



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Digital Post: Borgernes FAQ

Version: 1.1

Forfatter: Digitaliseringsstyrelsen

Udgivelsesdato: januar 2022

Indhold

1. Introduktion	4
2. Digital Post fra offentlige myndigheder	5
Hvad er Digital Post?	5
3. Årsag	6
Hvorfor kommer der en ny løsning til Digital Post?	6
4. Praktisk	7
Hvornår træder den nye løsning til Digital Post i kraft?	7
Hvilken betydning får den nye løsning til Digital Post for dig?	7
Skal du gøre noget for at overgå til den nye løsning for Digital Post?	7
Hvor og hvordan logger du ind i den nye løsning til Digital Post?	7
5. Gammel post og mappestruktur	8
Kan du se din tidligere modtaget post fra offentlige myndigheder på alle platformene til Digital Post fra 21. marts?	8
Hvornår flyttes din gamle post?	8
Hvad kan du i Digital Post, mens posten flyttes?	8
Skal du som borger gøre noget for at posten kan flyttes?	8
Hvordan bliver du informeret?	8
Overføres din eksisterende mappestruktur til den nye løsning for Digital Post?	8
6. Læseadgange	10
Kan du stadig læse Digital Post på vegne af andre efter den 21. marts hvis du har læseadgang i dag?	10
7. Fritagelse	11
Er du stadig fritaget for Digital Post fremover, hvis du er fritaget inden den 21. marts?	11
8. Flere platforme	12
Hvor kan du læse din Digital Post fra offentlige myndigheder efter den 21. marts?	12
Hvorfor skal der være flere platforme til Digital Post?	12
Kan du frit vælge, hvor du vil læse Digital Post fra offentlige myndigheder?	12
Sker der synkronisering mellem platformene, når du læser, besvarer eller flytter posten fra offentlige myndigheder?	12
9. Lær platformene at kende	13
Hvad er borger.dk?	13
Hvad er Digital Post-appen?	13
Hvornår kommer den nye Digital Post-app og hvor kan du hente den?	13

Hvad er e-Boks?	13
Hvad er mit.dk?.....	14
Får jeg den samme post på e-Boks og mit.dk?	14
10. Support	15
Har du brug for hjælp til det eksisterende Digital Post.....	15
Har du brug for hjælp til det nye Digital Post	15

1. Introduktion

Den 21. marts 2022 får Danmark en ny, enkel og tidsvarende løsning til offentlig Digital Post, der styrker brugervenligheden for borgere og virksomheder, så alle let kan tilgå og handle på deres post fra offentlige myndigheder. Her finder du hovedtrækkene i, hvad der sker:

- I forbindelse med Digital Post-løsningen skulle i udbud har den offentlige sektor revideret kravene til Digital Post, så Danmark nu får en ny og mere fleksibel løsning, der giver bedre mulighed end tidligere for løbende at tilrette og videreudvikle løsningen.
- Du har fortsat én postkasse til din post fra det offentlige, men du får mulighed for at tilgå posten via flere platforme.
- Der kommer også mulighed for smartere visninger og funktioner, som fx direkte links ind til relevante betalings- og selvbetjeningsløsninger.

Denne FAQ besvarer spørgsmål om offentlig Digital Post fra den 21. marts 2022.

2. Digital Post fra offentlige myndigheder

Hvad er Digital Post?

Som borger i Danmark modtager du din post fra offentlige myndigheder digitalt. Både postkassen og beskederne hedder Digital Post og sikrer en sikker digital kommunikation mellem dig og myndighederne. Sikkerheden er vigtig, fordi der ofte udveksles personfølsomme oplysninger.

Du modtager post fra offentlige myndigheder, fra du er 15 år gammel, og har pligt til at læse den. Det har du, fordi den drejer sig om vigtige begivenheder i dit liv, som du skal forholde dig til.

Det kan være, at du er blevet optaget på en uddannelse. At du har fået plads til dit barn i en institution. Eller du skal møde op til en aftale på hospitalet. De beskeder kommer som Digital Post.

Hvis ikke du har mulighed for at modtage posten digitalt, kan du blive fritaget og i stedet modtage post fra offentlige myndigheder på papir.

I Digital Post kan du som borger:

- Modtage post fra offentlige myndigheder.
- Skrive til offentlige myndigheder.

3. Årsag

Hvorfor kommer der en ny løsning til Digital Post?

Den eksisterende løsning til Digital Post fra det offentlige erstattes med en ny løsning for at imødekomme lovkravet om, at offentlige it-løsninger løbende skal i udbud.

Som en del af fremtidssikringen af Digital Post bliver den bagvedliggende it-løsning derfor udskiftet med et helt nyt system, som er blevet til i et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen, KL og Danske Regioner.

Udskiftningen betyder også, at den offentlige sektor får et øget ejerskab til Digital Post. Det skaber større fleksibilitet til at tilpasse løsningen til fremtidige behov og sikre sammenhæng med andre offentlige it-løsninger.

Målet er at bane vejen for bedre kommunikation mellem borgere og myndigheder, så kommunikationen vil opleves nemmere og mere brugervenlig. Fx vil det blive tydeligere, hvem der har sendt dig post og hvad den handler om.

Har du en virksomhed i dag, vil du også erfare, at der kommer en bedre kobling mellem dit CVR-nr. og CPR-nr., så du nemt kan skifte mellem Digital Post til dig og din virksomhed med samme log-in i den nye Digital Post-app.

4. Praktisk

Hvornår træder den nye løsning til Digital Post i kraft?

Den nye løsning træder i kraft den 21. marts 2022.

Hvilken betydning får den nye løsning til Digital Post for dig?

Når den nye løsning til Digital Post fra offentlige myndigheder træder i kraft den 21. marts, følger der ingen store omstillingsopgaver for dig i måden at bruge Digital Post på.

Du kan læse Digital Post fra offentlige myndigheder via de platforme, som det offentlige stiller til rådighed – det er borger.dk og Digital Post-appen.

Du kan også vælge at læse Digital Post fra offentlige myndigheder i de platforme, som det private stiller til rådighed – det er e-Boks og mit.dk.

Alle platforme giver dig fuld adgang til din post fra offentlige myndigheder.

Du kan naturligvis frit vælge, hvilke platforme du vil bruge til Digital Post fra offentlige myndigheder.

Skal du gøre noget for at overgå til den nye løsning for Digital Post?

Nej. Overgangen til den nye løsning for Digital Post sker automatisk for alle borgere.

Hvor og hvordan logger du ind i den nye løsning til Digital Post?

Du tilgår Digital Post gennem borger.dk, Digital Post-appen, e-Boks eller mit.dk fra den 21. marts.

Du logger ind med NemID eller MitID, som du plejer.

Valget er frit i forhold til, hvilken platform du vil benytte til din offentlige post. Du har fortsat én postkasse til post fra offentlige myndigheder, men du får flere platforme, hvorfra du kan læse, besvare og reagere på posten.

5. Gammel post og mappestruktur

Kan du se din tidligere modtaget post fra offentlige myndigheder på alle platformene til Digital Post fra 21. marts?

Ja. Alt Digital Post som du tidligere har modtaget fra offentlige myndigheder bliver overført fra den eksisterende løsning til den nye. Således vil du kunne læse dine gamle beskeder fra det offentlige på borger.dk, Digital Post-appen, e-Boks og mit.dk fra den 21. marts.

Hvornår flyttes din gamle post?

Tidspunktet for at flytte data fra den eksisterende løsning over til det nye Digital Post er under planlægning.

Opgaven har høje sikkerhedskrav, som betyder, at der kortvarigt ikke kan sendes eller besvares Digital Post, mens data overflyttes fra den gamle løsning til det nye Digital Post.

Fra tirsdag den 21. marts kan du igen modtage og besvare Digital Post fra offentlige myndigheder. Du logger ind med NemID eller MitID, som du plejer.

Hvad kan du i Digital Post, mens posten flyttes?

I perioden bliver det muligt at:

- Finde og læse Digital Post, som du tidligere har modtaget fra offentlige myndigheder.
- Modtage post fra de virksomheder, som du har givet tilladelse til at sende til dig i e-Boks.

Du kan derfor fortsat tilgå din Digital Post som du plejer – du kan bare ikke modtage ny post eller besvare post du har modtaget fra offentlige myndigheder.

Staten, regioner og kommuner vil være opmærksomme på, at de ikke kan sende eller modtage post fra borgere i perioden.

Skal du som borger gøre noget for at posten kan flyttes?

Nej. Du skal som borger ikke gøre noget for, at posten kan flyttes.

Hvordan bliver du informeret?

Alle borgere over 15 år, der ikke er fritaget for Digital Post, vil få et brev i Digital Post ultimo oktober, hvor de bliver informeret om at der vil være en periode på fire dage hvor man ikke kan modtage eller besvare Digital Post fra offentlige myndigheder.

Overføres din eksisterende mappestruktur til den nye løsning for Digital Post?

Det er udelukkende mapper med Digital Post fra offentlige myndigheder, der overføres til den nye løsning.

Hvis du har mapper kun med post fra virksomheder, overføres de ikke. Dem kan du finde i e-Boks.

6. Læseadgange

Kan du stadig læse Digital Post på vegne af andre efter den 21. marts hvis du har læseadgang i dag?

Det kommer an på, hvilken læseadgang du har fået tildelt:

- Hvis du har fået adgang til alle mapper, vil du også have det efter den 21. marts.
- Hvis du har fået adgang til en eller flere udvalgte mapper, vil du ikke længere have adgang til mapperne efter den 30. november. Du vil derfor modtage Digital Post omkring den 21. marts med instruktioner om, hvordan du skal forholde dig.

7. Fritagelse

Er du stadig fritaget for Digital Post fremover, hvis du er fritaget inden den 21. marts?

Ja. Den nye løsning til Digital Post har ikke indflydelse på din fritagelse.

8. Flere platforme

Hvor kan du læse din Digital Post fra offentlige myndigheder efter den 21. marts?

Du har fortsat kun én postkasse til post fra offentlige myndigheder og institutioner, men du får flere platforme, hvorfra du kan læse, besvare og reagere på din Digital Post. Du kan naturligvis frit vælge, hvor du vil læse posten.

Du kan læse Digital Post fra offentlige myndigheder via de platforme, som det offentlige stiller til rådighed – det er **borger.dk** og **Digital Post-appen**.

Du kan også vælge at læse Digital Post fra offentlige myndigheder i en af de platforme, som det private stiller til rådighed – det er **e-Boks** og **mit.dk**.

Både de offentlige og private platforme giver dig fuld adgang til din post fra offentlige myndigheder.

Hvorfor skal der være flere platforme til Digital Post?

Det er for at sikre, at det er muligt for andre end den leverandør, der drifter Digital Post-løsningen på et givent tidspunkt, at vise dig din offentlige Digital Post.

Det er en stor fordel, fordi:

- Det sikrer en kontinuitet for borgere, der ikke ønsker en forandring.
- Det introducerer konkurrence på markedet for sikker digital post, hvilket forventeligt vil give bedre priser og services for de virksomheder, der gerne vil kommunikere sikkert til deres kunder. På den måde får danskerne bedre kommunikation og færre almindelige mails sendt over en ikke-krypteret forbindelse med vigtige eller fortrolige informationer.

Kan du frit vælge, hvor du vil læse Digital Post fra offentlige myndigheder?

Ja. Du kan frit vælge, om du vil læse den på borger.dk, Digital Post-appen, e-Boks eller mit.dk. Du kan bruge dem alle frit og skal derfor ikke vælge en enkelt platform.

Sker der synkronisering mellem platformene, når du læser, besvarer eller flytter posten fra offentlige myndigheder?

Ja. Hvis du fx læser din Digital Post på borger.dk, vil den være markeret som læst på de andre platforme.

Fordi du fortsat kun har én postkasse til den offentlige post, men bare flere platforme til den samme post, vil alle platformene trække på de samme data i den bagvedliggende postkasse.

9. Lær platformene at kende

Hvad er borger.dk?

Borger.dk er borgernes samlede digitale indgang til den offentlige sektor. Den drives i et samarbejde mellem staten, kommunerne og regionerne. Du kan logge ind i Digital Post via borger.dk og få vist din post fra myndighederne.

Når du logger ind i Digital Post via borger.dk fra den 21. marts vil du opdage følgende:

- Tidligere modtaget post fra virksomheder ligger der ikke længere. Den skal du finde i e-Boks.
- Din indbakke har således kun Digital Post fra offentlige myndigheder.
- Du kan læse, skrive, besvare, slette og flytte din Digital Post.
- Du kan finde dine gamle Digital Post – og selvfølgelig modtage ny.
- Et nyt visuelt udtryk, der minder mere om en almindelig indbakke, som de fleste kender i dag.
- Har en anden person givet dig læseadgang til sin Digital Post, kan du med få klik skifte mellem de to postkasser.

Hvad er Digital Post-appen?

Når den nye løsning til Digital Post træder i kraft den 21. marts, udkommer staten med en app til post fra offentlige myndigheder, så du som borger kan tilgå posten på mobil og tablet. Appen hedder Digital Post.

I Digital Post-appen kan du:

- Læse, skrive, besvare, slette og flytte din Digital Post fra offentlige myndigheder.
- Finde dine gamle Digital Post – og selvfølgelig modtage ny.
- Har en anden person givet dig læseadgang til sin Digital Post, kan du med få klik skifte mellem de to postkasser.
- Hvis du bruger dit private NemID til erhverv kan du også nemt skifte over til fx din virksomheds postkasse, eller hvis du har fået adgang til en forenings Digital Post.

Hvornår kommer den nye Digital Post-app og hvor kan du hente den?

Digital Post-appen kan downloades fra den 21. marts 2022 i App Store og Google Play.

Hvad er e-Boks?

e-Boks driftes og ejes af selskabet e-Boks A/S og tilbyder dens brugere at modtage post fra virksomheder, eksempelvis din bank eller dit forsikringsselskab.

Det er ikke obligatorisk at modtage post digitalt fra virksomheder. Men du kan som bruger vælge at give samtykke til det, enten direkte eller indirekte, fx gennem en kundeaftale med din bank eller ansættelsesaftale med din arbejdsgiver.

e-Boks A/S har frem til 21. marts 2022 været hovedleverandør til den offentlige Digital Post-løsning. Efter den 21. marts kan e-Boks fortsat vise Digital Post fra offentlige myndigheder.

På e-Boks kan du:

- Læse, skrive, besvare og slette din Digital Post fra offentlige myndigheder.
- Få adgang til post fra virksomheder, som du har givet samtykke til må sende til dig via e-Boks.

Hvad er mit.dk?

Mit.dk er en ny platform der driftes og ejes af selskabet Netcompany Group A/S, som fra den 21. marts tilbyder dens brugere at modtage post fra virksomheder, eksempelvis din bank eller dit forsikringsselskab.

Det er ikke obligatorisk at modtage post fra virksomheder. Men du kan som bruger vælge at give samtykke til det, enten direkte eller indirekte, fx gennem en kundeaftale med din bank eller ansættelsesaftale med din arbejdsgiver.

Derudover kan mit.dk vise Digital Post fra offentlige myndigheder fra den 21. marts.

På mit.dk kan du:

- Læse, skrive, besvare og slette din Digital Post fra offentlige myndigheder.
- Få adgang til post fra virksomheder, som du har givet samtykke til må sende til dig via mit.dk.

Får jeg den samme post på e-Boks og mit.dk?

Du får samme Digital Post fra offentlige myndigheder på begge platforme. Men de viser hver især kun post fra de virksomheder, som vælger at sende gennem deres platform.

Din offentlige Digital Post vil altid være synkroniseret på tværs. Så læser, besvarer, sletter eller flytter du din Digital Post fra staten, kommunerne eller regionerne på den ene af de to platforme, vil det fremgå begge steder. Det skyldes, at du fortsat kun har én postkasse til den offentlige post, men bare flere platforme til den samme post. Alle platformene vil derfor trække på samme data i den bagvedliggende løsning.

10. Support

Hvis du har brug for hjælp til Digital Post kan du finde kontaktoplysninger til supporten her.

Har du brug for hjælp til det eksisterende Digital Post

Hvis du har tekniske problemer med Digital Post, kan du kontakte:

- e-Boks brugersupport på telefon 82 30 32 31 (alle dage kl. 9-20, helligdage kl. 10-15)
- Digital Post support på 70 10 18 81 (hverdage kl. 8-20, weekend og helligdage kl. 10-16).

Har du brug for hjælp til det nye Digital Post

Hvis du har brug for hjælp eller spørgsmål til det nye Digital Post, der kommer den 21. marts 2022, kan du kontakte supporten via telefon eller e-mail.

Telefon: 33 98 00 33

Telefontid:

- Mandag-fredag kl. 08:00-20:00
- Weekend og helligdage kl. 10:00-16:00

E-mail: nydigitalpost@digst.dk