

Introduktion til at opbygge myndighedens kontakthierarki

August 2019

2019

Hvem skal læse dokumentet?

Vejledningen er relevant for dig, hvis du er projektleder og skal implementere Digital Post i din myndighed, eller hvis du har fået ansvar for at oprette myndighedens kontakthierarki i Digital Post Administrationsportalen.

Du bør også læse vejledningen, hvis du har ansvar for at myndigheden lever op til målsætningerne i Lov om Offentlig Digital Post eller har ansvar for myndighedens kanalstrategi.

Hvad kan du læse om i dokumentet?

I vejledningen kan du læse om:

- Hvad kontakthierarkier er i Digital Post
- Hvilke beslutninger I skal træffe som myndighed, før I begynder at oprette et kontakthierarki
- Fordele og ulemper ved, hvordan I opbygger kontakthierarkiet
- Hvordan I opsplitter myndighedens kontakthierarki til borgere og virksomheder

Hvad skal du have læst, før du læser dette dokument?

Det kan være en fordel at læse vejledningen Introduktion til Digital Post.

Det vil være en fordel, hvis du kender til myndighedens kanalstrategi.

Indhold

1. Hvad kan du læse om?	4
2. Introduktion til kontakthierarkier i Digital Post	5
2.1 Hvad er et kontakthierarki i Digital Post	5
2.2 I kan opsplitte kontakthierarkier i Digital Post til borgere og virksomheder	6
3. Beslutninger inden I opretter kontakthierarki i Digital Post	7
3.1 Beslut, hvordan I vil opbygge jeres kontakthierarki	7
3.2 Beslut, hvordan I vil navngive postkasser og mapper	9
3.3 Beslut, om I vil bruge emneord og fritekstfelter til postkasser	9
4. Fordele og ulemper ved én eller flere postkasser i Digital Post	11
5. Opsplitning af kontakthierarki i Digital Post	12
5.1 I kan opsplitte kontakthierarkiet i Administrationsportalen	12
6. Hvor kan du læse mere?	14
7. Hvornår er dokumentet sidst opdateret?	15
8. Bilag - Eksempler på visning af kontakthierarkier	16
8.1 Én eller flere postkasser	16
8.2 Opdeling af postkasser	19

1. Hvad kan du læse om?

I tabellen nedenfor får du en kort introduktion til de emner, som du kan læse om i dokumentet, og hvor du kan læse mere.

Emne	Kort om emnet	Hvor finder du det?
Introduktion til kontakthierarkier	Gennemgang af postkasser og mapper samt opsplitning af kontakthierarkier ift. borgere og virksomheder	Kapitel 2
Hvad I skal beslutte omkring jeres kontakthierarki	Oversigt over de valg I skal træffe om postkasser, mapper, navngivning samt brug af emneord og fritekstfelter	Kapitel 3
Fordele og ulemper ved valg af postkassestruktur	Overblik over fordele og ulemper ved hhv. én eller flere postkasser og opdeling af postkasser	Kapitel 4
Opsplitning af kontakthierarkier	Kort vejledning i, hvor i Administrationsportalen du opsplitter kontakthierarkier ift. borgere og virksomheder samt, hvad du skal være særligt opmærksom på	Kapitel 5
Eksempler på, hvordan kontakthierarkier ser ud i Digital Post	Eksempler på det som borgere og virksomheder får vist i Digital Post	Kapitel 8

2. Introduktion til kontakthierarkier i Digital Post

Nedenfor kan du læse en kort introduktion til, hvad kontakthierarki er i Digital Post.

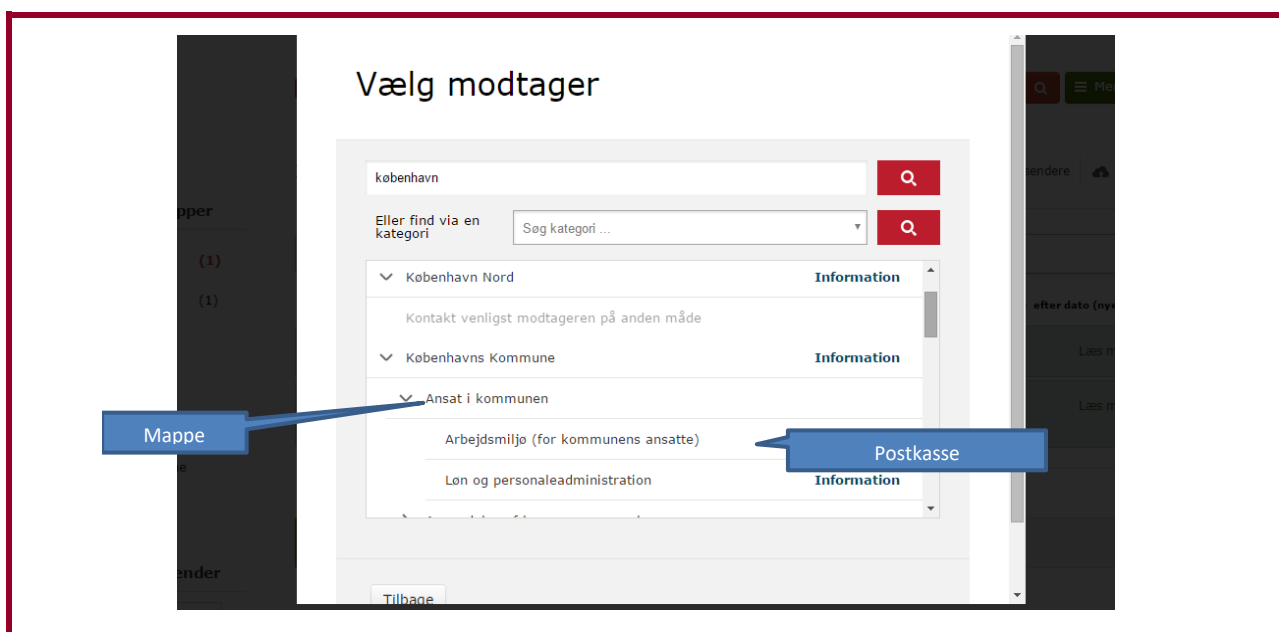
2.1 Hvad er et kontakthierarki i Digital Post

Et kontakthierarki i Digital Post består af myndighedens postkasser og postkassmapper (mapper). Ét kontakthierarki kan bestå af én eller flere postkasser samt én eller flere mapper med tilknyttede postkasser.

Postkasser i Digital Post er det kontaktpunkt (postkassenavn), som borgere og virksomheder får vist, når de vil skrive til myndigheden. Når en borger eller virksomhed vil sende en meddelelse til myndigheden, skal de skrive til én bestemt postkasse.

I kan oprette vejledningstekster til den enkelte postkasse, som hjælper borgere og virksomheder med at vurdere, hvilken postkasse de skal skrive til. Det er særligt vigtigt, hvis I vælger at udstille flere postkasser for borgere og virksomheder.

Mappestruktur i Digital Post er en struktur, hvor I kan gruppere postkasser. I kan tilknytte én eller flere postkasser til samme mappe. Mappedstrukturen er synlig for borgere og virksomheder – og vises som en trin struktur i Digital Post, som man klikker sig igennem, indtil man kan vælge en postkasse.



Myndigheden kan opbygge en mappestruktur for at skabe overblik over postkasser og digital post fra borgere og virksomheder.

Når I opbygger et kontakthierarki, kan I vælge:

- At oprette postkasser uden at placere dem i en mappestruktur
- At oprette postkasser og placere dem i en mappestruktur
- At oprette postkasser og placere nogle af dem i en mappestruktur og andre uden for en mappestruktur

Det svarer til f.eks. at opbygge en filstruktur på et drev.

2.2 I kan opsplitte kontakthierarkier i Digital Post til borgere og virksomheder

Når I opretter myndighedens kontakthierarki i Digital Post, kan I opsplitte det i ét kontakthierarki vendt mod borgere og ét vendt mod virksomheder.

OBS! Hvis I først opsplitter kontakthierarkiet i Digital Post - en funktionalitet man slår til i Digital Post Administrationsportalen – kan man ikke efterfølgende ændre det.

Hvis I vælger at opsplitte kontakthierarkiet, kan I oprette to adskilte hierarkier med hvert sit sæt af postkasser og mapper målrettet hhv. borgere og virksomheder.

3. Beslutninger inden I opretter kontakthierarki i Digital Post

Nedenfor får du en introduktion til, hvad I skal træffe beslutning om, inden I opretter et kontakthierarki i Digital Post.

3.1 Beslut, hvordan I vil opbygge jeres kontakthierarki

I skal først beslutte jer for, hvordan I vil opbygge jeres kontakthierarki. De valg I træffer, skal bruges, når I skal i gang med at oprette myndighedens postkasser i Digital Post.

- A. Vil I kun kontaktes på én postkasse?
- B. Har I behov for flere postkasser, og hvor mange I har behov for?
- C. Hvis I har flere postkasser – vil I oprette postkasserne uden for en mappestruktur (én lang liste af postkasser)?
- D. Hvis I har flere postkasser – vil I fordele postkasserne i en mappestruktur?
- E. Hvordan I vil opdele jeres postkasser?
- F. Hvordan skal postkasser evt. placeres i en mappestruktur; hvilke mapper og hvor fingranuleret skal mappestrukturen være?
- G. Har I brug for en opsplittet struktur ift. borgere og virksomheder?

Beslutninger	Hvad er relevant for jeres myndighed, og hvad bør I overveje
A: Én postkasse til hele myndigheden	Relevant, hvis myndigheden kun i begrænset omfang modtager digital post fra borgere eller virksomheder.
B: Flere postkasser	Relevant, hvis myndigheden modtager et større omfang af digital post fra borgere og virksomheder. Antallet af postkasser I bør oprette kan f.eks. afhænge af: <ul style="list-style-type: none">• Myndighedens størrelse• Myndighedens kompleksitet, f.eks. antal og opdeling af myndighedsområder• Myndighedens interne organisering af opgaver – hvem kan besvare meddelelsen• Omfanget af meddelelser I forventer at modtage via Digital Post• Myndighedens behov for at kunne modtage post opdelt på undermyndigheder (se nedenfor under E: om opdeling af postkasser)

Beslutninger	Hvad er relevant for jeres myndighed, og hvad bør I overveje
C: Flere postkasser uden en mappestruktur	Relevant, hvis myndigheden modtager et større omfang af digital post fra borgere og virksomheder, men antallet af postkasser er begrænset.
E: Flere postkasser i en mappestruktur	<p>Relevant, hvis myndigheden har behov for at oprette mange postkasser.</p> <p>Mappestrukturen skal bidrage til at skabe overblik over postkasserne for borgere og virksomheder. Det skal være enkelt og overskueligt for borgere og virksomheder at finde ud af, hvilken postkasse de skal bruge til at kontakte myndigheden - i forhold til det behov borger eller virksomhed har for at kontakte jer.</p>
E: Hvilken opdeling af postkasser	<p>I kan vælge at opdele jeres postkasser efter f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Myndighedens hovedområder • Myndighedens sags-/opgave/emneområder <p>OBS! Brug tid på at navngive den enkelte postkasse, og sørg for at få udarbejdet så gode og sigende vejledninger til borgerne som muligt.</p> <p>Myndigheder med undermyndigheder Hvis jeres myndighed omfatter undermyndigheder, skal I som minimum oprette én postkasse til hver undermyndighed.</p> <p>OBS! Det er et krav ifølge ombudsmanden, at det er synligt for borgere og virksomheder, hvilken specifik myndighed de skriver til. Det er forvaltningsretligt ikke nok, at myndighedens navn fremgår af en postkasse. Den enkelte myndighed har ansvar for at vurdere, om der skal oprettes postkasser opdelt på undermyndigheder.</p>
F: Hvilken mappestruktur	<p>Når I opdeler postkasser, kan I placere postkasserne i en logisk mappestruktur i Digital Post.</p> <p>Mappestrukturen skal skabe overblik for borgere og virksomheder, så det er nemt for dem at navigere hen til den postkasse, de skal bruge til at kontakte jer. I reducerer herved også opgaven med at skulle omfordele meddelelser internt, fordi de er havnet i en forkert postkasse.</p> <p>Mappestrukturen skal være logisk i forhold til de behov borgere og virksomheder har for at kontakte jer. Hvordan I bør opbygge myndighedens mappestruktur kan f.eks. afhænge af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgere og virksomheders behov for at kontakte jer om konkrete sager, opgaver eller emner. Jo mere konkret, desto større behov for en opdelt mappestruktur, hvor borgere og virksomheder kan vælge en postkasse, hvor meddelelsen bliver sendt direkte til de dele af myndigheden, som kan behandle henvendelsen. • Myndighedens interne organisering af opgaver – hvem kan besvare

Beslutninger	Hvad er relevant for jeres myndighed, og hvad bør I overveje
	meddelelsen <ul style="list-style-type: none"> • Myndighedens kompleksitet ift. f.eks. antal og opdeling af myndighedsområder
G: Opsplittet kontakthierarki	<p>Relevant, hvis myndigheden har behov for at oprette mange postkasser og en mere omfattende mappestruktur – hvor kun nogle mapper er relevante for borgere og andre for virksomheder.</p> <p>I bør kun opsplitte kontakthierarkiet, hvis der internt i myndigheden er begrænset overlap mellem, hvad der er relevant for borgere og virksomheder.</p> <p>Separate kontakthierarkier kan gøre det lettere for borgere og virksomheder at navigere, da de kun får vist de postkasser, der er relevante for dem.</p> <p>OBS! En opsplitning kan ikke ophæves, når den først er gennemført.</p>

Det er vigtigt at skabe sammenhæng mellem kontakthierarkiet i Digital Post og kontaktpunkter på myndighedens egen hjemmeside. Det er en fordel at tænke kontakthierarkiet i Digital Post ind i myndighedens samlede kanalstrategi.

I bør derfor overveje, hvordan I sikrer sammenhæng mellem kontakthierarki i Digital Post og myndighedens kontaktflade på egen hjemmeside (og evt. www.borger.dk og www.virk.dk). Det vil således gøre det lettere for borgere og virksomheder at navigere, hvis de møder ens kontaktpunkter, uanset hvor de søger kontaktoplysninger.

3.2 Beslut, hvordan I vil navngive postkasser og mapper

Når I har opbygget kontakthierarkiet, skal I beslutte, hvordan I vil navngive postkasser og eventuelle mapper.

Hvis I opretter flere postkasser, og placerer dem i en mappestruktur, bør I arbejde med, hvordan I navngiver postkasser og mapper. Det skal være let for borgere og virksomheder at navigere i kontakthierarkiet og vælge den rigtige postkasse.

I kan med fordel tage udgangspunkt i navne på www.borger.dk og www.virk.dk samt myndighedens egen hjemmeside for at sikre genkendelighed for borgere og virksomheder.

3.3 Beslut, om I vil bruge emneord og fritekstfelter til postkasser

Når I opretter en postkasse i Digital Post, kan I tilknytte emneord (emner) og fritekstfelter til en postkasse. I kan bruge emneord og fritekstfelter til at få information, som hjælper med at sortere de meddelelser, I modtager i en postkasse i Digital Post. Formålet er at sikre, at meddelelser automatisk kan fordeles, f.eks. til myndighedens forskellige fagsystemer, myndighedsområder, indbakker mv.

Til hver postkasse kan I vælge:

- Om I vil tilknytte emneord, som en borger eller virksomhed skal vælge mellem, når de skriver en meddelelse til jer.
- Om I vil tilknytte fritekstfelter, som en borger eller virksomhed skal udfylde, når de skriver en meddelelse til jer (kan gøres obligatorisk). Fritekstfelter kan både tilknyttes postkassen eller et emneord.

Hvad bør I vælge:

- Brug emneord, hvis I kan lægge jer fast på ord, som er sigende for borgere og virksomheder, så I er sikre på, at meddelelsen efterfølgende kan fordeles rigtigt i jeres myndighed. Emneord kan I benytte med eller uden fritekstfelter.
- Brug fritekstfelter, hvis I ikke på forhånd kan definere præcis, hvor en meddelelse skal hen, eller I har brug for en mere granuleret sortering, f.eks. på cpr-nr., CVR-nr., journalnummer, sagsbehandler mv. Fritekstfelter kan I benytte med eller uden emneord.

4. Fordele og ulemper ved én eller flere postkasser i Digital Post

Nedenfor får du en kort introduktion til mulige fordele og ulemper ved at oprette én eller flere postkasser i Digital Post.

Fordele	Ulemper
Én postkasse til hele myndigheden	
<ul style="list-style-type: none">• Hurtigt at oprette i Digital Post• Overskueligt for borgere og virksomheder	<ul style="list-style-type: none">• Al post skal sorteres manuelt i myndigheden
Flere postkasser – opdelt efter myndighedens hovedområder	
<ul style="list-style-type: none">• Hurtigt at oprette i Digital Post• Relativt overskueligt for borgere og virksomheder• En vis grovsortering af den digital post myndigheden modtager	<ul style="list-style-type: none">• Kan virke forvirrende for borgere og virksomheder – hvis ikke navngivning er sigende, og der er sammenhæng mellem myndighedens hovedområder og kontaktbehovet hos borgere og virksomheder• Post skal sorteres manuelt eller via automatisk sortering på emneord tilknyttet den enkelte postkasse
Flere postkasser – opdelt efter myndighedens sags-/opgave-/emneområder	
<ul style="list-style-type: none">• Finkornet inddeling af postkasser, så borgere/virksomheder kan tage direkte kontakt til den enhed, der har kompetence til at sagsbehandle deres henvendelse• Myndigheden får en mindre opgave med at omfordele meddelelser internt	<ul style="list-style-type: none">• Kan virke forvirrende for borgerne• Borgerne kan tage fejl fra tid til anden, og det kan betyde, at post lander i forkerte postkasser og skal omfordeles internt• Tager længere tid at oprette i Digital Post

5. Opsplitning af kontakthierarki i Digital Post

Nedenfor får du vejledning til, hvordan du opsplitter et kontakthierarki i Digital Post til borgere og virksomheder.

OBS! Hvis der er stort overlap mellem, hvad der kan være relevant for borgere og virksomheder, inden for myndighedens ressortområde, bør I være varsomme med at opsplitte kontakthierarkiet. Når hierarkiet først er opsplittet, kan det ikke samles igen. Det kan betyde, at I skal vedligeholde to næsten ens hierarkier, fordi postkasser ikke kan optræde både borger- og virksomhedsrettet.

5.1 I kan opsplitte kontakthierarkiet i Administrationsportalen

Hvis I vil opsplitte kontakthierarkiet, skal I aktivere **Virksomhedskontakthierarki** i Digital Post Administrationsportalen.

OBS! Når I aktiverer **Virksomhedskontakthierarki** i Digital Post, vil myndighedens eksisterende hierarki på virk.dk ophøre med at være synligt. Det er derfor vigtigt, at I har oprettet et nyt kontakthierarki til virksomheder i Digital Post, inden I aktiverer **Virksomhedskontakthierarki**. I kan oprette et nyt virksomhedskontakthierarki i Digital Post, med en aktiveringsdato som ligger frem i tiden – og dermed ligger klar til brug.

Vælg fanebladet **Kontaktmuligheder** på Administrationsportalens forside og underfanebladet **Flere kontakthierarkier**. Så får du vist nedenstående skærmbillede.

The screenshot shows a web application interface with a navigation menu at the top containing: Forside, Kontaktmuligheder, Tilmeldingsmuligheder, Systemintegration, Sagsbehandling, Brugerstyring, and Statistik. Below the navigation menu are sub-menus: Postkasser, Afhentningssystemer, e-mailadresser, Flere kontakthierarkier, and Formularer.

The main content area is titled "Flere kontakthierarkier". It features a yellow "Bemærk" (Note) box with the following text:

Bemærk
 Det er muligt at tilbyde forskellige kontakthierarkier for borgere og virksomheder. Valg af flere kontakthierarkier medfører, at efter overgang til flere kontakthierarkier vil det nuværende fælles kontakthierarki kun være tilgængeligt for borgere, mens et nyt hierarki for virksomheder kan oprettes.
 Datoen for overgang til flere kontakthierarkier kan ved behov udskydes med indtastning af ny dato. Ny dato skal indtastes senest dagen før nuværende ikrafttrædelsesdato.
 Valg af flere kontakthierarkier kan ikke fortrydes.

Below the note is a section titled "Virksomhedskontakthierarki" with the text: "Særskiilt kontakthierarki er aktiveret. Jeres myndighed har anvendt særskiilt kontakthierarki for virksomheder siden: 2013-07-10". A "Tilbage" button is located at the bottom right of this section.

The right sidebar contains two sections: "Hjælp" and "Begreber".

Hjælp

- [Hvordan oprettes en postkasse?](#)
- [Hvordan redigeres en postkasse?](#)
- [Hvordan laves "dybt link" til postkassen?](#)
- [Hvordan tilsluttes et afhentningssystem?](#)
- [Hvordan redigeres et afhentningssystem?](#)
- [Hvordan oprettes en e-mail-adresse?](#)
- [Hvordan redigeres en e-mail-adresse?](#)
- [Hvordan indsættes et link i vejledningen til en postkasse?](#)

Begreber

- [Afhentningssystemer](#)
- [Aktiveringsdato](#)
- [Beskrivelse](#)
- [Brugere-roller](#)
- [Certifikater](#)
- [Dialogtråd](#)
- [E-mail-adresser](#)
- [Emner](#)
- [ESDH kode](#)
- [Gem kopi af postkasse](#)
- [Kontaktmuligheder](#)

Når I har indsat en dato for fremtidig aktivering af virksomhedshierarkiet, kan I oprette postkasser, som kun vil blive vist på virk.dk. Det gælder også, selv om datoen ligger frem i tiden.

Når virksomhedskontakthierarkiet er arkiveret, vil der komme en informationsboks om aktiveringen, som vist neden for.

The screenshot shows a web application interface with an information box at the top left. The box has an information icon and the title "Hierakidato opdateret". The text inside the box reads: "På natten for hierakidatoen vil det fælles kontakthierarkier overgå til kun at være rettet mod borgere. Virksomheder vil fra denne dato kun kunne se det erhvervsrettede kontakthierarkier."

Below the information box is a section titled "Virksomhedskontakthierarki" with the text: "Fra denne dato vil virksomheder tilbydes særskiilt kontakthierarki : 2013-07-10". A "Tilbage" button is located at the bottom right of this section.

The right sidebar contains a list of terms, each with a plus sign and a link:

- [Aktiveringsdato](#)
- [Beskrivelse](#)
- [Brugere-roller](#)
- [Certifikater](#)
- [Dialogtråd](#)
- [E-mail-adresser](#)
- [Emner](#)
- [ESDH kode](#)
- [Gem kopi af postkasse](#)
- [Kontaktmuligheder](#)
- [Kvittering](#)
- [Mapper](#)
- [Nøgleord](#)
- [Postkasser](#)
- [Postkassens navn](#)
- [Standardpostkasse](#)

6. Hvor kan du læse mere?

Digitaliseringsstyrelsen har udarbejdet en række andre vejledninger om anvendelsen af Digital Post. I tabellen nedenfor kan du se, hvad du ellers kan få information om.

For mere information og vejledning om Digital Post gå ind på:

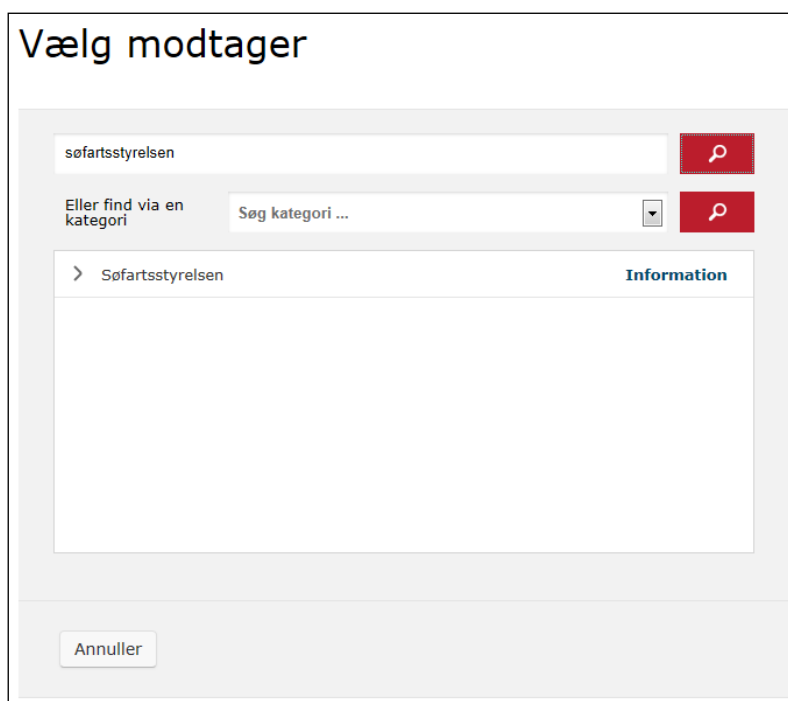
<https://digst.dk/it-loesninger/digital-post/vejledninger/>.

8. Bilag - Eksempler på visning af kontakthierarkier

Nedenfor får du vist en række eksempler på, hvordan forskellige kontakthierarkier bliver vist for borgere og virksomheder.

8.1 Én eller flere postkasser

Nedenfor kan du se et eksempel på én postkasse.



Vælg modtager

søfartsstyrelsen

Eller find via en kategori Søg kategori ...

> Søfartsstyrelsen [Information](#)

Annuller


Flere postkasser

Hvis du vil lave en postkassestruktur med flere postkasser, kan du f.eks. oprette postkasser til:


- Myndighedens hovedområder
- Myndighedens undermyndigheder

Nedenfor kan du se eksempler på kontakthierarkier opdelt på hovedområder.

Søg efter modtager ...



Eller find via en kategori 

▼ Ankestyrelsen	Information
Ankestyrelsen København	Information
Ankestyrelsen Aalborg	Information
> Arbejdsgivernes Uddannelsesbidrag (AUB)	Information
> Arbejdsmarkeds Erhvervs sygdomssikring (AES)	Information
> Arbejdsskadestyrelsen	Information


Eller find via en kategori 



▼ Sundhedsstyrelsen	Information
Sundhedsstyrelsen	Information
Sundhedsstyrelsen Embedslægeinstitutionen Øst	Information
Sundhedsstyrelsen Embedslægeinstitutionen Nord	Information
Sundhedsstyrelsen Embedslægeinstitutionen Syd	Information
Statens Institut for Strålebeskyttelse	Information

Nedenfor kan du se eksempler på kontakthierarkier opdelt på undermyndigheder.

Eller find via en kategori  

▼ Gladsaxe Kommune	Information
Generelle henvendelser til Gladsaxe Kommune	Information
Børn og Kultur	Information
Social og Sundhed	Information
Byrådssekretariatet	Information
Opkrævning og Betaling	Information
Borgerenservice	Information

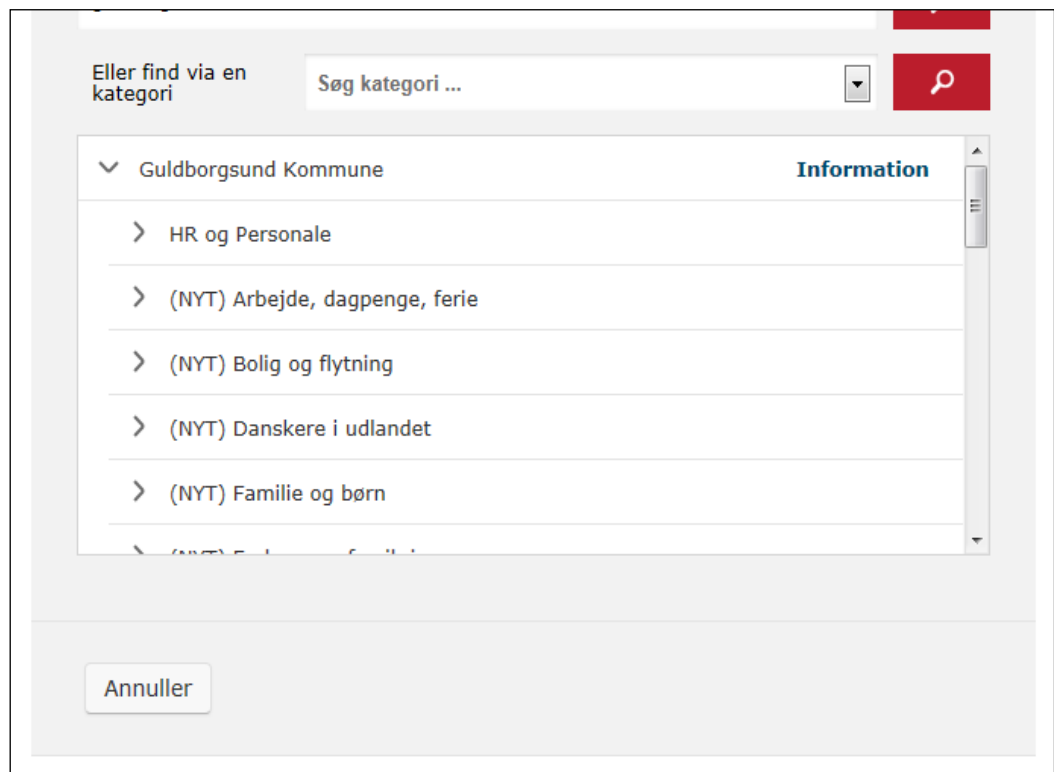
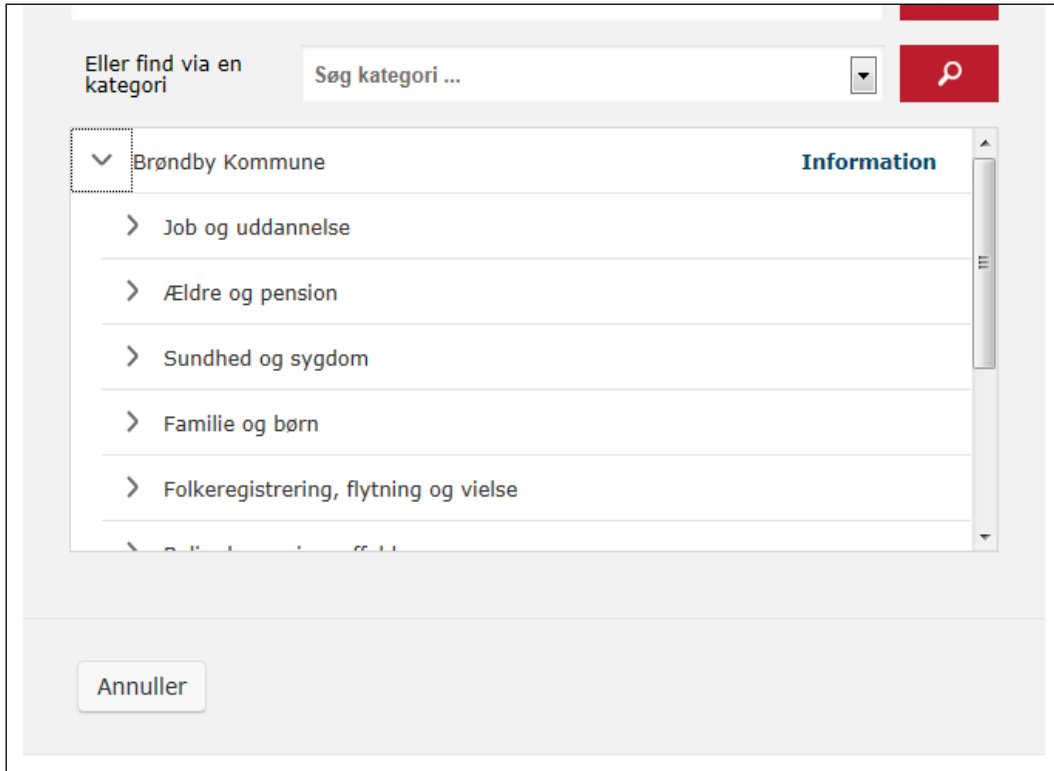


Eller find via en kategori  

▼ Region Midtjylland	Information
> Skriv til Region Midtjyllands administration	
> Skriv til Aarhus Universitetshospital	
> Skriv til Hospitalsenhed Midt	
> Skriv til Hospitalsenheden Vest	
> Skriv til Hospitalsenheden Horsens	

8.2 Opdeling af postkasser

Nedenfor kan du se eksempler på postkasser opdelt efter sags-/opgave og emneområder.



Digital Post er en fællesoffentlig teknisk infrastrukturløsning, som giver mulighed for sikker digital kommunikation mellem myndigheder og borgere/virksomheder. Myndigheder, som er offentlige afsendere af Digital Post, skal kunne modtage og besvare Digital Post fra både borgere, virksomheder og myndigheder. Derudover bør myndigheder så vidt muligt sende breve til borgere eller virksomheder digitalt, herunder som Digital Post.

Vejledninger er udarbejdet og vedligeholdes af Digitaliseringsstyrelsen.

digst.dk