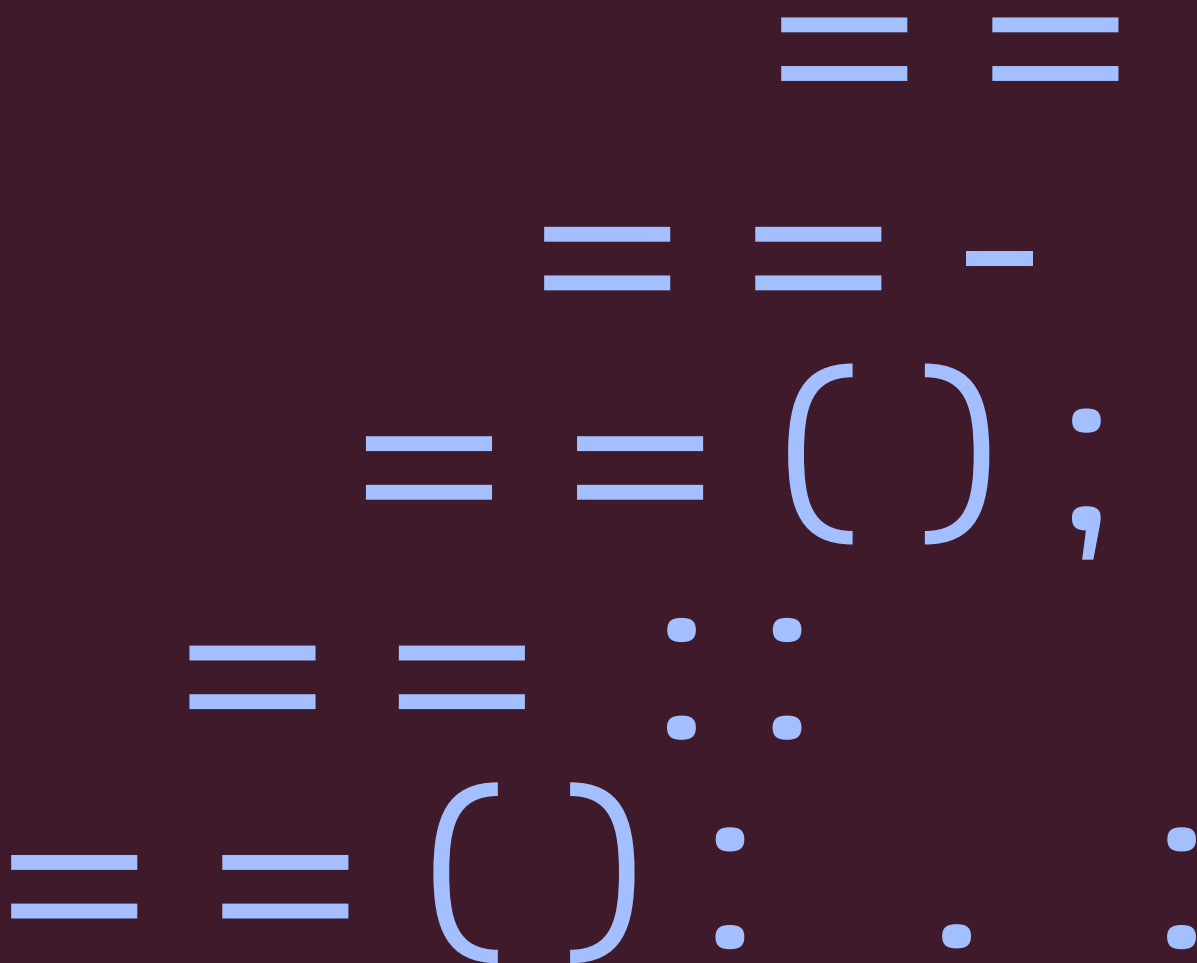


VEJLEDNING I DIGITAL POST SAGSBEHANDLING



Indhold

1	Dokumenthistorik	4
2	Læsevejledning	5
2.1	Hvem kan læse vejledningen?	5
2.2	Hvad kan du læse om i vejledningen?	5
2.3	Hvordan skal du læse vejledningen?	5
2.4	Hvad skal du gøre, inden du læser vejledningen?	6
2.5	Hvad skal du gøre, hvis du har input til vejledningen?	6
3	Fritagelse fra Digital Post	8
3.1	Betingelser for fritagelse	8
3.1.1	Betingelser for borgers fritagelse	8
3.1.2	Betingelser for virksomheder	10
3.2	Blanketter til sagsbehandling af fritagelse for borgere	10
3.3	Trin-for-trin: Fritag en borger	12
3.3.1	Ved fremmøde (borger, repræsentant eller værge)	13
3.3.2	Skriftlig anmodning (borger, værge, myndighed, institution eller lignende)	15
3.3.3	I borgers eget hjem eller på bosted	17
3.3.4	Administrativ fritagelse	18
3.4	Blanketter til sagsbehandling af fritagelse for virksomhed	19
3.5	Trin-for-trin: Fritag en virksomhed	21
3.5.1	Ved fremmøde (tegningsberettiget eller fuldmagtshaver)	22
3.6	Trin-for-trin: Ophæv en borgers fritagelse	25
3.6.1	Ved fremmøde (borger eller værge)	26
3.6.2	Hvis fritagelsen er sket ved en fejl	27
3.7	Trin-for-trin: Ophæv en virksomheds fritagelse	28
3.7.1	Hvis fritagelsen er sket ved en fejl	28
3.8	Ved klage over afslag på fritagelse	28
3.9	Case eksempler	28
3.9.1	Borgereksempel I-III	28
3.9.2	Borgereksempel IV	29
3.9.3	Borgereksempel V	29
3.9.4	Borgereksempel VI	29
3.9.5	Virksomhedseksempel I	30
3.9.6	Virksomhedseksempel II	30

4	Adgange i Digital Post	30
4.1	Betingelser for adgange i Digital Post	30
4.2	Blanketter til sagsbehandling af adgange i Digital Post	31
4.2.1	Fuldmagt ved selvoprettet dokument	32
4.3	Trin-for-trin: Etablering af adgang i Digital Post	33
4.3.1	Ved fremmøde (borger, fuldmagtshaver eller værge)	34
4.3.2	Skriftlig anmodning (værge)	35
4.4	Trin-for-trin: Ophævelse af adgang	37
4.4.1	Ved fremmøde (borger og fuldmagtshaver)	37
4.5	Case-eksempler	38
4.5.1	Borgereksempel I	38
4.5.2	Borgereksempel II	38
4.5.3	Borgereksempel III	39
5	NemSMS	40
5.1	Betingelser for NemSMS	40
5.2	Trin-for-trin: Tilmelding til NemSMS	40
5.2.1	Ved personligt fremmøde	40
5.2.2	Ved assisteret tilmelding	41
5.3	Trin-for-trin: Framelding af NemSMS	43
5.3.1	Ved personligt fremmøde	43
5.3.2	Ved assisteret framelding	44
5.4	Case-eksempler	45
5.4.1	Borgereksempel I	45
5.4.2	Borgereksempel II	45
6	Begrebsafklaring	46
7	Ressourcer	48
7.1	Lovgivning	48
7.1.1	Lovbekendtgørelser	48
7.1.2	Bekendtgørelser	48
7.2	Blanketter	48
7.3	Administrativ Adgang	48
7.4	Rettighedsportalen for Digital Post	48
7.5	Hjælpesider	48
7.6	Support	49

1 Dokumenthistorik

Version	Dato	Status	Bemærkninger
0.5	30-11-2021	Udkast	<p>Udkastet er publiceret i tråd med ikrafttrædelse af en ny lov om Digital Post samt opdatering og publicering af de nye Digital Post sagsbehandlingsblanketter.</p> <p>Bemærk: Centrale dele af vejledningen er stadig under udarbejdelse og vil blive færdiggjort løbende og i forbindelse med go-live.</p>
1.0	21-03-2022	Endelig version	Vejledningen betragtes nu som endeligt udarbejdet.
1.1	06-06-2023	Endelig version	Følgende afsnit er opdateret: 3.
1.2	24-10-2013	Endelig version	Følgende afsnit er opdateret: 3.1.1, 3.6.1
1.3	30-01-2024	Endelig version	Følgende afsnit er opdateret: 3.1.1
1.4	02-09-2024	Endelig version	<p>Følgende afsnit er opdateret: 2.1, 2.2, 2.4, 3.2, 3.3, 3.3.1, 3.3.2, 3.5, 3.5.1, 3.6, 3.6.1, 3.7, 4., 4.1, 4.2, 4.3.1, 4.3.2, 4.4, 4.4.1, 7., 8.2, 8.5, 8.6</p> <p>Følgende afsnit er fjernet: 6.</p>

2 Læsevejledning

I dette kapitel kan du læse om selve vejledningens målgruppe, vejledningens indhold, hvordan du kan læse den, og hvad du eventuelt skal gøre, inden du læser videre.

2.1 Hvem kan læse vejledningen?

Vejledningen er primært udarbejdet til brug for borgerservicemedarbejdere, som skal hjælpe borgere (herunder særligt digitalt udfordrede borgere) og virksomheder med Digital Post fra offentlige myndigheder. Vejledningen kan i forlængelse heraf også være nyttig for kommunale ledere, der skal sikre, at sagsbehandlingen håndteres korrekt i kommunen, og at eventuelle lokale kommunale procedurer stemmer overens eller justeres til i forhold til vejledningens overordnede sagsbehandlingsprocesser.

Desuden kan vejledningen også være indsigtsgivende hos andet personale, som beskæftiger sig med og møder borgere og/eller virksomheder i forskellige centrale livssituationer, der kan påvirke deres muligheder for at få adgang til og administrere Digital Post og NemSMS. Det kunne fx være supportpersonale, socialrådgivere eller sundheds- og plejepersonale samt medarbejdere på bo- og væresteder, i jobcentre og ikke mindst i Kriminalforsorgens institutioner.

2.2 Hvad kan du læse om i vejledningen?

I vejledningen kan du læse om sagsbehandling i relation til Digital Post fra offentlige myndigheder samt NemSMS. Nærmere specifikt kan du læse om:

1. **Behandling af anmodning om fritagelse (eller ophævelse af en sådan)** for borgere (herunder særligt digitalt udfordrede borgere) og virksomheder.
2. **Etablering eller ophævelse af adgange** til borgeres Digital Post.
3. **Administration af NemSMS** for borgere og virksomheder.

I forlængelse af ovenstående kan finde en liste over centrale begreber og definitioner samt en oversigt over, hvor du finder andet relevant materiale i relation til Digital Post og NemSMS, fx lovgivning og sagsbehandlingsblanketter.

2.3 Hvordan skal du læse vejledningen?

Vejledningen i Digital Post sagsbehandling behøves ikke at blive læst fra A til Z, men kan også anvendes som et søgbart opslagsværk, hvis du har brug for vejledning i en konkret situation.

I tråd hermed består vejledningen af et antal kapitler, der hver især beskæftiger sig med et sagsbehandlingsområde. For hver af områderne har du mulighed for at læse om eventuelle betingelser, der skal være opfyldt, hvordan selve borgernes eller virksomhedernes anmodningsproces skal foregå, samt en trin-for-trin gennemgang af, hvordan sagsbehandlingen og registrering skal udføres.

Kapitlerne indeholder også hver især en opstilling af relevante sagsbehandlingsblanketter for området, samt et overbliksgivende beslutningstræ, der oplister de forskellige trin for sagsbehandlingen.

2.4 Hvad skal du gøre, inden du læser vejledningen?

Hvis du arbejder som sagsbehandler, skal du sørge for, at du har adgang til myndighedernes administrationsportal for Digital Post kaldet Administrativ Adgang. I Administrativ Adgang har du mulighed for at registrere fritagelser fra Digital Post, ophæve fritagelser, etablere og slette adgange samt administrere til- og frameldinger til NemSMS.

Det er din kommunes Rettighedsadministrator for Digital Post, der kan give dig adgang til Administrativ Adgang i Rettighedsportalen. Vejledningen til Rettighedsportalen findes i [afsnit 8.4](#).

Hvis din organisation har sit eget fagsystem, der er koblet op til Administrativ Adgang, og du i stedet foretager sagsbehandling der igennem, så skal du sørge for at få adgang til dette fagsystem.

Har du ikke adgang til Administrativ Adgang skal du kontakte din organisations Rettighedsadministrator eller nærmeste overordnede.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

2.5 Hvad skal du gøre, hvis du har input til vejledningen?

Vejledningen i Digital Post sagsbehandling anses for at være et dynamisk produkt, som Digitaliseringsstyrelsen udarbejder løbende i samarbejde med andre relevante myndigheder og ikke mindst kommunerne.

For at sikre, at vejledningen giver mest mulig værdi, tager Digitaliseringsstyrelsen gerne imod input og kommentarer. Disse kan sendes til digitalpost@digst.dk.

3 Fritagelse fra Digital Post

I dette kapitel kan du læse om sagsbehandling af borgeres (herunder særligt digitalt udfordrede borgeres) og virksomheders fritagelse fra Digital Post fra offentlige myndigheder. Du kan blandt andet læse om:

- Hvilke betingelser der skal være opfyldt, **for at en borger eller en virksomhed kan fritages fra Digital Post.**
- Hvordan en borger eller virksomhed kan anmode **om at blive fritaget eller få ophævet en fritagelse.**
- Trin-for-trin vejledning i, hvordan behandling og registrering **af en anmodning om enten fritagelse eller ophævelsen af en fritagelse udføres.**

I kapitlet finder du desuden overbliksgivende beslutningstræer, der oplister de forskellige trin for sagsbehandlingen i relation til borgeres og virksomheders fritagelse. Du kan også finde et samlet overblik over alle relevante sagsbehandlingsblanketter.

Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Den 1. juni 2023 trådte lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening i kraft. Det betyder, at borgere der er fritaget eller bliver fritaget fra Digital Post, nu også er fritaget fra krav om at anvende andre obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger.

Borgeren kan fortsat anvende de selvbetjeningsløsninger, vedkommende ønsker. Når borgeren har et ærinde i en offentlig myndighed (fx kommunen), hvor borgeren som udgangspunkt skal bruge obligatorisk digital selvbetjening, har borgeren nu ret til at få tilbudt et alternativ.

Der stilles ikke krav til, at borgeren skal dokumentere, at vedkommende er fritaget. Såfremt I vurderer, at der er behov for at se borgerens tilmeldingsstatus, kan borgeren slås op i jeres interne systemer.

3.1 Betingelser for fritagelse

I bekendtgørelse af lov om Digital Post fra offentlige afsendere (link er tilgængeligt i [afsnit 8.1](#)) fremgår det, at alle juridiske enheder (virksomheder) med dansk CVR-nummer, samt alle fysiske personer (borgere) på 15 år eller derover med CPR-nummer og fast bopæl i Danmark, er forpligtet til at kunne modtage Digital Post fra offentlige myndigheder. Dette medmindre at virksomheden eller borgeren er fritaget.

3.1.1 Betingelser for borgers fritagelse

For at blive fritaget skal en borger i udgangspunktet møde op hos kommunen. Hvis borgeren ikke selv kan møde op, kan vedkommende sende en anden person (fuldmagtshaver), fx et familiemedlem eller en advokat.

Hvis en borger allerede er rejst ud af Danmark, og ikke har fået anmodet om fritagelse, kan borgeren anmode om dette ved at kontakte den kommune, hvor borger senest har haft bopælsadresse i Danmark. I den forbindelse skal borger udfylde og fremsende blanketten FD001A til den pågældende kommune.

For personer med værgemål kan værgeren anmode og i særlige tilfælde kan kommunen træffe afgørelse om en administrativ fritagelse.

Hos kommunen skal borgeren eller fuldmagtshaveren underskrive en erklæring på, at borgeren er omfattet af minimum ét af de ved lov vedtagne fritagelseskriterier. Borger (eller fuldmagtshaver) er ikke forpligtet til at oplyse, hvilke af fritagelseskriterierne, der er årsag til vedkommendes anmodning. Hvis en borger erklærer at være ude af stand til at modtage Digital Post, vil dette med andre ord blive lagt til grund. Her skal man være opmærksom på, at en urigtig erklæring efter omstændighederne vil kunne straffes efter bestemmelsen i straffelovens § 163.

Fritagelseskriterierne er de følgende:

- 1. Kognitiv funktionsnedsættelse.** Det vil sige, hvor en funktionsnedsættelse hindrer personen i at anvende Digital Post. Konkret kan der fx være tale om demens, hjerneskade, eller blot vanskelighed med at huske, fx hvordan man skal bruge sit MitID.
- 2. Fysisk funktionsnedsættelse.** Det vil sige, hvor en funktionsnedsættelse hindrer personen i at anvende Digital Post. Konkret kan der fx være tale om et handicap, der gør det vanskeligt eller måske endda umuligt at anvende en computer.
- 3. Manglende adgang til computer i eget hjem eller opholdssted.** Med manglende adgang til computer forstås, at personen ikke i eget hjem¹ eller opholdssted har adgang til at bruge en computer med internetforbindelse. Borgeren kan altså ikke tvinges til at investere i en internetforbindelse. Med "computer" menes desuden både PC og tablets. Selv om Digital Post også kan tilgås fra smartphones, regnes disse ikke som en computer, da den fulde funktionalitet i Digital Post ikke er til stede i en smartphones brugergrænseflade.
- 4. Borger er registreret som udrejst i CPR.** Alle borgere, der er udrejst af Danmark, kan fritages fra Digital Post fra offentlige myndigheder. Ved tilbagevenden til Danmark har borgerne mulighed for at gentilmelde sig.
- 5. Borgeren er registreret som værende uden fast bopæl i CPR.** Borgere uden fast bopæl tilmeldes ikke Digital Post, da der ikke findes en adresse at sende deres underretningsbrev til. Det er altså ikke muligt at varske disse borgere om Digital Post, og derfor kan de ikke tilsluttes. Hjemløse, som kommunen har registreret en adresse på i CPR (fx et værested), vil blive tilmeldt Digital Post og skal eventuelt fritages.
- 6. Borger har sproglige barrierer.** Det vil sige, hvis borger f.eks. ikke kan (særlig godt) dansk, eller hvis personen er ordblind.
- 7. Borger har praktiske vanskeligheder ved at skaffe MitID.** Fx hvis borgeren ikke opfylder legitimationskravene for det elektroniske ID og dermed ikke kan få det udleveret. Eller fx hvis borger opholder sig i udlandet og ikke har dansk eller udenlandsk pas/ID, der kan scannes, og dermed kun kan få udleveret elektronisk ID ved fremmøde, hvilket ikke er muligt grundet fx lang afstand eller manglende mulighed for at forlade hjemmet.
- 8. Borger har ikke internet.** Hvis ikke borger har adgang til en bredbåndsforbindelse med en beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s, kan vedkommende blive fritaget fra Digital Post. Dette kriterie forventes dog at berøre meget få borgere.
- 9. Efter en konkret vurdering, hvis der foreligger ganske særlige forhold.** Dette sidste og niende kriterie kan ses som en opsamlingsbestemmelse, som giver yderligere mulighed for fritagelse. En person kan altså også fritages efter en konkret vurdering fra kommunen, hvis der foreligger ganske særlige forhold. Der er dermed meget vide kriterier for fritagelse, hvortil det som sagt skal nævnes, at borgerens oplysninger ikke må efterprøves.

Fritagelseskriterierne kan også læses i bekendtgørelse om forvaltning af Digital Post fra offentlige afsendere på www.retsinformation.dk (se [afsnit 8.1](#)).

¹ Fritagelsesgrunden omfatter også, at der findes en computer i hjemmet, men at den ikke bruges af borgeren, fx fordi den tilhører ægtefællen og er personlig.

3.1.2 Betingelser for virksomheder

Hvis en virksomhed skal anmode om fritagelse fra Digital Post, skal den tegningsberettigede i virksomheden (det vil sige en person i virksomhedens ledelse, fx en direktør, en forperson, eller en ejer) møde personligt hos kommunen. Alternativt kan den tegningsberettigede sende en fuldmagtshaver. Fuldmagtshaveren kan fx være en medarbejder i virksomheden, eller det kan være en person eller et firma uden for virksomheden (fx en advokat eller et advokatfirma).

Virksomheden kan blive fritaget, hvis enten den tegningsberettigede eller fuldmagtshaveren hos kommunen underskriver en erklæring på, at:

1. **Virksomheden ikke kan få etableret en internetforbindelse** med en beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s (0,5Mbit/s) på almindelige vilkår på virksomhedens hjemstedsadresse.

Derudover kan en virksomhed fritages, hvis enten:

2. **Virksomhedens ejer eller ledelsesmedlem har et handicap**, så den pågældende ikke kan anvende en computer, og hvis der ydermere ikke er andre, der kan modtage posten digitalt for virksomheden.
3. **Virksomhedens ejer eller ledelsesmedlem er indsat i fængsel**, så den pågældende ikke har adgang til en computer med internetforbindelse, og der ikke er andre, der kan modtage posten digitalt for virksomheden.

De tre fritagelseskriterier kan også læses i bekendtgørelse om fritagelse af juridiske enheder med CVR-nummer samt fysiske personer med erhvervsaktiviteter for tilslutning til Digital Post på retsinformation.dk ([se afsnit 8.1](#)).

Hvis en virksomhed henvender sig til kommunen vedrørende fritagelse på grund af handicap eller indsættelse i fængsel (punkt 2 eller 3), skal kommunen henvise den fremmødte til at kontakte Erhvervsstyrelsen via deres blanketter, der skal indsendes som almindelig papirpost eller på e-mail direkte til Erhvervsstyrelsen (se [afsnit 8.2](#)).

3.2 Blanketter til sagsbehandling af fritagelse for borgere

I tabel 3.1 kan du se en samlet oversigt og beskrivelse af de sagsbehandlingsblanketter, som anvendes i forbindelse med administrationen af borgeres fritagelse fra Digital Post. Blanketterne kan alle sammen findes i KL's blanketsamling (se [afsnit 8.2](#)), men kan også gøres tilgængelige på kommunernes interne digitale netværk.

FD 001A - Anmodning om fritagelse fra Digital Post for borgere	Benyttes til håndtering af sagsbehandling af fritagelsesanmodninger i borgerservice ved borgerens personlige fremmøde. Bemærk! FD 001A kan – men skal ikke – offentliggøres digitalt for borgerne.

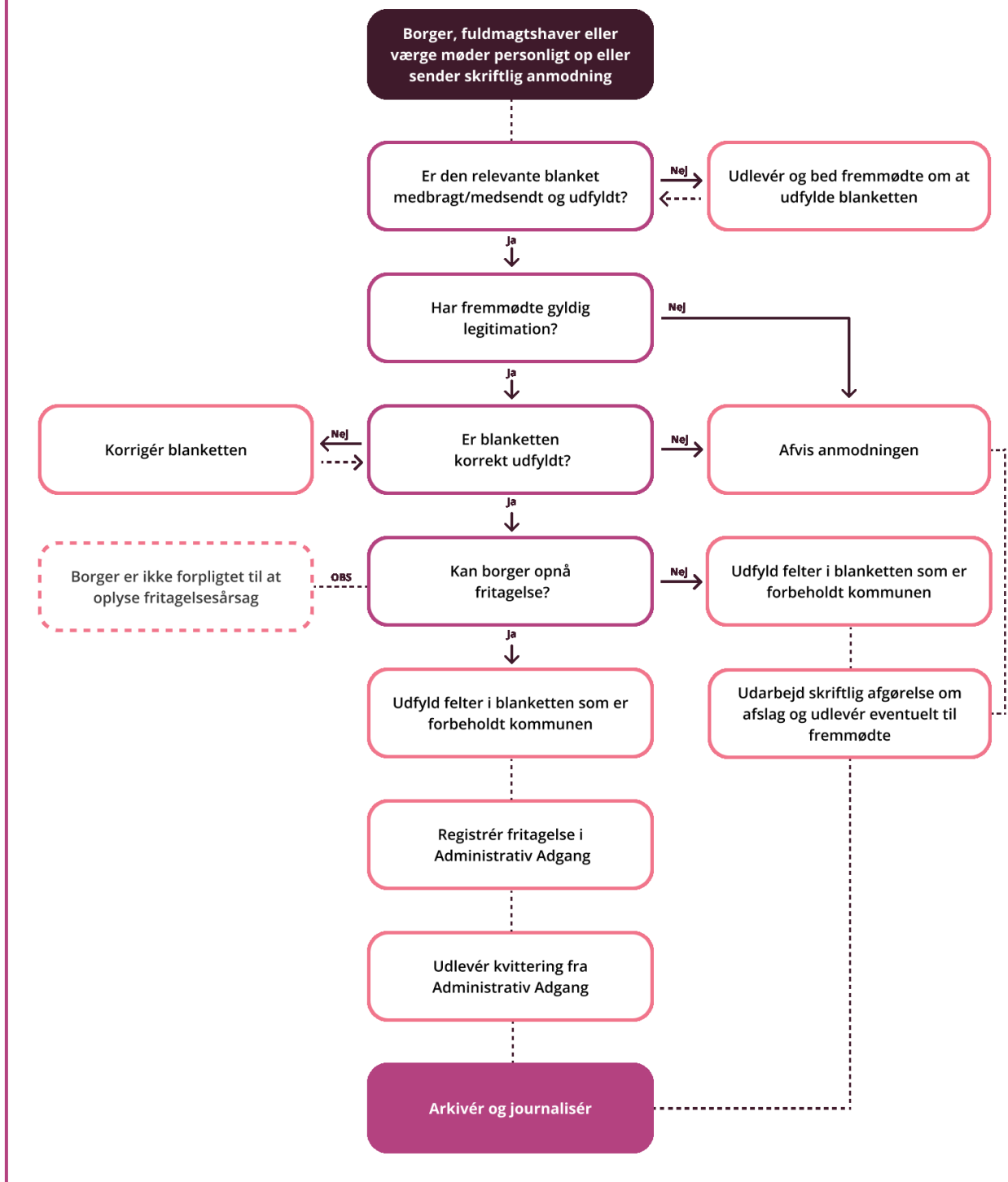
<p>FD 001F – Fuldmagt til anmodning om fritagelse fra Digital Post for borgere</p>	<p>Benyttes til håndtering af sagsbehandling af fritagelses-anmodninger i borgerservice ved fuldmagtshavers personlige fremmøde.</p> <p>Bemærk! FD 001F skal udstilles på borger.dk, og kan udstilles på kommunens hjemmeside.</p>
<p>FD 001K - Anmodning om fritagelse fra Digital Post for borgere (kontrolleret af anden myndighed, institution el. lignende)</p>	<p>Benyttes i tilfælde, hvor borger via en anden myndighed eller institution, hvor borgeren befinder sig, får kontrolleret sin identitet.</p> <p>Blanketten er primært tænkt til brug for indsatte i fængsel (Kriminalforsorgen), men kan også anvendes af andre myndigheder eller institutioner efter aftale med kommunen, samt af kommunen selv, fx kommunens egne institutioner eller ved fremskudt borgerservice. Dette i stedet for blanket FD 001F 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.</p> <p>Det fremgår ikke af blanketten, hvem der er den kontrollerende myndighed eller institution. Dette for at sikre, at følsomme oplysninger om borgerens indsættelse eller indlæggelse ikke skal journaliseres sammen med en almindelig personlig oplysning om identitet og fritagelse fra Digital Post. Hvis den kontrollerende myndighed, institution eller lignende skulle fremgå, skulle blanketten journaliseres på et højere sikkerhedsniveau. Konstatning af identiteten af myndighed eller institution er derfor et øjebliksbillede – i lighed med konstatningen af identiteten af fuldmagtshaver.</p> <p>Bemærk! FD 001K bør under ingen omstændigheder offentliggøres digitalt for borgerne på hjemmesider eller portaler og lignende.</p>
<p>FD 021 - Anmodning om ophævelse af fritagelse fra Digital Post for borgere</p>	<p>Benyttes af borger ved fysisk fremmøde hos kommunen til anmodning om ophævelse af vedkommendes fritagelse fra Digital Post.</p> <p>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.</p>

Tabel 3.1: Blanketter i relation til fritagelse af borgere

3.3 Trin-for-trin: Fritag en borger

Fritagelse af borger ved personligt fremmøde

Borger, fuldmagtshaver eller væрге



3.3.1 Ved fremmøde (borger, repræsentant eller værge)

Trin 1: Har den fremmødte medbragt og udfyldt blanketten?

Hvis ikke blanketten er medbragt og udfyldt, udleveres blanketten til den fremmødte, så vedkommende evt. kan udfylde den på stedet. I borger eller værges tilfælde bruges blanket FD 001A, mens en fuldmagtshaver skal bruge FD 001F.

Hvis den fremmødte medbringer en fuldmagt, der er givet via et selvoprettet dokument, vil denne fuldmagt som udgangspunkt kunne accepteres, hvis dokumentet lever op til de krav, som er angivet i blanket FD 001F.

Trin 2: Kan den fremmødte vise gyldig legitimation?

Den fremmødte skal dokumentere sin identitet, som den fremgår af den udfyldte blanket, f.eks. ved forevisning af pas eller kørekort. Hvis den fremmødte ikke kan forevise ID, kan identifikationen etableres ved kontrolspørgsmål:

1. **Borgers fulde navn samt nuværende og tidligere adresse.**
2. **Evt. ægtefælles navn og fødselsdato, barns/børns navn(e) og fødselsdato(er), eller borgers levende forældres navne og fødselsdatoer.**

Hvis fuldmagten er givet til en virksomhed, skal den fremmødte repræsentant også forevise dokumentation for sit tilhørsforhold til virksomheden, fx et adgangskort.

Hvis den fremmødte er fuldmagtshaver, skal vedkommende underskrive en tro- og loveerklæring på, at vedkommende repræsenterer borgeren, som ønsker fritagelse (fuldmagtsgiver). Erklæringen er implementeret i blanket FD 001F.

Trin 3: Har den fremmødte udfyldt blanketten korrekt?

Hvis blanketten ikke er udfyldt korrekt, skal den fremmødte gøre en af følgende:

1. Justere blanketten med det samme, **så sagsbehandlingen kan fortsætte.**
2. Hvis ikke blanketten kan justeres med det samme, **skal anmodningen afvises, og den fremmødte bedes bringe forholdene i orden, før en ny anmodning kan sagsbehandles.**

Trin 4: Kan borger opnå fritagelse?

Hvis fritagelsen vurderes at kunne gennemføres, fortsæt til trin 5.

Hvis fritagelsen ikke kan tildeles, gives der afslag til den fremmødte. I forbindelse med afslaget skal følgende desuden oplyses:

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

Hvis den fremmødte ønsker at få udleveret et skriftligt afslag, gives dette. Se [afsnit 3.8](#) for vejledning i eventuel klage over afslag af anmodning om fritagelse fra Digital Post.

Trin 5: Udfyld felter i blanketten forbeholdt kommunen

Hvis fritagelsen kan tildeles, skal felterne forbeholdt kommunen i den relevante sagsbehandlingsblanket udfyldes.

Trin 6: Registrér fritagelsen (i Administrativ Adgang)

Dernæst registreres fritagelsen i Fritagelsesmodulet i Administrativ Adgang.

Trin 7: Administrér eftersendelsen af uåbnet Digital Post (i Administrativ Adgang)

I forbindelse med borgerens fritagelse vil evt. uåbnet Digital Post fra de seneste seks måneder i udgangspunktet blive udskrevet og sendt som papirpost til borgerens folkeregisteradresse. Hvis borgeren ønsker det, kan posten sendes til en alternativ adresse i stedet, eksempelvis en udlandsadresse.

Oplys derfor den fremmødte om følgende:

- Der kan være uåbnet Digital Post **til den fritagne borger på tidspunktet for registrering af fritagelsen fra tilslutning til Digital Post.**
- Det er muligt at få uåbnet Digital Post udskrevet og sendt **som papirpost til sin folkeregisteradresse eller en anden adresse efter ønske.**

Borgeren kan også aktivt fravælge at få eftersendt uåbnet Digital Post. Det er i den forbindelse vigtigt at informere borgeren, at:

- Uåbnet Digital Post kan indeholde **vigtig information og frister fra offentlige myndigheder, fx kommunen eller hospitalet, som borgeren ved lov er forpligtet til at tage stilling til. Uåbnet Digital Post kan indeholde en frist, som er begyndt at løbe fra det tidspunkt, hvor posten er modtaget af borgeren. Hvis det er tilfældet, kan det være nødvendigt, at borgeren kontakter afsenderen af brevet for yderligere råd og vejledning.**

Trin 8: Udlevér kvittering for fritagelse

Hvis den fremmødte anmoder om en fritagelseskvittering, eller hvis dette fremgår af blanketten, udleveres denne.

Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med registreringen af fritagelse. Det er dog op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen evt. skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Trin 9: Arkivér og journalisér

Husk til sidst at arkivere og journalisere fritagelsesblanketten og fritagelseskvitteringen. Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af fritagelsesblanketten samt fritagelseskvitteringen.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

3.3.2 Skriftlig anmodning (borger, væрге, myndighed, institution eller lignende)

Værger samt myndigheder, institutioner eller lignende kan indsende en skriftlig anmodning om fritagelse på vegne af en borger. Vær opmærksom på, at det er en forudsætning at myndigheden, institutionen eller lignende, har en aftale med kommunen om, at de kan kontrollere borgers identitet på vegne af kommunen.

Derudover er det muligt for borgere bosiddende i udlandet at hente blanket FD 001A via fx borger.dk, udfylde den og sende den til den kommune, hvor borgeren sidst har været folkeregistreret i Danmark.

Hvis en borger med bopæl i Danmark anmoder om fritagelse skriftligt til kommunen, skal anmodningen afvises, og borgeren skal orienteres om, at det i stedet skal ske ved fysisk fremmøde (enten personligt eller i form af en fuldmagtshaver).

Trin 1: Er blanket og evt. relevant dokumentation medsendt og udfyldt?

Hvis ikke blanketten er medsendt og udfyldt, skal anmodningen afvises og den udenlandske borger, værger eller den ansvarlige myndighed, institution eller lignende bedes bringe forholdene i orden, før en ny anmodning kan indsendes og sagsbehandles.

I borgers og værges tilfælde benyttes blanket FD 001A, mens en myndighed, institution eller lignende skal anvende blanket FD 001K efter aftale med kommunen.

Ved skriftligt indsendt anmodning skal følgende relevant dokumentation evt. medsendes:

1. Vægebeskikkelse, hvis anmodningen sendes af en væge.
2. Følgrebrev med underskrift, stempel eller lignende, hvis anmodningen sendes af en ekstern kontrollerende part (dvs. en myndighed, institution eller lignende, som kontrollerer borgerens eller virksomhedens identitet på kommunens vegne).

Trin 2: Er ikke relevant for skriftlig anmodning

Trin 3: Er blanketten udfyldt korrekt?

Hvis ikke blanketten er udfyldt korrekt, skal anmodningen afvises og den udenlandske borger, værgeren eller den ansvarlige myndighed, institution eller lignende bedes bringe forholdene i orden, før en ny anmodning kan indsendes sagsbehandles.

Trin 4: Kan borger opnå fritagelse? (Springes over af ekstern)

Hvis fritagelsen vurderes at kunne gennemføres, fortsæt til trin 5.

Hvis fritagelsen ikke kan tildeles, gives der afslag. I forbindelse med afslaget skal følgende desuden oplyses:

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

Hvis anmoder ønsker at få udleveret et skriftligt afslag, gives dette. Se [afsnit 3.8](#) for vejledning i evt. klage over afslag af anmodning om fritagelse fra Digital Post.

Trin 5: Udfyld felter forbeholdt kommunen (springes over af ekstern)

Hvis fritagelsen kan tildeles, skal felterne forbeholdt kommunen i den relevante sagsbehandlingsblanket udfyldes.

Trin 6: Registrer fritagelse (Administrativ Adgang)

Dernæst registreres fritagelsen i Fritagelsesmodulet i Administrativ Adgang.

Trin 7: Administrér eftersendelse af uåbnet Digital Post (Administrativ Adgang)

I forbindelse med borgerens fritagelse vil evt. uåbnet Digital Post fra de seneste seks måneder i udgangspunktet blive udskrevet og sendt som papirpost til borgerens folkeregisteradresse. Hvis borgeren ønsker det, kan posten sendes til en alternativ adresse i stedet, eksempelvis en udlandsadresse.

Oplys derfor anmoder om følgende:

- Der kan være uåbnet Digital Post til den fritagne borger på tidspunktet for registrering af fritagelsen fra tilslutning til Digital Post.
- Det er muligt at få uåbnet Digital Post udskrevet og sendt som papirpost til sin folkeregisteradresse eller en anden adresse efter ønske.

Borgeren kan også aktivt fravælge at få eftersendt uåbnet Digital Post. Det er i den forbindelse vigtigt at informere borgeren, at:

- Uåbnet Digital Post kan indeholde vigtig information og frister fra offentlige myndigheder, fx kommunen eller hospitalet, som borgeren ved lov er forpligtet til at tage stilling til. Uåbnet Digital Post kan indeholde en frist, som er begyndt at løbe fra det tidspunkt, hvor posten er modtaget af borgeren. Hvis det er tilfældet, kan det være nødvendigt, at borgeren kontakter afsenderen af brevet for yderligere råd og vejledning.

Trin 8: Udlevér kvittering for fritagelse

Hvis det fremgår af sagsbehandlingsblanketten, skal en kvittering for fritagelsen udleveres.

Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med registreringen af fritagelsen. Det er op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen evt. skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Trin 9: Arkivér og journalisér

Husk til sidst at arkivere og journalisere fritagelsesblanketten og fritagelseskvitteringen. Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af fritagelses-blanketten samt fritagelseskvitteringen.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

3.3.3 I borgers eget hjem eller på bosted

Hvis borger ikke har mulighed for at møde personligt hos kommunen og ikke kan sende en fuldmagtshaver i stedet, så kan sagsbehandlingen eventuelt foregå i borgerens eget hjem eller på borgerens bosted. Det kan foregå på tre måder:

1. En sagsbehandler af kommunen med kompetence til at fritage **kan møde op hos borgeren og gennemføre fritagelsen som beskrevet i afsnit 3.3.1 med blanket FD 001A på stedet.**
2. En sagsbehandler eller medarbejder uden kompetence til at fritage **kan på stedet udfylde blanket FD 001F sammen med borger og derefter møde hos kommunen som fuldmagtshaver for borger. Anmodningen om fritagelse behandles dermed som beskrevet i [afsnit 3.3.1](#).**

3. En myndighed, institution eller lignende kan efter aftale med kommunen udfylde blanket FD 001K sammen med borger og indsende den skriftligt til videre sagsbehandling hos kommunen som beskrevet i [afsnit 3.3.2](#).

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

3.3.4 Administrativ fritagelse

Administrativ fritagelse af en borger kan være relevant, hvis borgeren er varigt svækket eller lignende og derfor ikke er i stand til hverken at give personligt fremmøde eller give fuldmagt. Kommunalbestyrelsen træffer dermed afgørelse om en fritagelse uden at borger har underskrevet en erklæring, men i stedet på baggrund af kommunens særlige kendskab til borgerens situation.

Hvis fx en pårørende møder hos kommunen og oplyser, at borgeren grundet varig svækkelse eller lignende ikke er i stand til at skrive under på en fuldmagt, 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 den fremmødte om at indhente verifikation på borgerens forhold, fx hos hospital, hospice osv. Verifikationen kan både afleveres skriftligt eller mundtligt. Sidstnævnte vil være relevant, hvis det er muligt for den fremmødte at ringe til fx hospitalet og få dem til over for sagsbehandleren at verificere borgerens situation.

Trin 1: Udarbejd notat

Alt efter om du som sagsbehandler ønsker at bruge blanketten FD 001A eller ej, skal du udarbejde et notat, som inkluderer følgende:

1. Ved brug af blanket FD 001A: **Notat med information om borger og forklaring af valget om administrativ fritagelse.**
2. Uden brug af blanket FD 001A: **Notat med information om borger, forklaring af valget om administrativ fritagelse, dato og sagsbehandler eller medarbejder.**

Trin 2: Blanket udfyldes (hvis blanket FD 001A benyttes)

Hvis du har valgt at benytte blanket FD 001A, skal denne udfyldes, men ikke underskrives, og journaliseres sammen med notatet.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

3.4 Blanketter til sagsbehandling af fritagelse for virksomhed

I tabel 3.2 kan du se en samlet oversigt og beskrivelse af de sagsbehandlingsblanketter, som anvendes i forbindelse med administrationen af virksomhedens fritagelse fra Digital Post, hvis denne skyldes downloadhastighed lavere end 512 kbit/s. Blanketterne kan alle sammen findes i KL's blanketsamling (se [afsnit 8.2](#)), men kan også gøres tilgængelige på kommunernes interne digitale netværk.

Skal virksomheden fritages fra Digital Post grundet handicap eller indsættelse i fængsel, skal Erhvervsstyrelsens blanketter benyttes (se [afsnit 8.2](#)).

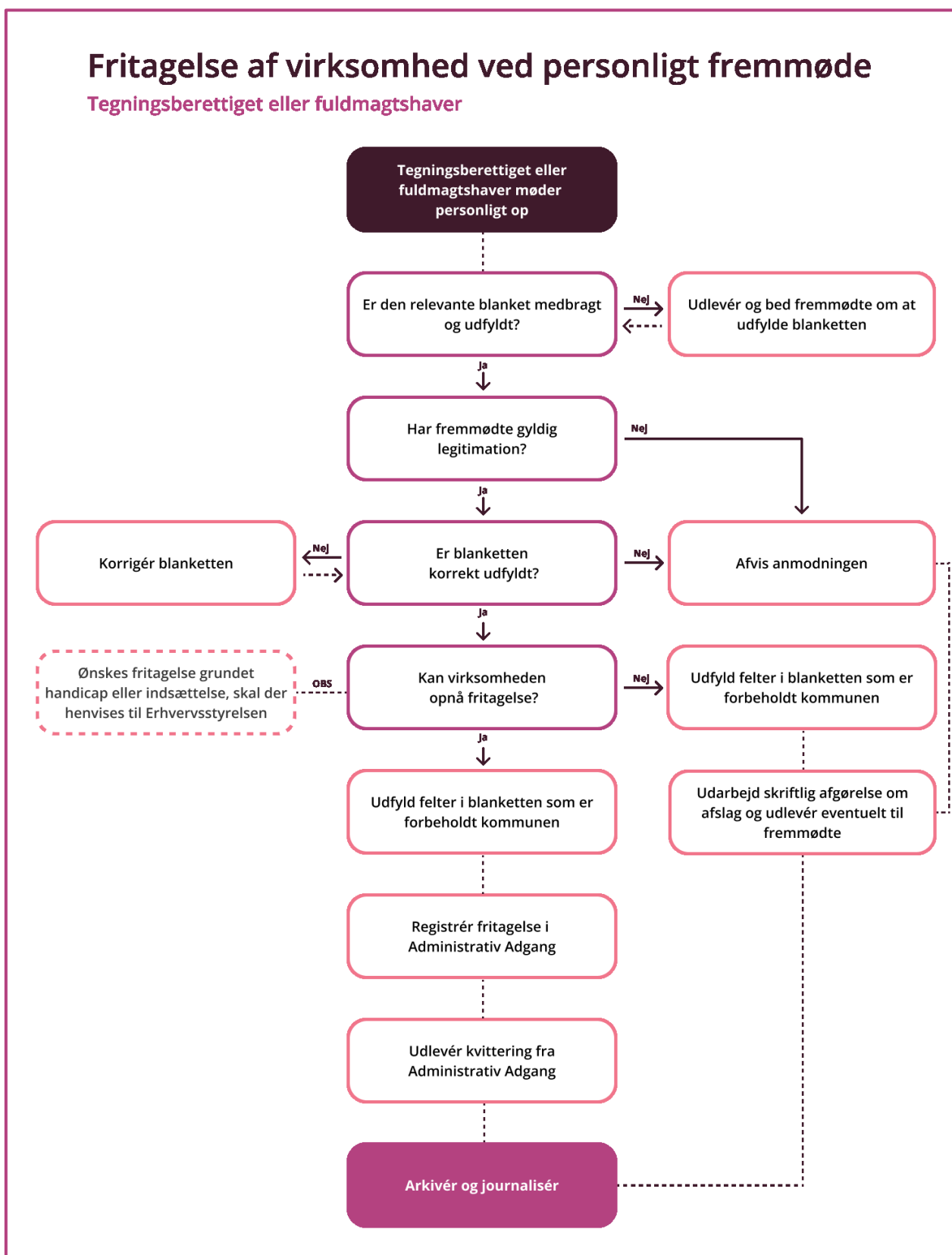
Blanketnavn	Beskrivelse
<p>FD 005A - Anmodning om fritagelse fra Digital Post for virksomheder</p>	<p>Benyttes til håndtering af sagsbehandling af fritagelsesansøgninger i erhvervsservice ved virksomhedens personlige fremmøde.</p> <p>Bemærk! FD 005A kan – men skal ikke – offentliggøres digitalt for virksomhederne, fx på Virk eller kommunens hjemmeside.</p>
<p>FD 005F – Fuldmagt til anmodning om fritagelse fra Digital Post for virksomheder</p>	<p>Benyttes til håndtering af sagsbehandling af fritagelsesansøgninger i erhvervsservice ved fuldmagtshavers personlige fremmøde.</p> <p>Bemærk! FD 005F skal udstilles på Virk og kan udstilles på kommunens hjemmeside.</p>

Tabel 3.2: Blanketter i relation til fritagelse af virksomheder

3.5 Trin-for-trin: Fritag en virksomhed

Fritagelse af virksomhed ved personligt fremmøde

Tegningsberettiget eller fuldmagtshaver



3.5.1 Ved fremmøde (tegningsberettiget eller fuldmagtshaver)

Trin 1: Har den fremmødte medbragt og udfyldt blanketten?

Hvis ikke blanketten er medbragt og udfyldt, udleveres blanketten til den fremmødte, så vedkommende evt. kan udfylde den på stedet. I tegningsberettigedes tilfælde bruges blanket FD 005A, mens en fuldmagtshaver skal bruge FD 005F.

Hvis den fremmødte medbringer en fuldmagt, der er givet via et selvoprettet dokument, vil denne fuldmagt som udgangspunkt kunne accepteres, hvis dokumentet lever op til de krav, som er angivet i blanket FD 005F.

Trin 2: Kan den fremmødte vise gyldig legitimation?

Hvis den fremmødte er en tegningsberettiget repræsentant for virksomheden, skal den pågældende dokumentere sin identitet, som den fremgår af den udfyldte blanket, fx ved at vise pas eller kørekort.

Den pågældende skal ikke vise dokumentation for at være tegningsberettiget for virksomheden, men skal i blanketten skrive under på at være tegningsberettiget og på at være berettiget til at anmode om fritagelse på virksomhedens vegne.

Trin 3: Har den fremmødte udfyldt blanketten korrekt?

Hvis blanketten ikke er udfyldt korrekt, skal den fremmødte gøre et af følgende:

1. Justere blanketten med det samme, **så sagsbehandlingen kan fortsætte.**
2. Hvis ikke blanketten kan justeres med det samme, **skal anmodningen afvises, og den fremmødte bedes bringe forholdene i orden, før en ny anmodning kan sagsbehandles.**

Trin 4: Kan virksomheden opnå fritagelse?

Hvis fritagelsen vurderes at kunne gennemføres, fortsæt til trin 5.

Hvis fritagelsen ikke kan tildeles, gives der afslag til den fremmødte. I forbindelse med afslaget skal følgende desuden oplyses:

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

Hvis den fremmødte ønsker at få udleveret et skriftligt afslag, gives dette. Se evt. [afsnit 3.8](#) for vejledning i evt. klage over afslag af anmodning om fritagelse fra Digital Post.

Trin 5: Udfyld felter i blanketten forbeholdt kommunen

Hvis fritagelsen kan tildeles, skal felterne forbeholdt kommunen i den relevante sagsbehandlingsblanket udfyldes.

Trin 6: Registrér fritagelsen (i Administrativ Adgang)

Dernæst registreres fritagelsen i Fritagelsesmodulet i Administrativ Adgang.

Trin 7: Administrér eftersendelse af uåbnet Digital Post (i Administrativ Adgang)

I forbindelse med virksomhedens fritagelse vil evt. uåbnet Digital Post fra de seneste seks måneder i udgangspunktet blive udskrevet og sendt som papirpost til virksomhedens hjemstedsadresse. Hvis virksomheden ønsker det, kan posten sendes til en alternativ adresse i stedet, eksempelvis en udlandsadresse.

Oplys derfor den fremmødte om følgende:

- Fritagelsen gælder fra registreringsdatoen til den 1. november i det 2. kalenderår efter registreringen. **Den præcise udløbsdato for fritagelsen står i fritagelseskvitteringen.**
- Forud for den 1. november, **typisk i september måned i det år, hvor virksomhedens fritagelse udløber, vil virksomheden modtage et papirbrev om udløb af fritagelsesperioden.**
- Erhvervsstyrelsen fører kontrol med fritagelser. **Hvis der er afgivet urigtig erklæring i blanketten til anmodning om fritagelse, indgiver Erhvervsstyrelsen politianmeldelse for at få de pågældende straffet, jf. straffelovens § 163. Desuden kan fritagelsen til enhver tid inddrages, hvis Erhvervsstyrelsen konstaterer, at forudsætningerne for fritagelsen ikke var til stede på anmodningstidspunktet.**
- Myndigheder kan sende post til virksomhedens Digital Post, **når udløbsdatoen er overskredet, medmindre virksomheden har ansøgt om og opnået forlængelse af sin fritagelse.**
- Det er virksomheden selv, der har ansvaret for at forny fritagelsen.
- Der kan på tidspunktet for registrering af fritagelsen for tilslutning til Digital Post muligvis være uåbnet Digital Post **til den fritagne virksomhed.**
- Det er muligt at få uåbnet Digital Post udskrevet og sendt **som papirpost til virksomhedens hjemstedsadresse eller en anden adresse efter ønske.**

Virksomheden kan også aktivt fravælge at få eftersendt uåbnet Digital Post. Det er i den forbindelse vigtigt at informere virksomheden om, at:

- Uåbnet Digital Post kan indeholde **vigtig information og frister fra offentlige myndigheder, fx kommunen, som virksomheden ved lov er forpligtet til at tage stilling til. Uåbnet Digital Post kan indeholde en frist, som er begyndt at løbe fra det tidspunkt, hvor posten er modtaget af virksomheden. Hvis det er tilfældet, kan det være nødvendigt, at virksomheden kontakter afsenderen af brevet for yderligere råd og vejledning.**

Trin 8: Udlevér kvittering

Hvis den fremmødte anmoder om en fritagelseskvittering, eller hvis dette fremgår af blanketten, udleveres en sådan.

Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med registreringen af fritagelse. Det er dog op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen evt. skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Trin 9: Arkivér og journalisér

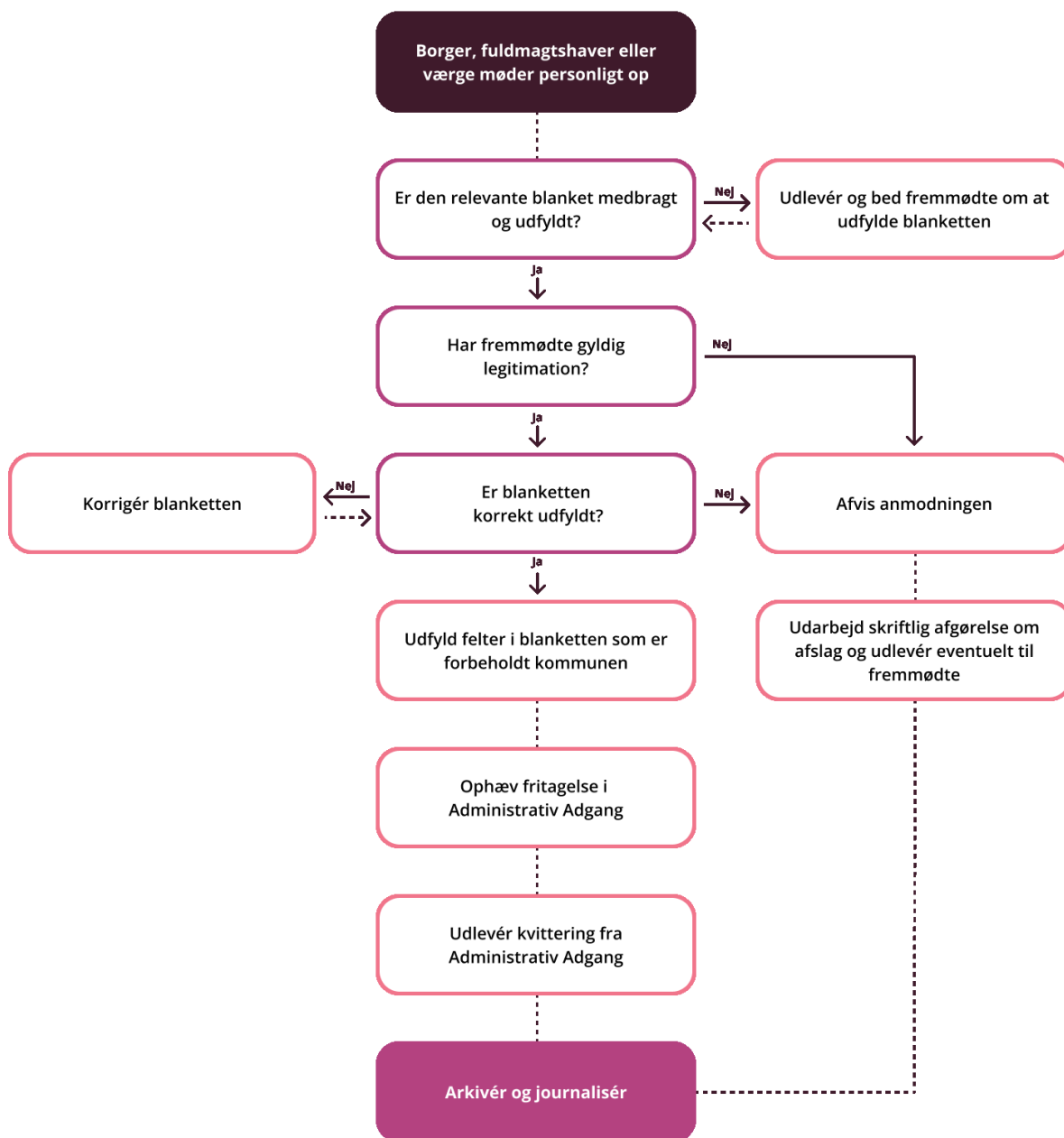
Husk til sidst at arkivere og journalisere fritagelsesblanketten og fritagelseskvitteringen. Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af fritagelses-blanketten samt fritagelseskvitteringen.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

3.6 Trin-for-trin: Ophæv en borgers fritagelse

Ophævelse af fritagelse af borgere

Borger, fuldmagtshaver eller væрге



Som hovedregel vil borgere, der ønsker at ophæve sin fritagelse, selv skulle gøre det ved at logge på Digital Post og ophæve fritagelsen. Det kan dog i sjældne tilfælde ske, at en ikke-digital borger ønsker at få ophævet sin fritagelse ved personligt fremmøde hos kommunen.

Det er vigtigt, at du som sagsbehandler informerer borgeren om konsekvenserne ved fritagelsens ophævelse. Borgeren skal være klar over og indforstået med, at den post, som fremover vil blive sendt til vedkommendes Digital Post, forpligter og kræver handling. Det gælder også, selvom borger ikke logger ind og læser sin post.

Man kan med fordel drøfte med borgeren, hvorvidt tildeling af en læseadgang til en eller flere andre personer skal etableres i forbindelse med ophævelse af fritagelsen. Fx til én eller flere pårørende. Hvis borger ønsker dette, se proceduren for sagsbehandling i [afsnit 4.3.1](#).

3.6.1 Ved fremmøde (borger eller væрге)

Trin 1: Er blanketten medbragt og udfyldt?

Hvis ikke blanketten FD 021 er medbragt og udfyldt, udleveres blanketten til den fremmødte (dvs. borger eller væрге), så vedkommende evt. kan udfylde den på stedet.

Trin 2: Har borger eller væрге gyldig legitimation?

Den fremmødte skal fremvise samme legitimation, som skal fremvises ved udstedelse af MitID. Fremvisning af sundhedskort er således ikke tilstrækkeligt. Det skyldes, at ophævelsen af fritagelsen har vidtrækkende konsekvenser for borgeren. Det kræver derfor behørig legitimation at få ophævet en fritagelse.

Værgen skal ydermere kunne vise sin væргеbeskikkelse.

Trin 3: Er blanketten udfyldt korrekt?

Hvis blanketten ikke er udfyldt korrekt, skal den fremmødte gøre et af følgende:

1. Justere blanketten med det samme, **så sagsbehandlingen kan fortsætte.**
2. Hvis ikke blanketten kan justeres med det samme, **skal anmodningen afvises, og den fremmødte bedes bringe forholdene i orden, før en ny anmodning kan sagsbehandles.**

Trin 4: Udfyld felter i blanketten forbeholdt kommunen

Hvis ophævelsen kan gennemføres, skal felterne forbeholdt kommunen i den relevante sagsbehandlingsblanket udfyldes.

Trin 5: Ophæv fritagelse (i Administrativ Adgang)

Dernæst registreres ophævelsen af borgerens fritagelse i Fritagelsesmodul i Administrativ Adgang.

Trin 6: Udlever kvittering

Hvis den fremmødte anmoder om en fritagelseskvittering, eller hvis dette fremgår af blanketten, udleveres en sådan.

Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med registreringen af fritagelsens ophævelse. Det er dog op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen evt. skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Trin 7: Arkivér og journalisér

Husk til sidst at arkivere og journalisere ophævelsesblanketten og ophævelseskvitteringen. Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af ophævelsesblanketten samt ophævelseskvitteringen.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

3.6.2 Hvis fritagelsen er sket ved en fejl

Hvis den forkerte er blevet fritaget, skal fejlen rettes i Administrativ Adgang hurtigst muligt. Når fejlen opdages er det afgørende at kontakte borgeren og oplyse følgende:

- Borgeren er ved en fejl blevet fritaget fra Digital Post **fra den [dato hvor fritagelsen er sket]**.
- Fritagelsen er blevet ophævet **af kommunen den [ophævelsesdato]**.
- Borgeren kan have fået post på papir i **den mellemliggende periode**.
- Den post, der evt. tidligere er modtaget digitalt er ikke blevet slettet, **men vil stadig være tilgængelig borgerens Digital Post, når borgeren logger på**.

Hvis en væрге allerede har læseadgang til personen under værgemål, men har behov for at få ophævet dennes fritagelse, kan ophævelsen af fritagelsen etableres som beskrevet i [afsnit 3.5.1](#).

Hvis eftersendelse af uåbnet Digital Post ønskes bremset, fx fordi der er blevet registreret en forkert adresse, eller fordi adressen i mellemtiden er blevet ændret, skal sagsbehandleren hurtigst muligt sende en anmodning til DSS. Se kontaktinformation i [afsnit 8.6](#).

Leverandøren af postløsningen har mulighed for manuelt at slette eftersendelsen af uåbnet Digital Post senest 8 dage efter fritagelsens registrering.

For at gensende uåbnet Digital Post, enten til samme eller en ny adresse, skal fritagelsen ophæves og registreres på ny som beskrevet i [afsnit 3.6](#) (ophævelse af borgers fritagelse) og [afsnit 3.3](#) (fritagelse af borger).

3.7 Trin-for-trin: Ophæv en virksomheds fritagelse

Som hovedregel vil virksomheder, der ønsker at ophæve deres fritagelse, selv skulle gøre det ved at logge på Digital Post og ophæve fritagelsen.

3.7.1 Hvis fritagelsen er sket ved en fejl

Hvis den forkerte er blevet fritaget, skal fejlen rettes i Administrativ Adgang hurtigst muligt. Når fejlen opdages, er det afgørende at kontakte virksomheden og oplyse følgende:

- Virksomheden er ved en fejl blevet fritaget fra Digital Post **fra den [dato hvor fritagelsen er sket]**.
- Fritagelsen er blevet ophævet **af kommunen den [ophævelsesdato]**.
- Virksomheden kan have fået post på papir i **den mellemliggende periode**.
- Den post, der evt. tidligere er modtaget digitalt er ikke blevet slettet, **men vil stadig være tilgængelig i virksomhedens Digital Post, når virksomheden logger på**.

Hvis eftersendelse af uåbnet Digital Post ønskes bremset, fx fordi der er blevet registreret en forkert adresse, eller fordi adressen i mellemtiden er blevet ændret, skal sagsbehandleren hurtigst muligt sende en anmodning til DSS. Se kontaktinformation i [afsnit 8.6](#).

Leverandøren af postløsningen har mulighed for manuelt at slette eftersendelsen af uåbnet Digital Post senest 8 dage efter fritagelsens registrering.

For at gensende uåbnet Digital Post, enten til samme eller en ny adresse, skal fritagelsen ophæves og registreres på ny som beskrevet i [afsnit 3.7](#) (ophævelse af virksomheds fritagelse) og [afsnit 3.5](#) (fritagelse af virksomhed).

3.8 Ved klage over afslag på fritagelse

Når en borger eller en virksomhed anmoder sin kommune om at blive fritaget fra Digital Post og ikke får fuldt medhold, kan borgeren eller virksomheden ikke klage over afgørelsen til en anden myndighed. Det står beskrevet i bekendtgørelsen om forvaltning af Digital Post fra offentlige afsendere (se [afsnit 8.1](#)).

Borgeren eller virksomheden kan dog efter de almindelige principper om remonstration anmode kommunen om at genvurdere sagen, hvis der ikke gives fuldt medhold.

3.9 Case eksempler

I dette afsnit er listet en række eksempler på, hvordan sagsbehandling af en borgers eller virksomheds fritagelse eventuelt kan forløbe.

3.9.1 Borgereksempel I-III

Eksempel I: En medarbejder fra socialpsykiatrien møder op sammen med en borger for at søge om fritagelse. Borgeren er ikke i stand til at skrive under på en fuldmagt, selvom hun er i stand til at møde op hos kommunen.

Eksempel II: En kvinde møder op hos kommunen med en anmodning om fritagelse på vegne af sin mand. Hun oplyser, at han har haft en hjerneblødning og derfor ikke kan skrive under. I kommunens sag om manden er det muligt at se, at han har handicapførelse, og at han i en måned har haft en aflastningsbolig.

Eksempel III: En borger, fx på et plejehjem, er ikke i stand til at skrive under på en anmodning om fritagelse.

Løsning: Kommunalbestyrelsen træffer 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 (se [afsnit 3.3.4](#) om administrativ fritagelse).

3.9.2 Borgereksempel IV

En borger på et plejehjem kontakter en plejehjemsmedarbejder om hjælp til at blive fritaget fra Digital Post. Medarbejderen hjælper beboeren med at udfylde blanket FD 001A.

Løsning: Plejehjemsmedarbejderen afleverer den udfyldte og underskrevne blanket til sin chef, som efter aftale indsender flere af plejehjemmets nye beboers blanketter med anmodning om fritagelse til kommunen. Kommunen sørger dernæst for at fritage borgerne fra Digital Post og sikrer sig i den forbindelse, at kvittering, samt evt. uåbnet Digital Post, bliver sendt til borgeren på plejehjemmet (se [afsnit 3.3.2](#) om skriftlig anmodning om fritagelse).

3.9.3 Borgereksempel V

En borger bosiddende i udlandet er blevet opmærksom på, at vedkommende modtager Digital Post fra danske offentlige myndigheder. Borgeren har ikke noget MitID til et logge ind og læse sin post og har ikke mulighed for at anskaffe sig et. Vedkommende skriver derfor til en kommune for at blive fritaget.

Løsning: Sagsbehandleren beder borgeren om at udfylde og indsende blanket FD 001A til kommunen, enten via sikker mail eller som almindelig papirpost. Når kommunen modtager den underskrevne blanket sørger sagsbehandleren for at fritage borger, samt at sikre at eventuelt uåbnet Digital Post bliver udsendt og sendt som papirpost til den af borgeren anviste udlandsadresse.

3.9.4 Borgereksempel VI

En mor kontakter kommunen vedrørende sin 15-årige søn. Sønnen er multihandicappet og kan derfor ikke administrere Digital Post. Men fordi sønnen ikke kan give moren en fuldmagt, og fordi moren ikke kan søge om fuldt værgemål for sønnen, før han er blevet 17-18 år, kan moren ikke hjælpe ham med at blive fritaget fra Digital Post eller få etableret en læseadgang, så hun kan hjælpe.

Løsning: Kommunalbestyrelsen træffer afgørelse om fritagelse uden afgivelse af en underskrevet erklæring. Afgørelse om fritagelse træffes da på grundlag af kommunens kendskab til den pågældendes forhold (se [afsnit 3.3.4](#) om administrativ fritagelse).

3.9.5 Virksomhedseksempel I

Ejeren af en enkeltmandsvirksomhed bliver indsat i fængsel. Ejeren har ikke mulighed for at tilgå virksomhedens Digital Post fra offentlige myndigheder, og ingen anden person i relation til virksomheden kan varetage opgaven.

Løsning: Kriminalforsorgens institution skal i forbindelse med indsættelsen sikre, at ejeren af virksomheden bliver tilbudt at blive fritaget fra Digital Post. Hvis virksomhedsejeren ønsker det, skal institutionen hjælpe den indsatte med at sende en anmodning om fritagelse fra Digital Post til Erhvervsstyrelsen pr. brev som beskrevet i [afsnit 3.1.2](#).

3.9.6 Virksomhedseksempel II

Ejeren af en enkeltvirksomhed møder op hos kommunen med ønsket om at få virksomheden fritaget fra Digital Post. Ejeren fortæller, at han er fritaget fra Digital Post som privatperson.

Løsning: Sagsbehandleren kan ikke tage udgangspunkt i, hvorvidt ejeren som privatperson er fritaget fra Digital Post. I stedet skal sagsbehandleren afklare, om enten

1. Virksomheden ikke kan få etableret en internetforbindelse **med en beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s (0,5Mbit/s) på almindelige vilkår på virksomhedens hjemstedsadresse. Hvis dette er tilfældet, kan virksomheden fritages fra Digital Post (se [afsnit 3.5.1](#) om fritagelse af en virksomhed ved fremmøde).**
2. Virksomhedens ejer har et handicap, **så den pågældende ikke kan anvende en computer, og hvis der ydermere ikke er andre, der kan modtage posten digitalt for virksomheden skal ejeren opfordres til at indsende anmodning om virksomhedens fritagelse fra Digital Post til Erhvervsstyrelsen (se [afsnit 3.1.2](#) om betingelser fritagelse af virksomheder).**

4 Adgange i Digital Post

I dette kapitel kan du læse om sagsbehandling i relation til borgeres etablerede adgange i Digital Post. Du kan blandt andet læse om:

- Hvilke betingelser der skal være opfyldt, **for at en adgang kan oprettes til en borgers Digital Post**
- Hvordan en borger kan anmode **om at få oprettet eller ophævet en adgang til vedkommendes Digital Post**
- Trin-for-trin vejledning i, hvordan behandling og registrering **af en anmodning om oprettelse eller ophævelse af en adgang udføres.**

Kapitlet indeholder desuden et overbliksgivende beslutningstræ, der oplister de forskellige trin for sagsbehandling i relation til administrationen af adgange. Du kan også finde et samlet overblik over alle relevante sagsbehandlingsblanketter.

4.1 Betingelser for adgange i Digital Post

I bekendtgørelse af lov om Digital Post fra offentlige afsendere (link er tilgængeligt i [afsnit 7.1](#)) fremgår det, at borgere og virksomheder kan give eller fjerne adgange til deres Digital Post. Borgere kan administrere adgange selv via Digital Post, og virksomheder kan administrere adgange selv via Rettighedsportalen for Digital Post.

Borgere kan desuden få hjælp til at administrere adgange til deres Digital Post hos kommunen. Dette er ikke muligt for virksomheder.

En læse- og skriveadgang kan ikke i sig selv anses for at være en fuldmagt. Der er derfor et krav om, at adgangshaver har fuldmagt til at handle på den pågældendes vegne. Det gælder også for en juridisk person, der udarbejder og sender breve til en myndighed på vegne af en part i en forvaltningssag. Ligesom det gælder, når en adgangshaver anvender læse- og skriveadgang i Digital Post.

Når en person agerer på vegne af en anden person med en læse- og skriveadgang, skal myndigheden derfor i nogle tilfælde bede om en fuldmagt, før de må behandle henvendelsen, også selvom den person har læse- og skriveadgang til en anden persons Digital Post. En fuldmagt er et bevis på, at en person må gøre noget på vegne af en anden. Borgeren kan læse mere om fuldmagter på borger.dk.

Særlige adgange til Digital Post, fx læseadgang til en kurator eller en bobestyrer, skal sagsbehandles hos Digitaliseringsstyrelsen – ikke hos kommunen. Der findes mere information om dette for borgere på borger.dk og for virksomheder på Virk (se [afsnit 7.5](#)).

4.2 Blanketter til sagsbehandling af adgange i Digital Post

I tabel 4.1 kan du se en samlet oversigt og beskrivelse af de sagsbehandlingsblanketter, som anvendes i forbindelse med administrationen af borgeres adgange i Digital Post.

Blanketterne kan alle sammen findes i KL's blanketsamling (se [afsnit 7.2](#)), men kan også gøres tilgængelige på kommunernes interne digitale netværk.

FD 011 – Anmodning om etablering af adgang til en person i Digital Post	<p>Benyttes af en borger (postkasseejер) til at give en anden borger (adgangshaver) adgang til sin Digital Post. Borgeren (postkasseejер) kan også vælge at ophæve sin fritagelse.</p> <p>Blanketten er blevet opdateret i forbindelse med introduktionen af læse- og skriveadgang i november 2024. Det udestår fortsat at afklare, hvordan virksomheder kan anvende blanketten. Borgere kan dog fortsat selv give adgang.</p> <p>Bemærk! FD 011 skal udstilles på borger.dk og kan udstilles på kommunens hjemmeside.</p>
FD 012 – Fuldmagt til etablering af adgang til en person i Digital Post	<p>Benyttes af en fuldmagtshaver til at etablere adgang til en borgers Digital Post. Blanketten giver også mulighed for at ophæve borgers (postkasseejers) fritagelse fra Digital Post.</p> <p>Blanketten er blevet opdateret i forbindelse med introduktionen af læse- og skriveadgang i november 2024. Det udestår fortsat at afklare, hvordan virksomheder kan anvende blanketten. Borgere kan dog fortsat selv give adgang.</p>

	Bemærk! FD 012 skal udstilles på borger.dk og kan udstilles på kommunens hjemmeside.
FD 014 – Anmodning om etablering af adgang til Digital Post for personer under værgemål	Benyttes af en værge til at etablere adgang til en borgers Digital Post. Blanketten giver også mulighed for at ophæve borgers (postkassejers) fritagelse fra Digital Post. Bemærk! FD 014 skal udstilles på borger.dk og kan udstilles på kommunens hjemmeside.
FD 023 – Anmodning om ophævelse af adgang i Digital Post for borgere	Benyttes af borger til at ophæve en eller flere adgange til vedkommendes Digital Post. Bemærk! FD 023 kan – men skal ikke – udstilles på borger.dk og på kommunens hjemmeside.
FD 024 - Fuldmagt til anmodning om ophævelse af adgang i Digital Post for borgere	Benyttes af en fuldmagtshaver til – på vegne af en borger – at ophæve en eller flere adgange til borgerens Digital Post. Bemærk! FD 024 kan – men skal ikke – udstilles på borger.dk og kommunens hjemmeside.

Tabel 4.1: Blanketter i relation til adgang

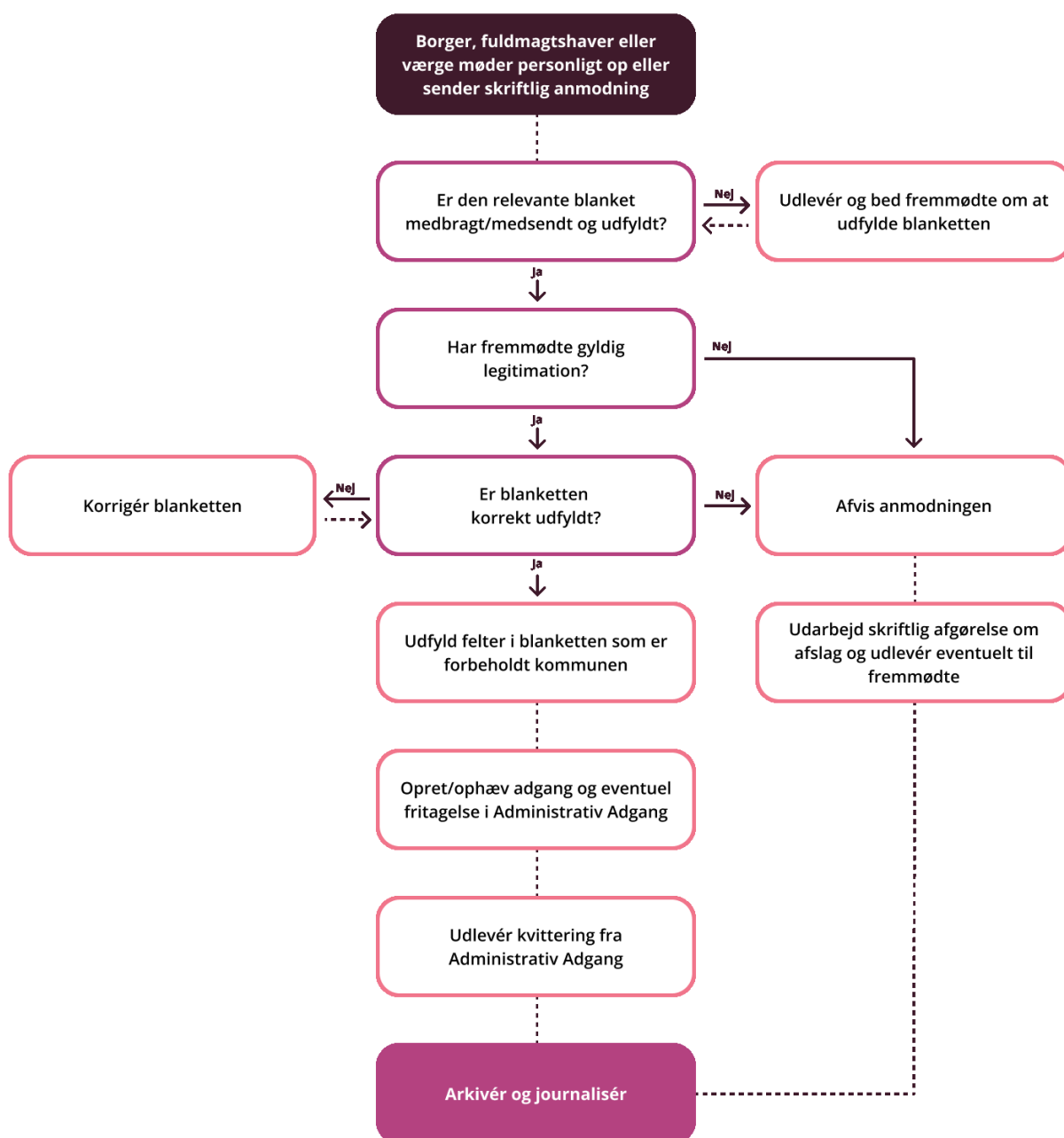
4.2.1 Fuldmagt ved selvoprettet dokument

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 den valgte blanket. Se tabel 4.1.

Da tildelingen af adgang har vidtrækkende konsekvenser for adgangsgiveren i de tilfælde, hvor denne ikke selv kan tilgå sin Digital Post, er det et ufravigeligt krav, at de bemærkninger, der er listet i den valgte blanket fremgår af dokumentet, således at der ikke kan være tvivl om, at adgangsgiveren har set disse.

4.3 Trin-for-trin: Etablering af adgang i Digital Post

Tildeling eller ophævelse af adgang i Digital Post Borger, fuldmagtshaver eller væрге



4.3.1 Ved fremmøde (borger, fuldmagtshaver eller væрге)

Trin 1: Er blanketten udfyldt og medbragt?

Alt efter hvem, der er mødt personligt op hos kommunen, skal en af de to følgende blanketter være udfyldt og medbragt:

- Blanket FD 011, hvis anmoder er indehaver af den Digital Post, som der skal etableres adgang til er mødt op hos kommunen.
- Blanket FD 012, hvis anmoder er mødt op hos kommunen på vegne af en borger
- Blanket FD 014, hvis anmoder er en væрге.

Trin 2: Kan den fremmødte vise gyldig legitimation?

Den fremmødte skal dokumentere sin identitet, som den fremgår af den udfyldte blanket, fx ved forevisning af pas eller kørekort. Hvis den fremmødte ikke kan forevise ID, kan identifikationen etableres ved kontrolspørgsmål:

1. Borgers fulde navn **samt** nuværende og tidligere adresse
2. Evt. ægtefælles navn og fødselsdato, barns/børns navn(e) og fødselsdato(er), **eller** borgers levende forældres navne og fødselsdatoer.

Hvis fuldmagten er givet til en virksomhed, skal den fremmødte repræsentant også forevise dokumentation for sit tilhørsforhold til virksomheden, fx et adgangskort.

Trin 3: Har den fremmødte udfyldt blanketten korrekt?

Hvis blanketten ikke er udfyldt korrekt, skal den fremmødte gøre en af følgende:

1. Justere blanketten med det samme, **så sagsbehandlingen kan fortsætte.**
2. Hvis ikke blanketten kan justeres med det samme, **skal anmodningen afvises, og den fremmødte bedes bringe forholdene i orden, før en ny anmodning kan sagsbehandles.**

Trin 4: Udfyld felter forbeholdt kommunen

Hvis adgangen skal tildeles, skal felterne forbeholdt kommunen i den relevante sagsbehandlingsblanket udfyldes.

Trin 5: Opret adgang og eventuelt ophæv fritagelse (i Administrativ Adgang)

Registrér dernæst adgangen i adgangsmodul og ophæv eventuelt borgers aktuelle fritagelse i fritagelsesmodul i Administrativ Adgang.

Hvis den fremmødte ikke ønsker at ophæve borgerens aktuelle fritagelse fra Digital Post, skal den fremmødte oplyses om, at vedkommende kun vil få adgang til historisk og obligatorisk Digital Post i borgerens Digital Post.

Trin 6: Udlever kvittering for tildelt adgang og eventuel ophævelse af fritagelse

Hvis den fremmødte anmoder om en kvittering for tildeling af adgang og eventuel ophævelse af fritagelse, eller hvis dette fremgår af blanketten, udleveres en sådan.

Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med registrering af adgang og eventuel ophævelse af fritagelse. Det er dog op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen evt. skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Trin 7: Arkivér og journalisér

Husk til sidst af arkivere og journalisere adgangsblanketten og kvittering. Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af adgangsblanketten samt kvittering.

Vær opmærksom på, at kvitteringen ikke gemmes i Administrativ Adgang og derfor ikke kan downloades og printes igen via portalen på et andet og efterfølgende tidspunkt.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

4.3.2 Skriftlig anmodning (værge)

Værgens skriftlige anmodning kan indsendes enten til den kommune, som borgeren under værgemål er tilknyttet, eller senest har været bopælsregistreret i, eller til den kommune hvor værgen er tilknyttet, eller senest har været bopælsregistreret i.

Hvis man er værge for flere personer, vil det kunne være byrdefuldt at skulle kontakte de kommuner, hvor de pågældende borgere er, eller senest har været bopælsregistreret. Derfor kan værgen også anmode om adgang for samtlige værgemål i den kommune, hvor værgen er – eller senest har været – bopælsregistreret.

Trin 1: Er blanketten udfyldt og evt. dokumentation medsendt?

Værgen skal ved skriftlig anmodning om etablering af adgang foruden selve blanket FD 014 også indsende en kopi af sin værgebeskikkelse, medmindre der er tale om et § 6 værgemål, som kan slås op i CPR-registeret.

Trin 2 er ikke relevant for skriftlig anmodning

Trin 3: Er blanketten udfyldt korrekt?

Hvis ikke blanketten er udfyldt korrekt, skal anmodningen afvises og værgen bedes bringe forholdene i orden, før en ny anmodning kan indsendes og sagsbehandles.

Trin 4: Udfyld felter forbeholdt kommunen

Hvis adgangen skal tildeles, skal felterne forbeholdt kommunen i den relevante sagsbehandlingsblanket udfyldes.

Trin 5: Opret adgang og ophæv evt. fritagelse (i Administrativ Adgang)

Registrér dernæst adgangen i adgangsmoduliet og ophæv eventuelt borgers aktuelle fritagelse i fritagelsesmoduliet i Administrativ Adgang.

Hvis værgeren ikke ønsker at ophæve personen under værgemåls fritagelse fra Digital Post, skal værgeren oplyses om, at vedkommende kun vil få adgang til historisk og obligatorisk Digital Post i personen under værgemåls postkasse.

Trin 6: Udlever kvittering for tildelt adgang og evt. ophævelse af fritagelse

Hvis værgeren anmoder om en kvittering for tildeling af adgang og eventuel ophævelse af fritagelse, eller hvis dette fremgår af blanketten, udleveres en sådan.

I og med at værgeren har anmodet skriftligt, er det under alle omstændigheder hensigtsmæssigt at orientere vedkommende om oprettelse af adgangen og den eventuelle ophævelse af personen under værgemåls fritagelse fra Digital Post.

Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med registrering af adgang og eventuel ophævelse af fritagelse. Det er dog op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen evt. skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Trin 7: Arkivér og journalisér

Husk til sidst af arkivere og journalisere adgangsblanketten og kvittering. Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af adgangsblanketten samt kvittering.

Vær opmærksom på, at kvitteringen ikke gemmes i Administrativ Adgang og derfor ikke kan downloades og printes igen via portalen på et andet og efterfølgende tidspunkt.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

4.4 Trin-for-trin: Ophævelse af adgang

4.4.1 Ved fremmøde (borger og fuldmagtshaver)

Trin 1: Er blanketten udfyldt og medbragt?

Alt efter hvem, der er mødt personligt op hos kommunen, skal en af de to følgende blanketter være udfyldt og medbragt:

- Blanket FD 023, hvis anmoder er borger.
- Blanket FD 024, hvis anmoder er en fuldmagtshaver.

Trin 2: Kan den fremmødte vise gyldig legitimation?

Den fremmødte skal dokumentere sin identitet, som den fremgår af den udfyldte blanket, fx ved forevisning af pas eller kørekort. Hvis den fremmødte ikke kan forevise ID, kan identifikationen etableres ved kontrolspørgsmål:

1. Borgers fulde navn **samt** nuværende og tidligere adresse
2. Evt. ægtefælles navn og fødselsdato, barns/børns navn(e) og fødselsdato(er), **eller** borgers levende forældres navne og fødselsdatoer.

Hvis fuldmagten er givet til en virksomhed, skal den fremmødte repræsentant også forevise dokumentation for sit tilhørsforhold til virksomheden, fx et adgangskort.

Trin 3: Har den fremmødte udfyldt blanketten korrekt?

Hvis blanketten ikke er udfyldt korrekt, skal den fremmødte gøre en af følgende:

1. Justere blanketten med det samme, **så sagsbehandlingen kan fortsætte.**
2. Hvis ikke blanketten kan justeres med det samme, **skal anmodningen afvises, og den fremmødte bedes bringe forholdene i orden, før en ny anmodning kan sagsbehandles.**

Trin 4: Udfyld felter forbeholdt kommunen

Hvis adgangen(e) skal ophæves, skal felterne forbeholdt kommunen i den relevante sagsbehandlingsblanket udfyldes.

Trin 5: Ophæv adgang (i Administrativ Adgang)

Registrér adgangs ophævelse i adgangsmodulet.

Trin 6: Udlever kvittering for ophævet adgang

Hvis den fremmødte anmoder om en kvittering for ophævelse af adgangen, eller hvis dette fremgår af blanketten, udleveres en sådan.

Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med registrering af adgangs ophævelse. Det er dog op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen eventuelt skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Trin 7: Arkivér og journalisér

Husk til sidst af arkivere og journalisere blanketten og kvitteringen. Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af blanketten samt kvittering.

Vær opmærksom på, at kvitteringen ikke gemmes i Administrativ Adgang og derfor ikke kan downloades og printes igen via portalen på et andet og efterfølgende tidspunkt.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

4.5 Case-eksempler

I dette afsnit er listet en række eksempler på, hvordan sagsbehandling af en borgers adgang(e) eventuelt kan forløbe.

4.5.1 Borgereksempel I

En mor kontakter kommunen vedrørende sin 15-årige søn. Sønnen er multihandicappet og kan derfor ikke administrere sin Digital Post selv. Sønnen kan grundet sin tilstand ikke give moren fuldmagt, så hun kan anmode om adgang på vegne af sønnen. Moren kan heller ikke søge om fuldt værgemål for sønnen hos Familieretshuset, før han er blevet 17,5 år, så hun kan hjælpe i sin rolle som værge.

Løsning: Kommunalbestyrelsen kan ikke etablere en læseadgang til drengens Digital Post uden en fuldmagt fra drengen selv eller forevisning af et fuldt værgemål. De må i stedet træfferafgørelse om fritagelse uden afgivelse af en underskrevet erklæring. Afgørelse om fritagelse træffes da på grundlag af kommunens kendskab til den pågældendes forhold (se [afsnit 3.3.4](#) om administrativ fritagelse).

4.5.2 Borgereksempel II

En borger skal indsættes i fængsel og vil derfor ikke have mulighed for at varetage sin Digital Post fra offentlige myndigheder for en periode.

Løsning: Kriminalforsorgens institution skal tilbyde borgeren muligheden for enten at give en anden person læseadgang til sin Digital Post eller at fritage borgeren fra Digital Post.

1. Hvis borgeren vælger at ville etablere en læseadgang til sin Digital Post, **skal institutionen hjælpe borger med at udfylde blanket FD 011 og sende den med post til den person eller virksomhed, der som have læseadgang. Vedkommende skal udfylde det resterende af**

blanketten og dernæst aflevere den personligt hos kommunen (se [afsnit 4.3.1](#) om etablering af adgang ved fremmøde).

2. Hvis borgeren vælger at blive fritaget fra Digital Post, skal institutionen i stedet hjælpe borger med at udfylde blanket FD 001A og indsende den til kommunen til videre sagsbehandling (se [afsnit 3.3.2](#) om fritagelse ved skriftlig anmodning).

4.5.3 Borgereksempel III

En mor og en datter henvender sig hos kommunen, da moren ønsker hjælp fra datteren til at varetage sin Digital Post. Moren ønsker både at datteren skal kunne læse og skrive på vegne af moren.

Løsning: Kommunalbestyrelsen kan etablere en læse- og skriveadgang til morens Digital Post ved hjælp af blanketten, FD011, da moren og datteren har medbragt blanketten underskrevet hos kommunen.

5 NemSMS

I dette kapitel kan du læse om sagsbehandling i forbindelse med administrationen af borgere og virksomheders tilmelding til NemSMS. Du kan blandt andet læse om:

- Hvilke betingelser der skal være opfyldt **for, at en borger eller en virksomhed kan blive tilmeldt NemSMS.**
- Hvordan en borger eller virksomhed kan anmode **om at blive til- eller frameldt NemSMS.**

5.1 Betingelser for NemSMS

For at en borger eller virksomhed kan tilmeldes NemSMS, kræver det, at de har et dansk mobilnummer, det vil sige et mobilnummer med landekoden 0045 eller +45.

Til- og framelding til NemSMS kan ske uafhængigt af tilmelding til Digital Post. Med andre ord kan en borger eller en virksomhed godt være fritaget fra Digital Post, men stadig blive tilmeldt NemSMS. Det er kun muligt at registrere ét mobilnummer per CPR- eller CVR-nummer.

En borger eller virksomhed kan anmode om at blive tilmeldt NemSMS ved at møde op hos kommunen, eller de kan tilmelde sig selv direkte i Digital Post. Derudover tilbyder kommunen og nogle myndigheder desuden at tilmelde borgere til NemSMS via det som kaldes assisteret tilmelding. Assisteret tilmelding betyder, at fx forældrene til et barn oplyser det mobilnummer, som skal modtage servicebeskeder vedrørende barnet.

5.2 Trin-for-trin: Tilmelding til NemSMS

5.2.1 Ved personligt fremmøde

Trin 1: Kan den fremmødte tilmeldes til NemSMS?

Du skal som sagsbehandler sikre dig, at den fremmødte (dvs. borger eller virksomhed) har et dansk mobilnummer, dvs. et mobilnummer med landekoden 0045 eller +45. Hvis den fremmødte ikke har et dansk mobilnummer, må anmodningen om tilmelding til NemSMS afvises.

Trin 2: Tilmeld NemSMS (Administrativ Adgang)

Når du har sikret dig, at den fremmødte har et dansk mobilnummer, skal du registrere tilmeldingen til NemSMS i Administrativ Adgang.

Det er her vigtigt, at du sikrer dig, at:

- fremmødtes CPR- eller CVR-nummer er korrekt **indtastet**
- fremmødtes mobilnummer er korrekt **indtastet**
- fremmødte har modtaget SMS **efter endt registrering med link til at verificere og bekræfte at mobilnummeret er korrekt og tilhører den fremmødte.**

I tråd med ovenstående punkter skal du som sagsbehandler huske at gøre den fremmødte opmærksom på, at vedkommendes tilmelding til NemSMS først træder endeligt i kraft, når den fremmødte har klikket på bekræftelseslinket i verifikationsbeskeden på SMS.

Trin 4: Udlevér kvittering

Hvis den fremmødte ønsker det, kan du udlevere en kvittering for tilmeldingen til NemSMS.

Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med tilmeldingen. Det

er dog op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen evt. skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Vær opmærksom på, at kvitteringen ikke gemmes i Administrativ Adgang og derfor ikke kan downloades og printes igen via portalen på et andet og efterfølgende tidspunkt.

Trin 5: Arkivér og journalisér

Husk til sidst at arkivere og journalisere kvitteringen. Det er op til den enkelte kommune eller myndighed at fastlægge lokale procedurer for arkivering af kvitteringen for tilmelding til NemSMS.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

5.2.2 Ved assisteret tilmelding

Trin 1: Kan den fremmødte tilmeldes til NemSMS?

Du skal som sagsbehandler sikre dig, at den fremmødte (fx en pårørende eller en forældre) har et dansk mobilnummer, dvs. et mobilnummer med landekoden 0045 eller +45. Hvis den fremmødte ikke har et dansk mobilnummer, må anmodningen om tilmelding til NemSMS afvises.

Trin 2: Tilmeld NemSMS (Administrativ Adgang)

Når du har sikret dig, at den fremmødte har et dansk mobilnummer, skal du registrere tilmeldingen til NemSMS i Administrativ Adgang.

Det er her vigtigt, at du sikrer dig, at:

- CPR-nummer er korrekt **indtastet for den person, som servicebeskederne vil komme til at vedrøre**
- fremmødtes mobilnummer er korrekt **indtastet**
- fremmødte har modtaget SMS **efter endt registrering.**

I tråd med ovenstående punkter skal du som sagsbehandler huske at gøre den fremmødte opmærksom på, at vedkommendes tilmelding til NemSMS først træder endeligt i kraft, når den fremmødte har klikket på bekræftelseslinket i verifikationsbeskeden på SMS.

Trin 4: Udlevér kvittering

Hvis den fremmødte ønsker det, kan du udlevere en kvittering for barnets tilmelding til NemSMS. Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med tilmeldingen. Det er dog op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen evt. skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Vær opmærksom på, at kvitteringen ikke gemmes i Administrativ Adgang og derfor ikke kan downloades og printes igen via portalen på et andet og efterfølgende tidspunkt.

Trin 5: Arkivér og journalisér

Husk til sidst af arkivere og journalisere kvitteringen. Det er op til den enkelte kommune eller myndighed at fastlægge lokale procedurer for arkivering af kvitteringen for tilmelding til NemSMS.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

5.3 Trin-for-trin: Framelding af NemSMS

En borger eller virksomhed kan anmode om at blive frameldt NemSMS ved at møde op hos kommunen, eller de kan framelde sig selv direkte i Digital Post.

De myndigheder, som tilbyder assisteret tilmelding af fx borgere under 15 år, har også mulighed for på samme vis at hjælpe med en assisteret framelding.

Frameldingen skal udføres af sagsbehandler i Administrativ Adgang eller i kommunens eller myndighedens fagsystem. Du kan læse mere om dette i Digitaliseringsstyrelsens vejledning til Administrativ Adgang (du kan finde vejledningen i [afsnit 8.3](#)).

5.3.1 Ved personligt fremmøde

Trin 1: Frameld NemSMS (Administrativ Adgang)

Når du har sikret dig, at den fremmødte ønsker at framelde sig NemSMS og dermed ikke længere vil modtage servicebeskeder fra offentlige myndigheder, skal du registrere frameldingen i Administrativ Adgang (eller i kommunens eller myndighedens eget fagsystem).

Det er her vigtigt, at du sikrer dig, at:

- fremmødtes CPR- eller CVR-nummer er korrekt **indtastet**

Trin 2: Udlevér kvittering

Hvis den fremmødte ønsker det, kan du ved fuldført framelding udlevere en kvittering for frameldingen af NemSMS. Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med frameldingen. Det er dog op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen evt. skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Vær opmærksom på, at kvitteringen ikke gemmes i Administrativ Adgang og derfor ikke kan downloades og printes igen via portalen på et andet og efterfølgende tidspunkt.

Trin 3: Arkivér og journalisér

Husk til sidst af arkivere og journalisere kvitteringen. Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af kvitteringen for framelding af NemSMS.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

5.3.2 Ved assisteret framelding

Trin 1: Frameld NemSMS (Administrativ Adgang)

Når du har sikret dig, at den fremmødte ønsker at framelde fx sit barn eller et aldrende familiemedlem fra NemSMS og dermed ikke længere modtage servicebeskeder fra offentlige myndigheder på vegne af denne, skal du registrere frameldingen i Administrativ Adgang.

Det er her vigtigt, at du sikrer dig, at:

- CPR-nummer er korrekt **indtastet for den person, som servicebeskederne vedrører**

Trin 2: Udlevér kvittering

Hvis den fremmødte ønsker det, kan du ved fuldført framelding udlevere en kvittering for frameldingen fra NemSMS. Kvitteringen kan downloades og printes via Administrativ Adgang i forbindelse med frameldingen. Det er dog op til kommunalbestyrelsen at beslutte, om kvitteringen evt. skal udleveres på anden vis end ved fysisk print.

Vær opmærksom på, at kvitteringen ikke gemmes i Administrativ Adgang og derfor ikke kan downloades og printes igen via portalen på et andet og efterfølgende tidspunkt.

Trin 3: Arkivér og journalisér

Husk til sidst at arkivere og journalisere kvitteringen. Det er op til den enkelte kommune at fastlægge lokale procedurer for arkivering af kvitteringen for framelding af NemSMS.

Her kan I skrive hvad der gør sig gældende for jeres kommune:

5.4 Case-eksempler

I dette afsnit er listet en række eksempler for, hvordan sagsbehandling af en borgers eller virksomheds til- eller framelding til NemSMS kan forløbe.

5.4.1 Borgereksempel I

En mor er på hospitalet med sit barn i forbindelse med en planlagt undersøgelse. Ved samtale med lægen, udtrykker moren ønske om at kunne modtage servicebeskeder på vegne af barnet, så hun bedre kan holde trit med barnets indkaldelser mv.

Løsning: Myndigheden tilbyder moren at foretage en assisteret tilmelding til NemSMS på stedet, så moren fremadrettet vil modtage servicebeskeder vedrørende barnet på sit mobilnummer.

5.4.2 Borgereksempel II

En 84-årig ældre herre er mødt op hos kommunen sammen med sin voksne datter. Den ældre herre ønsker, at det fremadrettet skal være datteren, som modtager servicebeskeder vedrørende hans aftaler med offentlige m.v.

Løsning: Sagsbehandleren redigerer mandens tilmelding til NemSMS, således at datterens mobilnummer fremadrettet vil modtage servicebeskeder på vegne af sin far.

6 Begrebsafklaring

I dette kapitel finder du en liste over centrale begreber for Digital Post og NemSMS.

Administrativ Adgang	Administrationsportalen, hvor bl.a. sagsbehandlere kan administrere fritagelser og adgange for borgere og virksomheder.
Aktivitetslog	Se definition af Hændelseslog.
Besked om ny post	Borgere og virksomhed, som er tilmeldt Digital Post, kan få besked om ny post via sms og/eller e-mail, når de modtager nye beskeder i Digital Post.
Blanket	Blanket til anmodning om fritagelse, læseadgang eller læse- og skriveadgang. Blanket til ophævelse af fritagelse, læseadgang eller læse- og skriveadgang.
Digital Post	Digital Post er den offentlige digitale postløsning, som gør det muligt for de offentlige myndigheder at kommunikere sikkert med borgere og virksomheder.
Forkyndelse	Definitionen af forkyndelse kan læses på Domstolsstyrelsens hjemmeside: https://domstol.dk/alle-emner/forkyndelse/
Fritagelse (fra Digital Post)	Processen, hvor en borger eller en virksomhed fritages fra at skulle kunne modtage Digital Post.
Fuldmagtsblanket	Blanket, der giver fuldmagt til fx at anmode om fritagelse fra Digital Post på vegne af en anden borger eller virksomhed. Se også definition af Sagsbehandlingsblanket.
Fuldmagtsgiver	En person, som fx via en blanket, har givet en anden borger eller virksomhed fuldmagt til at agere på vegne af sig selv i en mere eller mindre konkret sammenhæng.
Fuldmagtshaver	En person, der fx via en blanket, har fuldmagt til at agere på vegne af en anden person eller virksomhed i en mere eller mindre konkret sammenhæng.
Hændelseslog	Udgør en central funktionalitet i Digital Post, nemlig registreringen og udstillingen af information om, hvornår hvem (inkl. systemer) har gjort hvad. Fx hvilken sagsbehandler, der har fritaget hvilken borger eller virksomhed.

	Med andre ord indeholder hændelsesloggen al relevant aktivitet i Digital Post. I forlængelse heraf kaldes borgerens hændelseslog for aktivitetslog på borger.dk.
Læseadgang	Borgere og virksomheder kan give andre borgere eller virksomheder læseadgang til sin Digital Post. Med andre ord tillader en læseadgang, at en anden person eller virksomhed kan læse andres Digital Post.
Læse- og skriveadgang	Borgere og virksomheder kan give andre borgere eller virksomheder læse- og skriveadgang til sin Digital Post. Med andre ord tillader en læse- og skriveadgang, at en anden person eller virksomhed kan læse og skrive på vegne af en anden person i Digital Post.
NemSMS	NemSMS-løsningen tilbyder borgere og virksomheder at modtage servicebeskeder via SMS fra offentlige myndigheder, fx hospitalet eller kommunen. Til- og framelding sker hos kommunen, anden myndighed, eller direkte via Digital Post.
Obligatorisk Digital Post	En type post, som borgere og virksomheder ikke kan sige sig fri for at modtage i Digital Post, også selvom borgeren eller virksomheden er fritaget. Det drejer sig fx om lønsedler fra det offentlige eller beskeder om SU.
Platform(e)	En brugergrænseflade, hvor borgere og virksomheder kan tilgå deres Digital Post fra offentlige myndigheder. Der findes både fællesoffentlige platforme, som borger.dk og Virk, samt private platforme, som e-Boks og mit.dk.
Servicebesked(er)	En SMS, som sendes via NemSMS-løsningen. Den kan fx dreje sig om borgers tid på hospitalet, eller virksomhedens kommunes periodevise lukning af vand. Servicebeskeder må ikke forveksles med besked om ny post.

7 Ressourcer

I dette kapitel kan du finde en oversigt over relevant materiale i relation til Digital Post, som er tilgængeligt andre steder end i denne vejledning. Materialet er inddelt i overordnede kategorier, fx 'Lovgivning' eller 'Blanketter'.

7.1 Lovgivning

7.1.1 Lovbekendtgørelser

[Lovbekendtgørelse af om Digital Post fra offentlige afsendere](#)

[Lovbekendtgørelse om ændring af lov om Digital Post fra offentlige afsendere \(Omstillingsperiode ved overgang til en ny digital postløsning\)](#)

7.1.2 Bekendtgørelser

[Bekendtgørelse om forvaltning af Digital Post fra offentlige afsendere](#)

[Bekendtgørelse om ansvar, opgaver og tilsyn i forbindelse med behandlingen af personoplysninger i forbindelse med forsendelse af digital post fra offentlige afsendere](#)

[Bekendtgørelse om ansvar, opgaver og tilsyn i forbindelse med behandlingen af personoplysninger indeholdt i meddelelser og opbevaringen heraf i juridiske enheders digitale postkasse](#)

[Bekendtgørelse om flytning af fysiske personers og juridiske enheders digitale post ved skift af leverandør](#)

[Bekendtgørelse om fritagelse af juridiske enheder med CVR-nummer samt fysiske personer med erhvervsaktiviteter for tilslutning til Digital Post](#)

7.2 Blanketter

[Digitaliseringsstyrelsens Digital Post sagsbehandlingsblanketter \(publiceret af Kommunernes Landsforening\)](#)

[Erhvervsstyrelsens blanket til anmodning fritagelse fra Digital Post grundet handicap](#)

[Erhvervsstyrelsens blanket til anmodning fritagelse fra Digital Post grundet indsættelse](#)

7.3 Administrativ Adgang

[Digitaliseringsstyrelsens vejledning i Administrativ Adgang](#)

7.4 Rettighedsportalen for Digital Post

[Digitaliseringsstyrelsens vejledning i Rettighedsportalen for Digital Post](#)

7.5 Hjælpesider

[Information og hjælp til Digital Post for borgere \(borger.dk\)](#)

[Information og hjælp til NemSMS for borgere \(borger.dk\)](#)

[Information og hjælp til Digital Post for virksomheder \(Virk\)](#)

7.6 Support

Digital Post myndighedssupport

Telefonnummer: 33 98 00 38

Åbningstid:

- **Mandag – fredag kl. 8.00 – 20.00**
- **Weekender og helligdage samt Grundlovsdag kl. 10.00 – 16.00**
- **Den 24. og 31. december kl. 10.00 – 14.00**

Kontaktformular:

- <https://support-digitalpost-aa.virk.dk/>

Digital Post virksomhedssupport

Telefonnummer: 33 98 00 30

Åbningstid:

- **Mandag – fredag kl. 8.00 – 20.00**
- **Weekender og helligdage samt Grundlovsdag kl. 10.00 – 16.00**
- **Den 24. og 31. december kl. 10.00 – 14.00**

Kontaktformular:

- <https://support-digitalpost-aa.virk.dk/>

Digital Post borgersupport

Telefonnummer: 33 98 00 33

Åbningstid:

- **Mandag – fredag kl. 8.00 – 20.00**
- **Weekender og helligdage samt Grundlovsdag kl. 10.00 – 16.00**
- **Den 24. og 31. december kl. 10.00 – 14.00**

Kontaktformular: <https://kontakt.borger.dk/>

