

Vejledning til fritagelse af borgere for Digital Post

August 2019

2019

Hvem skal læse dokumentet?

Vejledningen er primært udarbejdet til brug for det personale, der skal behandle borgernes ansøgninger om fritagelse for obligatorisk Digital Post, samt til de ledere der skal sikre, at kommunen kan håndtere anmodninger om fritagelse.

Hvad kan du læse om i dokumentet?

Denne vejledning beskriver proceduren for sagsbehandling af ansøgninger om fritagelse af borgere for tilslutning til den fællesoffentlige digitale postløsning, Digital Post.

Hvad skal du før du læser dette dokument?

Du skal have adgang til fritagelsesmodulet i administrationsportalen for Digital Post (e-Boks ekstranet).

Det er rollen som myndighedsmedarbejder, der kan fritage en borger.

Indhold

1. Introduktion til sagsbehandling af fritagelse	4
1.1 Vigtige fakta om fritagelse	4
1.2 Hvem kan anmode om fritagelse?	4
2. Blanketter til sagsbehandling af fritagelse	5
2.1 Oversættelser af blanketter til andre sprog	5
2.2 FD 001A – Den ordinære fritagelsesblanket	5
2.3 FD 001F – Fritagelse ved fuldmagt	5
2.4 FD 001L - Lovgrundlaget	5
2.5 FD 001K - Anmodning om fritagelse ved eksternt kontrolleret identitet	5
2.6 FD 021 - Ophævelse af fritagelse	6
2.7 FD 011 og FD 014 - Ophævelse af fritagelse via repræsentant og værge	7
3. Overblik over trin i sagsbehandlingen af fritagelse	9
4. Sagsbehandling af anmodning om fritagelse	10
4.1 Kriterier for fritagelse	10
4.2 Uddybning af udvalgte trin i sagsbehandling af anmodning om fritagelse	11
4.3 Uåbnet post	13
4.4 Sagsbehandling af anmodning fra borger bosiddende i udlandet	14
4.5 Sagsbehandling af værgers anmodning om fritagelse	14
4.6 Sagsbehandling af fritagelse ved ekstern kontrolleret identitet	14
5. Ophævelse af fritagelse fra Digital Post	16
5.1 Borgeren er blevet fritaget ved en fejltagelse	16
5.2 Sagsbehandling af anmodning om ophævelse	16
6. Særlige fuldmagtssituationer	19
6.1 Fuldmagt gives via et selvoprettet dokument	19
6.2 Fritagelsesansøger kan ikke skrive under	19
6.3 Indsatte i Kriminalforsorgens institutioner	21
6.4 Svage borgergrupper	21
6.5 Værger	21
7. Hvor kan du læse mere?	22
8. Hvornår er dokumentet sidst opdateret?	23

1. Introduktion til sagsbehandling af fritagelse

Som et led i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi har Folketinget vedtaget ”Lov om Offentlig Digital Post”. Loven betyder, at alle fysiske personer på 15 år eller derover med et personnummer og fast bopæl i Danmark, fra 1. november 2014 har været forpligtet til at have en digital postkasse tilknyttet CPR-nummeret, hvor de kan modtage post fra offentlige myndigheder via den fællesoffentlige digitale postløsning, Digital Post.

I det følgende vil begrebet ”borgere” blive anvendt til at betegne alle fysiske personer på 15 år eller derover med et personnummer og fast bopæl i Danmark.

Loven giver de berørte borgere mulighed for at anmode om fritagelse ved personligt fremmøde i den kommune, hvor borgeren er eller senest har været folkeregistreret.

Denne vejledning har til formål at beskrive, hvilke betingelser der skal være opfyldt, for at borgeren kan fritages fra tilslutning til Digital Post, proceduren for behandling af ansøgningen, samt hvordan en fritagelse registreres. Vejledning til sagsbehandling af anmodninger om læseadgang til tredjemand til Digital Post er beskrevet i en separat vejledning.

1.1 Vigtige fakta om fritagelse

Hvad dækker begrebet ”borgere” i denne vejledning?

Begrebet borgere dækker alle fysiske personer på 15 år eller derover med et personnummer og fast bopæl i Danmark. Fysiske personer, der ikke har et personnummer efter CPR-loven er ikke omfattet af lov om Digital Post, hvorfor fritagelsesbekendtgørelsen ikke har relevans i forhold til denne gruppe. Borgere, der har et personnummer efter CPR-loven, men ikke fast bopæl i Danmark, bliver som udgangspunkt ikke obligatorisk tilmeldt Digital Post, men kan frivilligt tilslutte sig efter eget ønske. Borgere, der har fast bopæl i Danmark, men efterfølgende flytter til udlandet, kan blive fritaget fra Digital Post, da de ikke længere har fast bopæl i landet.

1.2 Hvem kan anmode om fritagelse?

Den borger, der ønsker at anmode om fritagelse samt en repræsentant med fuldmagt eller en værge kan anmode om fritagelse. I vejledningen betegnes den borger, der anmoder om fritagelse ”fritagelsesansøgeren”. For en borger, der på grund af varig svækkelse eller lignende tilstand ikke er i stand til selv at anmode om fritagelse ved personligt fremmøde eller via en repræsentant, kan kommunalbestyrelsen dog anvise anden måde til at give fuldmagt til, at andre anmoder på borgerens vegne. Se afsnit 5.

2. Blanketter til sagsbehandling af fritagelse

Dette afsnit beskriver de blanketter, som er udviklet til håndtering af anmodning om fritagelser for Digital Post samt til ophævelse af fritagelser.

2.1 Oversættelser af blanketter til andre sprog

Blanketterne ”FD – Anmodning om ophævelse af fritagelse for Digital Post for borgere” og ”FD 001F – Fuldmagt til anmodning om fritagelse for Digital Post for borgere” er blevet oversat til en række sprog, nemlig arabisk, engelsk, farsi, polsk, somalisk og tyrkisk.

Du kan finde alle blanketter til Digital Post på KL's hjemmeside www.kl.dk/blanketter/

2.2 FD 001A – Den ordinære fritagelsesblanket

Benyttes til håndtering af sagsbehandling af fritagelsesansøgninger i borgerservice ved borgerens personlige fremmøde. Som nævnt ovenfor er der udviklet varianter af denne blanket på flere sprog.

Bemærk! FD 001A kan, men skal ikke, offentliggøres digitalt for borgerne.

2.3 FD 001F – Fritagelse ved fuldmagt

Benyttes til daglig håndtering af behandling af fritagelsesansøgninger i borgerservice ved borgerens personlige fremmøde. Der er udviklet flere sprogvarianter af denne blanket.

Bemærk! FD 001F skal udstilles på borger.dk <http://borger.dk/> og kan udstilles på kommunens hjemmeside.

2.4 FD 001L - Lovgrundlaget

Denne blanket er lovgrundlaget for fritagelsesansøgninger. Hvis borgeren beder om at få udleveret dette materiale, kan det printes og udleveres separat fra de andre blanketter.

2.5 FD 001K - Anmodning om fritagelse ved eksternt kontrolleret identitet

FD 001K er udviklet som en selvstændig blanket til fritagelse af borgere, der hverken kan møde personligt op i borgerservice eller kan anvende fuldmagtsblanketten. I stedet skal den myndighed/institu-

tion, hvor borgeren befinder sig, kontrollere borgerens identitet. Blanketten er som udgangspunkt udviklet i samarbejde med Kriminalforsorgen, men kan også anvendes af andre myndigheder eller institutioner efter aftale med kommunen og internt i kommunen, f.eks. kommunens egne institutioner eller ved fremskudt borgerservice.

Det fremgår ikke af blanketten, hvem der er den kontrollerende myndighed eller institution. Dette har været nødvendigt for at sikre, at følsomme oplysninger om borgerens indsættelse eller indlæggelse skal journaliseres sammen med en almindelig personligoplysning om identitet og fritagelse for Digital Post. Såfremt afsendende myndighed eller institution skulle fremgå, skulle blanketten journaliseres på et højere sikkerhedsniveau. Konstateringen af identiteten af afsendermyndighed eller -institution er derfor et øjebliksbillede – i lighed med konstateringen af identiteten af fuldmagtshaver. Vejledning til anvendelse af denne blanket findes på bagsiden af blanketten.

FD 001K kan i mange tilfælde afløse brugen af fuldmagtsblanketten, hvor denne har været anvendt af myndigheder eller institutioner, således at det ikke længere vil være en kommunal medarbejder som fuldmagtshaver, der skal møde op i borgerservice og aflevere blanketterne. Det er dog op til den enkelte kommune, om man vælger at fortsætte med anvendelse af fuldmagtsblanketten. Sagsbehandlingen af denne type anmodninger om fritagelse er beskrevet i afsnit 4.6.

Bemærk! FD 001K Fritagelsesanmodning med eksternt kontrolleret identifikation bør under ingen omstændigheder offentliggøres digitalt for borgerne på hjemmesider eller portaler ol.

Kommunerne kan henvise andre myndigheder og institutioner og til KL's hjemmeside www.kl.dk/blanketter under blanketområdet *Fallesoffentlig digitalisering*. Alle blanketterne kan gøres tilgængelige på kommunernes interne digitale netværk.

2.6 FD 021 - Ophævelse af fritagelse

FD 021 er udviklet som selvstændig blanket til håndtering af sagsbehandling af anmodning om hjælp til ophævelse af fritagelse ved personligt fremmøde i borgerservice. I princippet kan værger også anvende denne blanket, men dette skønnes ikke at være relevant ret ofte. Se afsnit 2.7.

Når det har været nødvendigt at udarbejde denne blanket, skyldes det at der har været en række tilfælde hvor ikke-digitale borgere, der først var blevet fritaget, har ønsket at ophæve fritagelsen. Begrundelsen er typisk, at borgerne har opdaget, at det vil være mere hensigtsmæssigt, at de bliver tilmeldt Digital Post og at f.eks. familiemedlemmer, tjekker deres postkasse via læseadgang. Da der er tale om ikke-digitale borgere, har disse haft behov for hjælp til ophævelse af fritagelsen i borgerservice.

Sådanne anmodninger har tidligere været håndteret ved at borgerservice har ophævet fritagelsen og udarbejdet et journalnotat. Imidlertid har der været flere ulemper ved denne sagsgang:

- Udarbejdelsen af sådanne notater har været forskellig fra kommune til kommune
- Sagsbehandlerne har kunnet være usikre på, hvornår dokumentationen er tilstrækkelig
- Det kan være uklart, om borgeren har været klar over konsekvenserne ved ophævelsen

Da ophævelsen af fritagelse har vidtrækkende konsekvenser for den enkelte borger, har KL og Digitaliseringsstyrelsen vurderet, at det var vigtigt at de ovenstående problemstillinger blev adresseret.

Med introduktionen af FD 021 sikres en ensartet registrering af borgere, der ønsker at ophæve deres fritagelse i borgerservice, sagsbehandlerne kan være sikre på at korrekt dokumentation for ophævelsen er på plads, og det sikres at borgerne er klar over konsekvenserne ved ophævelsen.

Brugen af FD 021 i forhold til sagsbehandlingen af anmodninger om ophævelse af fritagelse ved personligt fremmøde er beskrevet i afsnit 5.2.

Bemærk! ”FD 021 - Anmodning om ophævelse af fritagelse for Digital Post for borgere” er alene til brug for kommunens interne sagsbehandling og skal benyttes som erstatning for et journalnotat. Da mundtlig vejledning om konsekvenserne ved ophævelse af fritagelse er essentiel, bør borgere ikke kunne tilsende blanketten til borgerservice, og derfor er det vigtigt at FD 021 ikke udstilles på borger.dk og/eller kommunens hjemmeside.

Kommunerne kan henvise andre myndigheder og institutioner og til KL's hjemmeside www.kl.dk/blanketter blanketområde Fællesoffentlig digitalisering. Alle blanketterne kan gøres tilgængelige på kommunernes interne digitale netværk.

2.7 FD 011 og FD 014 - Ophævelse af fritagelse via repræsentant og værge

For både FD 011 og FD 014s vedkommende har oprettelse/revision den betydning i fritagelsessammenhæng, at det fastslås, at hvis der gives læseadgang til en fritaget borgers digitale postkasse, så vil borgerservice kunne ophæve dennes eventuelle fritagelse, uden at skulle indhente yderligere accept fra den fritagne borger.

FD 011 - Ophævelse af fritagelse via en repræsentant

Det er muligt at ophæve en fritagelse via en repræsentant. Når der ikke er udarbejdet en særlig blanket til hjælp til ophævelse af fritagelse via en repræsentant, skyldes det flere forhold.

Ophævelse af en fritagelse vil have vidtrækkende konsekvenser for en den pågældende borger. Hvis borgeren selv møder frem, kan borgerservice sikre at dette forklares. Samme mulighed har borgerservice ikke, når den fremmødte er repræsentant. Derfor er det vigtigt, at det i det mindste sikres at én person (repræsentanten) har læseadgang til borgerens digitale postkasse.

Rent praktisk vurderes det, at det vil være yderst sjældent, at en ophævelse via repræsentant vil være relevant, uden at den fremmødte repræsentant samtidig ønsker at få tildelt læseadgang. Det ville derfor være unødigt bureaukratisk, at man skulle udfylde to blanketter – en anmodning om læseadgang og en anmodning om ophævelse af fritagelsen.

Skulle den situation opstå at en fritaget borger, ”adgangsgiver”, tidligere har givet læseadgang via borgerservice til en anden borger, ”adgangsmottager”, og adgangsgiver ikke selv kan møde frem i borgerservice men ønsker at sende adgangsmottager, så vil man kunne udfylde den nye version af FD 011 og på basis af den kan borgerservice så:

- Konstatere at adgangsmottager allerede har læseadgang.
- Ophæver fritagelsen for adgangsgiver.

Det vurderes dog, at denne situation vil opstå yderst sjældent.

FD 014 – Ophævelse af fritagelse via en værge

I princippet kan FD 021 anvendes til ophævelse af en person under værgemåls fritagelse (akkurat som Derfor kan en ophævelse foretages via blanket FD 014, som indeholder en klausul, der sikrer at en evt. fritagelse kan ophæves i samme sagsgang som tildeling af læseadgang.

FD 001A kan anvendes af værger til anmodning om fritagelse for personer under værgemål), men dette skønnes kun at være relevant i meget få tilfælde.

Således vurderes det, at det vil være yderst sjældent, at en værge har behov for at få ophævet en person under værgemåls fritagelse, uden samtidig at have behov for at etablere læseadgang. Det ville derfor være unødigt bureaukratisk, at man skulle udfylde to blanketter – en anmodning om læseadgang og en anmodning om ophævelse af fritagelsen.

3. Overblik over trin i sagsbehandlingen af fritagelse

I tabellen nedenfor får du en kort beskrivelse af, hvilke trin der er i sagsbehandlingen af anmodning om fritagelse. Hvis du har brug for at læse mere om de enkelte trin, kan du læse mere i de følgende kapitler.

Trin	Hvad skal du gøre?		Hvor kan du læse mere?
1	Vurdér, hvorvidt blanketten er udfyldt. Hvis ikke, udlevér blanketten.		-
2	Vurder, om fremmødte har gyldig legitimation. Hvis ikke, afvis anmodning.		Kapitel 4
3	Vurdér, hvorvidt blanketten er korrekt udfyldt. Hvis ikke, afvis anmodning, medmindre blanketten kan rettes på stedet, så den bliver korrekt.		Kapitel 4
4	Vurder, om borgeren kan opnå fritagelse. Hvis ja, se trin 5-7a. Hvis nej, se trin 5-7b.		Kapitel 4
5a	De dele af blanketten, som er forbeholdt kommunen, udfyldes.	5b Skriftlig afgørelse om afslag gives på begæring til fremmødte.	Kapitel 4
6a	Fritagelsen registreres i Administrationsportalen. Hvis der er uåbnet post, fremsendes denne til borgeren som fysisk post.	6b De dele af blanketten, der forbeholdt kommunen, udfyldes, og begrundelse for afslag noteres.	Kapitel 4
7a	Afgørelsen om fritagelse gives til fremmødte. Den udfyldte blanket gemmes efter kommunens nærmere retningslinjer.	7b Der gives en skriftlig afgørelse om afslag, og der gemmes en kopi af denne. Begge efter kommunens nærmere retningslinjer.	Kapitel 4

4. Sagsbehandling af anmodning om fritagelse

I dette afsnit beskrives, hvilke fritagelseskriterier en anmodning kan være baseret på, og hvordan anmodninger om fritagelse sagsbehandles.

4.1 Kriterier for fritagelse

De eksisterende fritagelseskriterier er oplistet herunder:

- **Kognitiv funktionsnedsættelse**, hvor funktionsnedsættelsen hindrer personen i at anvende Digital Post-løsningen. F.eks. demens, hjerneskade. Det kan dog også være ældre, der blot har vanskeligt ved at huske hvordan man skal bruge f.eks. NemID.
- **Fysisk funktionsnedsættelse**, hvor funktionsnedsættelsen hindrer personen i at anvende Digital Post-løsningen. F.eks. blindhed eller lammelse der gør det vanskeligt eller umuligt at anvende en computer.
- **Manglende adgang til computer i eget hjem eller opholdssted**. Med manglende adgang til computer sidestilles det forhold, at personen ikke i eget hjem eller opholdssted har adgang til at bruge en computer.

Selv om det ikke står eksplicit i denne fritagelsesbegrundelse, menes der i praksis ”computer med internet forbindelse”. Borgere kan altså ikke tvinges til at investere i en internetforbindelse. Med ”computer” menes PC og tablets. Fra 1. juli 2014 har man kunne tilgå Digital Post fra tablets. Derfor tæller en tablet nu også med som en computer. Selv om Digital Post også vil kunne tilgås fra smartphones, regnes disse ikke som en computer, da den fulde funktionalitet i Digital Post ikke er til stede i smartphone brugergrænsefladen. Fritagelsesgrunden omfatter endvidere det forhold, at der faktisk forefindes en computer i borgerens hjem, men hvor den pågældende borger ikke har adgang til at bruge den. Dette kunne f.eks. være tilfældet, hvor en borgers ægtefælle har en computer i parrets hjem, uden at borgeren benytter ægtefællens computer, fordi computeren er personlig.

- **Personen er registreret i Det Centrale Personregister (CPR) som udrejst af Danmark**. Alle personer, der er permanent udrejst af Danmark, fritages tidsubegrænset for Digital Post. Ved evt. tilbageflytning til Danmark tilsluttes de automatisk Digital Post.

Personen er ikke længere registreret med fast bopæl eller fast opholdssted i CPR, jf. CPR lovens § 6, stk. 1 og 2, men er registreret som værende uden fast bopæl i CPR, jf. CPR-lovens § 6, stk. 4. Personer uden fast bopæl tilsluttes ikke Digital Post, da der ikke findes en adresse at sende underretningsbrev til. Det er altså ikke muligt at varsko disse borgere om omlægningen i kommunikationskanal, og derfor kan de ikke tilsluttes. Hjemløse, som kommunen har registreret en adresse på i CPR (f.eks. et værested), vil blive tilsluttet Digital Post og skal evt. fritages.

- **Sproglige barrierer** bestående i manglende beherskelse af dansk, der gør det svært for personen at anvende Digital Post-løsningen. F.eks. ordblindhed eller personer, der ikke taler dansk særligt godt.
- **Praktiske vanskeligheder** ved at skaffe den offentlige digitale signatur NemID. (f.eks. på grund af udlandsophold med lang afstand til en dansk repræsentation, hvor NemID kan udleveres). Borgere med ophold i udlandet, hvor der kan være langt til en dansk repræsentation, der kan udstede en NemID. Borgere, der ikke har pas eller kørekort, og som derfor skal møde op i borgerservice for at få NemID, men hvor borgeren på grund af sygdom er forhindret i at forlade sit hjem.
- Personens bopæl er beliggende i et område, hvor der **ikke er adgang til en bredbåndsforbindelse** med en beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s. Dette kriterie forventes at berøre meget få borgere.

Borgeren er *ikke* forpligtet til at oplyse, hvilken af fritagelsesgrundene borgeren er omfattet af.

For en fysisk person, der på grund af varig svækkelse eller lignende tilstand ikke er i stand til at give personligt fremmøde og ikke kan afgive en fuldmagt, kan der tildeles fritagelse uden afgivelse af en underskrevet erklæring. Afgørelsen træffes da på grundlag af kommunens kendskab til den pågældendes forhold.

Hvor og hvordan kan anmodningen om fritagelse afleveres?

Anmodning om fritagelse kan kun ske ved personligt fremmøde i den kommunale borger-service. Som udgangspunkt skal borgerne anmode om fritagelse i den kommune hvor de er, eller senest har været bopælsregistreret, men borgeren kan også anmode om fritagelse i en anden kommune.

Hvis en borger anmoder om fritagelse ved tilsendt skriftlig henvendelse til kommunen, kontaktes vedkommende og orienteres om reglerne for, hvor og hvordan anmodninger om fritagelse kan afleveres.

Hvem kan aflevere blanketten med fritagelsesansøgningen?

Den borger, der ønsker at anmode om fritagelse, eller en repræsentant, der:

1. I blanketten FD 001F ”Fuldmagt til anmodning om fritagelse for Digital Post for borgere” har fået fuldmagt til at indgive anmodning om fritagelse, på borgerens (fuldmagtsgiverens) vegne.
2. På anden måde end via FD 001F har fået fuldmagt til at indgive anmodning om fritagelse, på fritagelsesansøgers (fuldmagtsgiverens) vegne. Se kapitel 6.
3. Har fået fuldmagt på en anden end de i punkt 1 og 2 anførte måder, fordi fritagelsesansøger ikke er i stand til at skrive under på en fuldmagtserklæring.

4.2 Uddybning af udvalgte trin i sagsbehandling af anmodning om fritagelse

I kapitel 3 findes et samlet overblik over alle de trin som foretages ved en sagsbehandling af en anmodning om fritagelse. I dette afsnit gennemgås nogle udvalgte essentielle trin.

Trin 2: Har den fremmødte gyldig legitimation? (Borger)

Hvis den fremmødte er en borger, som ønsker at anmode om fritagelse til sig selv, skal den pågældende dokumentere sin identitet, som den fremgår af den udfyldte blanket, f.eks. ved forevisning af sundhedskort, eller anden behørig legitimation, såsom pas eller kørekort.

Hvis den fremmødte ikke kan forevise et af ovennævnte legitimationspapirer, kan identifikationen etableres ved kontrolspørgsmål. I så fald skal der spørges til:

- Borgers fulde navn samt nuværende og tidligere adresse.
- Evt.:
 - Ægtefælles navn og fødselsdato.
 - Barns/børns navn(e) og fødselsdato(er).
 - Borgers levende forældres navne og fødselsdatoer.

Hvis den fremmødte ikke har behørig legitimation eller ikke har kunnet besvare kontrolspørgsmålene, afviser man anmodningen og beder den fremmødte om at bringe forholdet i orden, før anmodningen kan sagsbehandles.

Trin 2: Har den fremmødte gyldig legitimation? (Repræsentant)

Hvis den fremmødte er en tredjemand (repræsentant), skal den fremmødte dokumentere sin identitet ved at forevise sit sundhedskort eller anden behørig legitimation, f.eks. pas eller kørekort. Hvis den fremmødte ikke kan forevise et af ovennævnte legitimationspapirer, kan identifikationen etableres ved kontrolspørgsmål. I så fald skal der spørges til:

- Borgers fulde navn samt nuværende og tidligere adresse.
- Evt.:
 - Ægtefælles navn og fødselsdato.
 - Barns/børns navn(e) og fødselsdato(er).
 - Borgers levende forældres navne og fødselsdatoer.

Yderligere skal repræsentanten afgive underskrevet erklæring om, at vedkommende repræsenterer fuldmagtsgiveren. Erklæringen afgives som hovedregel i FD 001F. Se dog kapitel 6 for håndtering af særlige fuldmagtssituationer.

Hvis fuldmagten er givet til en juridisk enhed, skal den fremmødte repræsentant tillige forevise dokumentation for sit tilhørsforhold til den juridiske enhed, eksempelvis adgangskort til den juridiske enhed.

Hvis den fremmødte ikke har behørig legitimation eller ikke har kunnet besvare kontrolspørgsmålene, afviser man anmodningen og beder den fremmødte om at bringe forholdet i orden, før anmodningen sagsbehandles.

Trin 5-7a: Tildeling af fritagelse

Hvis FD 001A/F er korrekt udfyldt, tildeles fritagelse uden yderligere prøvning i kommunen. Fritagelsen er tidsbegrænset og ophæves kun, såfremt den fritagne borger tilmelder sig Digital Post igen.

Hvis fritagelse tildeles, registreres fritagelsen i Fritagelsesmodulet i Administrationsportalen. Man logger ind med sin medarbejdersignatur på Administrationsportalen via dette link: <https://ekstranet.e-boks.dk>

Hvis borgeren anmoder om en fritagelseskvittering, udleveres en sådan til den fremmødte.

Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af fritagelsesblanketten.

Hvis der er sat kryds i feltet ”kvittering ønskes” i FD 001F, eller hvis der ytres ønske om kvittering, udleverer man en sådan skriftligt til den fremmødte person på en af følgende måder:

- Print en kvittering i forbindelse med registreringen af fritagelsen i Digital Post, og udlevér denne.
- Udlevér kvitteringen på anden måde efter kommunalbestyrelsens nærmere bestemmelse.

Trin 5-7b: Afslag på anmodning om fritagelse

Hvis den borger, som ønskes fritaget, ikke kan erklære at leve op til fritagelseskriterierne, gives der afslag. Ved afslag meddeles man fremmødte, at:

- fritagelsen ikke kan tildeles, og hvorfor dette er tilfældet.
- afgørelsen ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed.

Hvis fritagelse afslås, og borgeren ønsker at få udleveret et skriftligt afslag, gives dette.

Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af dokumentation for afslag.

4.3 Uåbnet post

Hvis den nu fritagne borger har uåbnet post, skal man oplyse den fremmødte om, at:

- Der på tidspunktet for registrering af fritagelsen for tilslutning til Digital Post er uåbnet post i den fritagne borgers digitale postkasse
- Det er muligt at få den uåbnede post videresendt på papir til borgerens folkeregister-adresse. Den uåbnede post kan indeholde et brev med en frist, som er begyndt at løbe fra det tidspunkt, hvor brevet blev modtaget i borgerens digitale postkasse. Hvis det er tilfældet, kan det være nødvendigt, at borgeren kontakter den myndighed, som har afsendt brevet.

Man oplyser herefter om, at uåbnet post bliver fremsendt til folkeregisteradressen.

4.4 Sagsbehandling af anmodning fra borger bosiddende i udlandet

Med udgangspunkt i § 12 stk. 3 er det muligt for kommunalbestyrelsen at tillade, at borgere, der er bosiddende i udlandet, kan hente blanketten FD 001A via f.eks. borger.dk, udfylde den og sende den med posten til borgerservice i den kommune, hvor borgeren sidst har været folkeregistreret.

4.5 Sagsbehandling af værgers anmodning om fritagelse

Værger kan, uanset type af værgemål, fritage den eller de borgere vedkommende er værge for. Dette kan ske på to måder:

- Ved at sende en fritagelsesansøgning og en kopi af værgebeskikkelsen til borgerservice
- Ved personlig fremmøde i borgerservice i den kommune, hvor den borger der ønskes fritaget er, eller senest har været bopælsregistreret, eller i den kommune hvor værgeren er, eller senest har været bopælsregistreret.

Værgeren benytter blanketten FD 001A.

Du kan finde alle blanketter til Digital Post på KL's hjemmeside <http://www.kl.dk/blanketter/>

Ved personligt fremmøde skal værgeren legitimere sig ved forevisning af sundhedskort, eller anden behørig legitimation. (f.eks. pas eller kørekort). Ud over den personlige identifikation, skal værgeren fremvise bevis for værgemålet i form af en værgebeskikkelse.

Nogle værgemål dækker en række borgere, og det vil kunne være byrdefuldt for en værge, at skulle kontakte de kommuner hvor de pågældende borgere er, eller senest har været bopælsregistreret. Derfor kan værgeren altså anmode om fritagelse for samtlige værgemål, i den kommune, hvor værgeren er, eller senest har været, bopælsregistreret.

Selve sagsbehandlingen følger den normale sagsbehandlingsprocedure for fritagelse.

4.6 Sagsbehandling af fritagelse ved ekstern kontrolleret identitet

Der er udviklet en særlig blanket til håndtering af fritagelse ved ekstern kontrolleret identitet: FD 001K. ”Anmodning om fritagelse for Digital Post for borgere – med ekstern kontrolleret identifikation”.

Blanketten ligner næsten FD 001A – blot er der tilføjet et felt ”Jeg ønsker skriftlig kvittering, hvis jeg bliver fritaget”. Som udgangspunkt gives der fritagelse, hvis borgerservice modtager en fritagelsesansøgning via FD 001K og alle formkrav er opfyldt

I de kommuner hvor denne blanket finder anvendelse, vil der på forhånd være lavet en aftale mellem borgerservice og den eller de institutioner, der anvender blanketten, om at den pågældende institution er bemyndiget til at varetage identifikationen af fritagelsesansøgeren.

Når borgerservice modtager en blanket FD 001K via intern post, sikker e-mail eller Digital Post, kan afsender umiddelbart identificeres, da disse kanaler netop giver sikkerhed for afsenderens identitet (i hvert fald på institutionsniveau).

Modtager borgerservice blanket FD 001K via brevpost, bør identifikationen foregå på baggrund af et følgebrev med underskrift, stempel eller lignende. Alternativt kan afsender fastslås på afsender af brevet. Journalisering foregår ved, at kommunen tilføjer forsendelsen på postlisten (uden CPR-nummer). Selve blanketten journaliseres for sig uden afsenderinformation – pga. behovet for et højt sikkerhedsniveau, da borgeren oftest vil være indsat eller indlagt.

5. Ophævelse af fritagelse fra Digital Post

I dette afsnit beskrives retningslinjer for ophævelse af fritagelse fra Digital Post

5.1 Borgeren er blevet fritaget ved en fejltagelse

Det er meget vanskeligt at komme til at fritage en forkert borger ved en fejltagelse. Skulle det imidlertid ske, skal fejlen selvsagt rettes så snart den opdages. Hvis man fritager forkert, skal fejlen rettes i Administrationsportalen.

- Kommunen skal derefter kontakte borgeren og meddeler følgende:
- Borgeren er fra d. [dato hvor kommune har oprettet fritagelsen] blevet fritaget fra Digital Post ved en fejl.
- Fritagelsen er blevet ophævet af kommunen d. [ophævelsesdato].
- Borgeren kan have modtaget post på papir i den mellemliggende periode.
- Den post, der evt. tidligere er modtaget digitalt er ikke blevet slettet, men vil stadig ligge i borgerens digitale postkasse, når borgerne logger på.

5.2 Sagsbehandling af anmodning om ophævelse

Ophævelse af fritagelse (Borger)

Som hovedregel vil borgere, der ønsker at ophæve fritagelsen, selv skulle gøre dette ved at logge på Digital Post via borger.dk eller e-boks.dk og ophæve fritagelsen.

I visse tilfælde kan det imidlertid forekomme, at en ikke-digital borger bliver enig med f.eks. nære familiemedlemmer om, at det vil være mere hensigtsmæssigt for borgeren og de pårørende, hvis fritagelsen ophæves, og at der i stedet gives læseadgang til én eller flere pårørende. Da den borger der ønsker at ophæve fritagelsen imidlertid er ikke-digital, vil det selvsagt ikke være muligt for vedkommende selv at ophæve fritagelsen via Digital Post.

I dette tilfælde vil borgeren kunne få ophævet fritagelsen via borgerservice.

Hvis borgeren skal have hjælp til at ophæve fritagelsen, kan det kun ske ved personligt fremmøde i den kommunale borgerservice. Dette gælder også værger.

Borgeren skal fremvise samme legitimation, som skal fremvises ved udstedelse af NemID. Fremvisning af sundhedskort er således ikke tilstrækkelig. Denne stramning af kravet til legitimation ved anmodning om fritagelse skyldes, at ophævelsen af fritagelsen har vidtrækkende konsekvenser for borgeren. Det kræver derfor behørig legitimation at få ophævet en fritagelse.

Det er i den forbindelse vigtigt, at man informerer borgeren tydeligt om konsekvenserne ved at fritagelsen ophæves: at borgeren er klar over og indforstået med, at den post, der fremkommer i dennes digitale postkasse forpligter. Dette gælder også, selv om borgeren ikke logger ind, og uanset om posten bliver læst.

Man kan med fordel drøfte med borgeren, hvorvidt tildeling af læseadgang til anden part skal etableres i samme omgang.

Læseadgang tildeles via Adgangsmodulet.

Se vejledningen: Vejledning til sagsbehandling af anmodninger om læseadgang til tredjemand til Digital Post

Man oplyser i den forbindelse følgende:

- At der går 24 timer før læseadgangen aktiveres.
- At læseadgang til en virksomhed eller rådgiver med CVR nummer betyder, at den pågældende virksomhed afgør, om læseadgangen skal gives til en enkelt medarbejder eller til alle medarbejdere hos virksomheden, som er autoriseret til at tilgå Digital Post i den pågældende virksomhed.
- Det betyder, at adgangsgiveren bliver berettiget og forpligtet af den post vedkommende modtager i Digital Post. Dette gælder også, selv om adgangsgiveren ikke logger ind og uanset om posten bliver læst.
- At adgangsgiveren er bekendt med, at kommunen ikke har mulighed for at kontrollere, om den, der er givet læseadgang, også faktisk holder øje med og læser adgangsgiverens post.
- At læseadgangen gælder tidsubegrænset, eller til den bliver tilbagekaldt eller slettet.
- At adgangsgiveren til enhver tid kan henvende sig i borgerservice og tilbagekalde en givet læseadgang.
- At adgangsmodtager kan vælge at slette sin læseadgang uden at give adgangsgiveren besked.

Ophævelse af fritagelse (Repræsentant)

Se vejledningen: Vejledning til sagsbehandling af anmodninger om læseadgang til tredjemand i Digital Post.

Ophævelse af fritagelse (Værge)

Civilstyrelsen og Justitsministeriet har vurderet, at værger, uanset hvilken type værgemål, der er etableret, kan få læseadgang til den digitale postkasse, som tilhører personen under værgemål.

Er borgeren under værgemål imidlertid blevet fritaget for Digital Post, vil denne læseadgang selvsagt først være relevant, hvis fritagelsen ophæves. Værger kan derfor anmode om at få ophævet fritagelsen for de borgere, de er værger for.

Se vejledningen: Vejledning til sagsbehandling af anmodninger om læseadgang til tredjemand til Digital Post.

Skulle den situation opstå, at en værge allerede har læseadgang til den person under værgemåls digitale postkasse, men har behov for at få ophævet dennes fritagelse (f.eks. fordi personen under værgemål selv har mødt op på borgerservice og blevet fritaget) kan ophævelsen af fritagelsen etableres ved, at værgen henvender sig til kommunens borgerservice og foreviser:

- Værgebeskikkelsen
- Legitimation som ved udstedelse af NemID.

Hvis værgen ikke har behørig legitimation, afviser man anmodningen og beder værgen om at bringe dette forhold i orden, før anmodningen kan sagsbehandles. Hvis værgen har behørig legitimation, går man videre med sagsbehandlingen.

6. Særlige fuldmagtssituationer

I en række situationer kan der afviges fra de normale krav til fuldmagtsafgivning. I dette afsnit beskrives disse situationer og hvordan de håndteres.

6.1 Fuldmagt gives via et selvoprettet dokument

Hvis en fremmødt medbringer en fuldmagt, der er givet via et selvoprettet dokument, vil denne fuldmagt som udgangspunkt kunne accepteres, hvis det medbragte dokument lever op til de indholdsmæssige krav, som er angivet i FD 001A/F.

6.2 Fritagelsesansøgere kan ikke skrive under

I en række situationer vil fritagelsesansøgere, grundet varig svækkelse eller lignende, ikke kunne give personligt fremmøde i kommunen og ikke være i stand til at afgive fuldmagt til en repræsentant.

Er dette tilfældet, kan kommunalbestyrelsen træffe afgørelse om fritagelse uden afgivelse af en underskrevet erklæring om fritagelse. Afgørelse om fritagelse træffes da på grundlag af kommunens kendskab til den pågældendes forhold.

Den personkreds, som kan omfattes af bestemmelsen, er f.eks. visse personer, der er beboere på plejehjem. For disse personer skal det være muligt at blive fritaget uden afgivelse af erklæring, idet formodningen er, at det er personer, hvis forhold kommunen i forvejen har kendskab til. Det kan ske på grund af en henvendelse til kommunen fra f.eks. pårørende.

I denne situation er der to alternativer. Enten udarbejder man et notat med følgende indhold:

- Hvilken borger det drejer sig om – fulde navn som registreret i folkeregister samt CPR.
- Forklaring på, hvorfor den normale procedure er blevet afvejet.

Dette notat gemmes sammen med FD 001A, som udfyldes af kommunen og indeholder begrundelse for fritagelsen.

Alternativt benyttes FD 001A ikke, og alle nødvendige oplysninger angives i notatet:

- Hvilken borger det drejer sig om – fulde navn som registreret i folkeregister samt CPR.
- Begrundelsen for fritagelsen.
- Forklaring på, hvorfor den normale procedure er blevet afvejet.
- Tidspunkt for oprettelsen af notatet og hvilken medarbejder der har udarbejdet dette.

Dette notat arkiveres efter kommunalbestyrelsens anvisninger.

Eksempel I – En medarbejder fra socialpsykiatrien mødte op sammen med en borger for at søge om fritagelse. Borgeren var ikke i stand til at skrive under på en fuldmagt, selvom hun var i stand til at møde op i borger-service. I sådan et tilfælde er det så nok at lave et notat om fritagelsen? I vejledning står der: "Dette notat arkiveres sammen med den af fremmødte underskrevne FD001A efter kommunalbestyrelsens anvisning". Men der er jo ikke nogen til at skrive på blanketten. Svar: Ja. Sagsbehandleren laver et notat (I via tekstbehandling etc.) som beskriver, hvorfor der ikke i det konkrete tilfælde er indhentet underskrift på anmodningen om fritagelse. Se ovenfor for en beskrivelse af de alternative muligheder man har for enten at benytte FD 001A eller at angive alle nødvendige oplysninger i notatet.

Eksempel II – Konen mødte op med fritagelsesansøgning på manden. Hun oplyser at han har haft en hjerneblødning og derfor ikke kan skrive under. På sagen kan vi se, at der er handicapkørsel og at han i en måned har haft en aflastningsbolig. Er det nok til at vi som kommune har kendskab til ham eller skal vi kontakte f.eks. lægen? Svar: I dette tilfælde vurderer Digitaliseringsstyrelsen at det, at kommunen kan se "at der er handicapkørsel og at han i en måned har haft en aflastningsbolig", er tilstrækkeligt til at opfylde fritagelsesbekendtgørelsens: § 5 - Stk. 4. For en fysisk person, der på grund af varig svækkelse eller lignende tilstand ikke er i stand til at give personligt fremmøde og ikke kan afgive en fuldmagt, jf. stk. 1, kan kommunalbestyrelsen træffe afgørelse om fritagelse uden afgivelse af en underskrevet erklæring om fritagelse. Afgørelse om fritagelse træffes da på grundlag af kommunens kendskab til den pågældendes forhold.

Eksempel III - Hvis en medarbejder fra kommunen konstaterer at en borger på f.eks. et plejehjem eller hjemmeboende ikke er i stand til at skrive under på en anmodning om fritagelse. Vil det så være nok at lave et notat med alle oplysninger, eller skal FD 001A benyttes? Det vil være meget lettere at sende ét notat end at skulle udfylde både blanket og notat. Svar: Nej kommunen behøver ikke anvende FD 001A i dette tilfælde. Man skal blot sikre sig, at notatet indeholder samme informationer som FD 001A, samt naturligvis begrundelsen for at normal procedure for fritagelse er afvejet. Se ovenfor.

Hvis en repræsentant giver fremmøde i borgerservice og oplyser, at fritagelsesansøger, grundet varig svækkelse eller lignende, ikke er i stand til at skrive under på en fuldmagterklæring, og kommunen ikke umiddelbart har et forudgående kendskab til den omhandlede borger, bør kommunen gennem direkte kontakt til den omhandlede borger efterprøve, om borgeren er fritagelsesberettiget.

Hvis dette ikke er muligt, bedes fremmødte om at indhente verifikation på borgerens forhold hos f.eks. hospital, hospice etc. Verifikationen kan både afleveres skriftligt eller mundtligt. Sidstnævnte vil være relevant, hvis det er muligt for den fremmødte at ringe til f.eks. hospitalet og få dem til over for sagsbehandleren at verificere fritagelsesansøgers situation. Er dette ikke muligt, må der indhentes skriftlig verifikation fra hospitalet.

6.3 Indsatte i Kriminalforsorgens institutioner

En indsat i Kriminalforsorgens institutioner kan som andre borgere anmode om fritagelse.

Det er aftalt med Kriminalforsorgen, af den indsatte underskriver en fritagelsesansøgning, som Kriminalforsorgen med den indsatte samtykke indgiver digitalt til den kommune, hvor den indsatte er eller senest har været folkeregistreret.

Sagsbehandlingen af denne type fritagelsesansøgninger er beskrevet i afsnit 3.5.

6.4 Svage borgergrupper

Til støtte for kommunernes indsats over for disse grupper er der udarbejdet en særlig vejledning: Digital Post og særligt svage borgergrupper

6.5 Værger

Værgers ansøgning om fritagelse er behandlet i afsnit 3.4.

For yderligere se vejledningen: Vejledning til sagsbehandling af ansøgninger om læseadgang til tredje-mand til Digital Post

7. 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/>.

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.

Vejledning er udarbejdet og vedligeholdes af Digitaliseringsstyrelsen og KL

digst.dk