilag er ikke angivet her. Disse skal indgå i leverandørernes tekniske løsning. med den klassifikation, man anvender i myndigheden, eksempelvis FORM.