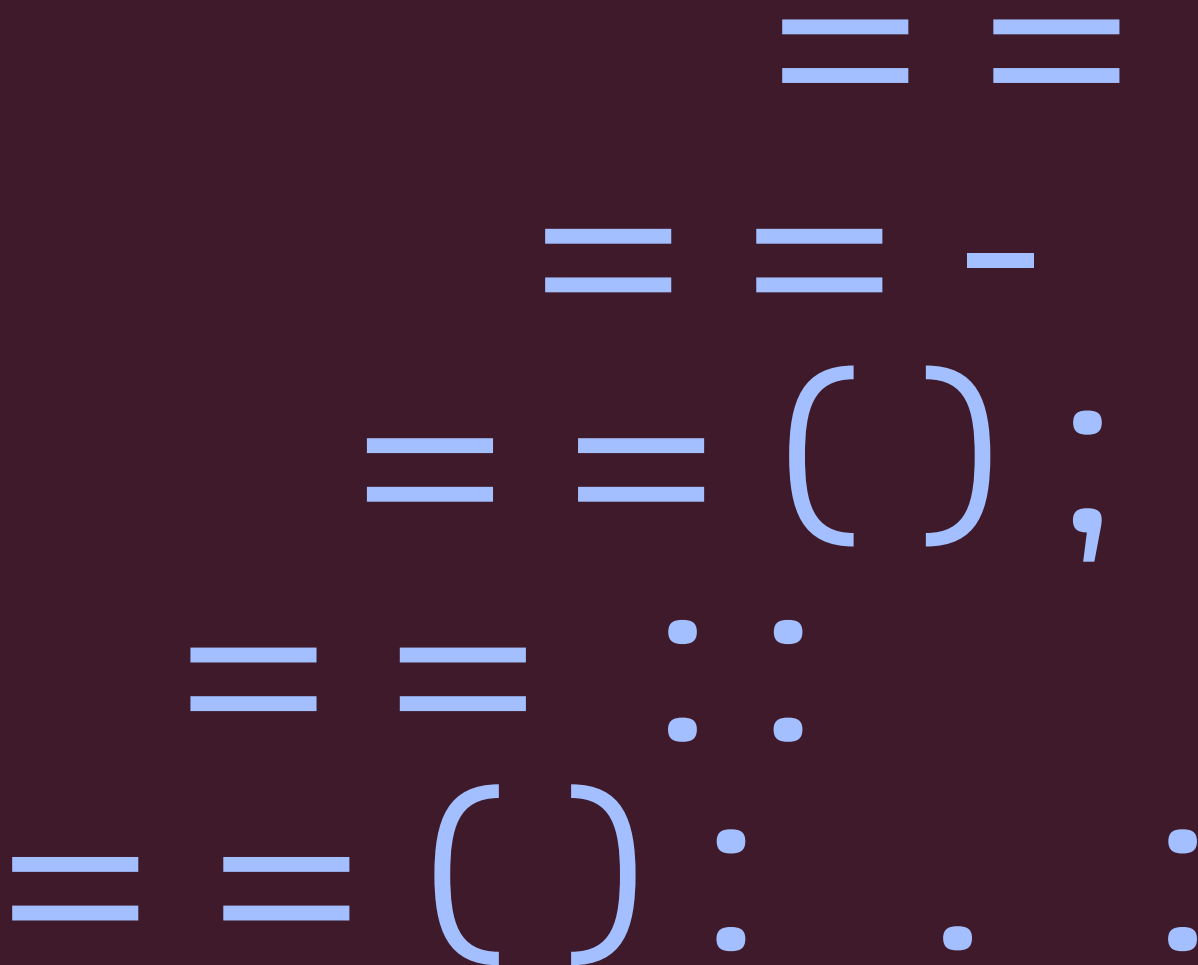


Vejledning

Obligatorisk digital selvbetjening i lovgivning og administration



Indhold

1. Indledning	3
2. Baggrund.....	4
2.1 Obligatorisk digital kommunikation – og sammenhængen mellem reglerne	5
2.1.1 Digital Post og <i>fritagelse fra Digital Post</i>	5
2.1.2 Obligatorisk digital selvbetjening og <i>fravigelse fra krav om selvbetjening</i>	6
2.1.3 Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening – Sammenhængen mellem Digital Post og digital selvbetjening.....	6
2.2 Hensigtsmæssig lovgivning om og administration af obligatorisk digital selvbetjening.....	7
3. Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.....	12
3.1 Lovens indhold.....	12
3.2 Lovens anvendelsesområde	13
3.3 Udformning af ny lovgivning om obligatorisk selvbetjening under hensyn til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.....	13
3.4 Administration af lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.....	14
4. Styrk vidensgrundlaget med inddragelse.....	16
5. Henvisninger	17

1. Indledning

Kommunikationen mellem borger og offentlige myndigheder i Danmark er i høj grad digital. Med digital selvbetjening har borgere mulighed for at kommunikere digitalt med myndighederne, fx når de skal ansøge om offentlige ydelser og services, eller når de skal indsende anmeldelser eller indberetninger.

På en række offentlige serviceområder er digital selvbetjening obligatorisk for borgerne.

Digital selvbetjening gør det lettere og mere fleksibelt for mange borgere at ordne deres mellemværender med det offentlige.

Men der er også borgere, der oplever digitaliseringen som en udfordring. Derfor er det vigtigt, at der tages de relevante hensyn til borgernes mulighed for at være digitale, når man som myndighed stiller krav om digital selvbetjening.

Det gælder både i udarbejdelsen af lovgivning om obligatorisk selvbetjening og i den efterfølgende fastsættelse af administration af reglerne. Der kan være mange hensyn at tage i betragtning for at undgå utilsigtede konsekvenser for borgere, der har vanskeligt ved at være digitale.

Denne vejledning beskriver hvordan du udarbejder og administrerer regler om obligatorisk digital selvbetjening. Den indeholder også specifik vejledning om lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening, som fastsætter regler på tværs af områder med obligatorisk selvbetjening.

2. Baggrund

Selvom mange oplever digitaliseringen som en fordel, er der også borgere, for hvem det er en udfordring at begå sig digitalt.

Borgere i alle aldre kan opleve vanskelige livssituationer som sygdom eller skade, der kan føre til midlertidige eller varige digitale udfordringer. Omvendt kan nye digitale hjælpemidler i nogle tilfælde gøre borgere mere selvhjulpne, for eksempel blandt personer med motoriske handicap. Borgeres digitale udfordringer er sammensatte, komplekse og ofte afhængige af kontekst.

Derfor er det ikke altid meningsfuldt alene at opdele borgerne i dem, der *kan* eller *ikke kan* – og det er vanskeligt at sætte præcise tal på, hvor mange borgere der er tale om.

Digitaliseringsstyrelsen estimerer, at ca. 20 pct. af den voksne befolkning i en eller anden grad oplever udfordringer ved digitaliseringen af samfundet. Nogle af disse kan ganske enkelt ikke være digitale på egen hånd, mens andre langt hen ad vejen kan være selvhjulpne digitalt, hvis de digitale løsninger imødekommer deres behov.

Boks 1

Blandt borgere i Danmark over 15 år

- har ca 3 pct. ikke et aktivt MitID (november 2025)
- er ca. 5 pct. fritaget fra obligatorisk Digital Post fra det offentlige (oktober 2025)
- føler ca. 75 pct. sig overordnet i stand til at være digitale i deres kontakt med det offentlige. Ca. 17 pct. føler sig delvist i stand til at være digitale, mens ca. 9 pct. ikke gør det eller angiver aldrig at have benyttet en offentlig digital løsning (It-anvendelse i befolkningen 2026, Danmarks Statistik)

Nogle udfordringer kan afhjælpes fx ved at sikre webtilgængelige og brugervenlige løsninger. Et letforståeligt sprog kommer også alle borgere til gode. Gode rammer og løsninger for digital hjælp kan gøre det nemt, sikkert og trygt for støttepersoner at hjælpe digitalt.



Vi skal i fællesskab sikre, at den digitale service er tilgængelig og brugervenlig, så alle borgere har adgang til offentlige tjenester og ydelser.

Principper for digital inklusion, princip 02 Design løsninger for alle

Der vil dog altid være borgere, som ikke har mulighed for at være digitale. Det fremgår af de fællesoffentlige principper for digital inklusion, at borgere, som ikke kan være digitale, ikke bør

stilles ringere end andre eller gøres ufrivilligt afhængige af andres hjælp. Dette følger også implicit af myndighedernes vejledningspligt (se boks 5, s. 7).

Det indebærer ikke mindst at sikre, at regler om obligatorisk digital kommunikation udformes og administreres på hensigtsmæssig vis, herunder at der findes anvendelige alternativer til de digitale løsninger. Det giver dem, der ikke kan benytte de digitale løsninger, bedre mulighed for at være selvhjulpne, og dét er med til at sikre et trygt møde med det offentlige.

2.1 Obligatorisk digital kommunikation – og sammenhængen mellem reglerne

Obligatorisk digital kommunikation mellem borgere og myndigheder i Danmark består overordnet af to dele: *obligatorisk Digital Post fra offentlige afsendere* og *obligatorisk digital selvbetjening*.

2.1.1 Digital Post og fritagelse fra Digital Post

I 2014 blev det obligatorisk for borgere at modtage Digital Post fra offentlige myndigheder. Kravet gælder som udgangspunkt alle borgere, der er fyldt 15 år, og som har bopæl eller fast ophold i Danmark.

Borgere kan dog fritages fra obligatorisk Digital Post fra det offentlige, hvis de opfylder ét af de fastsatte fritagelseskriterier i lov om Digital Post fra offentlige afsendere.

Boks 2

Kriterier for fritagelse fra Digital Post

- Kognitiv funktionsnedsættelse.
- Fysisk funktionsnedsættelse.
- Manglende adgang til computer, smartphone eller tablet i eget hjem eller opholdssted.
- Borgeren er registreret i CPR som udrejst af Danmark.
- Borgeren er ikke længere registreret med fast bopæl eller fast opholdssted i Danmark.
- Sproglige barrierer, der gør det svært for borgeren at anvende Digital Post.
- Praktiske vanskeligheder ved at skaffe et elektronisk id, der giver adgang til Digital Post.
- Manglende adgang til internetforbindelse.

For at blive fritaget fra Digital Post skal borgeren indgive anmodning om fritagelse hos sin kommune. Anmodningen er en tro- og loveerklæring, hvor borgeren tilkendegiver at opfylde mindst ét af kriterierne. Sammen med erklæringen fremvises gyldig identifikation.

Når en borger er fritaget, modtager vedkommende sin post fra det offentlige per brev og ikke digitalt. Fritagelsen gælder, indtil borgeren selv tilmelder sig Digital Post igen.

2.1.2 Obligatorisk digital selvbetjening og *fravigelse fra krav om selvbetjening*

Som borger kan man på en lang række områder benytte en digital selvbetjening til at kontakte en myndighed. På mange af de områder er det obligatorisk for borgere at anvende digital selvbetjening.

Der findes ikke en central lovhjemmel til obligatorisk digital selvbetjening. Obligatorisk selvbetjening hjemles i den enkelte lov, selvbetjeningen vedrører. I den enkelte lov angives også borgeres mulighed for at fravige kravet. Oftest er der tale om, at borgere i den konkrete situation kan anmode om at fravige fra obligatoriske krav om digital selvbetjening.

Ligesom kravet om digital selvbetjening skal også borgeres mulighed for at fravige kravet hjemles ved lov, da der uden en fravigelsesbestemmelse ikke vil være mulighed for at tilbyde den enkelte et alternativ til selvbetjeningen.

Såfremt der findes regler om obligatorisk digital selvbetjening, bør borgernes mulighed for fravigelse af kravet derfor ligeledes hjemles i loven, herunder alternativet til den digitale løsning.

Boks 3

Fx er borgere forpligtet til at ansøge om sundhedskortet gennem de digitale selvbetjening, kommunerne stiller til rådighed, jf. sundhedslovens §12, stk. 2.

Muligheden for at fravige kravet er reguleret i samme bestemmelse, ligesom det også er hér, alternative muligheder fremgår, som fx ansøgning på mundtlig eller skriftlig vis.

Obligatorisk digital selvbetjening for borgere blev først indført på 89 områder med fire samlelove ("bølgelovene") i årene 2012-2015. Siden 2015 er digital selvbetjening gjort obligatorisk for borgerne på yderligere en række sagsområder.

Bølgelovene anvendte stort set enslydende bestemmelser om obligatorisk digital selvbetjening og fravigelse herfra. Således indførte bølgelovene et paradigme for, hvordan regler om obligatorisk digital selvbetjening udformes på hensigtsmæssig vis.

På de fleste områder gælder det, at en borgers fravigelse fra krav om digital selvbetjening alene gælder i den specifikke situation, hvor borgeren ellers skulle have brugt en digital selvbetjening til fx at indsende en ansøgning om en ydelse.

2.1.3 Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening – Sammenhængen mellem Digital Post og digital selvbetjening

Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening trådte i kraft den 1. juni 2023 og har til hensigt at skabe enklere og mere sammenhængende regler for borgernes digitale kommunikation med det offentlige.

Loven giver borgere, der er fritaget fra Digital Post, ret til at fravige kravet om at bruge obligatorisk digital selvbetjening alene på baggrund af deres fritagelse fra Digital Post. Det vil med andre ord

sige, at borgernes fritagelse fra Digital Post med denne lov i praksis er en fritagelse fra obligatorisk digital kommunikation med det offentlige.

Loven gælder på tværs af alle områder, hvor der i lovgivningen er givet mulighed for at blive betjent på anden vis end digital selvbetjening – dog ikke domstolenes sagsportaler og ikke i erhvervssammenhæng.

Giver reglerne på et givent område derimod *ikke* mulighed for et alternativ til digital selvbetjening, giver lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening *heller ikke* en sådan mulighed.

Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening gælder parallelt med den relevante sektorlovgivning på det givne område. Det er fortsat sidstnævnte, der fastsætter fx varighed og formkrav samt øvrige kriterier for fravigelse.

Læs mere om lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening under pkt. 3.

2.2 Hensigtsmæssig lovgivning om og administration af obligatorisk digital selvbetjening

Herunder finder du vejledning om, hvordan lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening på hensigtsmæssig vis udformes og administreres med udgangspunkt i paradigmet fra bølgelovene samt i principperne for digitaliseringsklar lovgivning og de fællesoffentlige principper for digital inklusion.



Beslutninger om digitalisering skal understøtte alle borgeres rettigheder og minimere risici for eksklusion.

Principper for digital inklusion, princip 01 Hav øje for digitaliseringens konsekvenser

Obligatorisk digital selvbetjening skal hjemles i lov

For at kunne pålægge borgerne pligt til at anvende de digitale selvbetjeninger ved ansøgning, anmeldelse og indberetninger mv. til det offentlige, skal det være hjemlet i lov. Denne hjemmel etableres i den relevante sektorlov på det givne sagsområde.

Myndigheder skal være opmærksomme på at formulere sig præcist og korrekt, når de informerer borgere om selvbetjeningsløsninger. Det skal bl.a. være tydeligt, om det er frivilligt eller obligatorisk at bruge dem, jf. Folketingets Ombudsmands udtalelse af 24. juni 2015.

Boks 4

Et konkret eksempel på hjemmel i lovgivningen, hvor der er hjemlet obligatorisk digital selvbetjening, ses i byggelovens § 16, stk. 3, hvor det er pålagt, at man skal anvende digital selvbetjening ved ansøgning om byggetilladelse:

Stk. 3. Ansøgning om byggetilladelse og om dispensation fra denne lov og regler fastsat i medfør heraf samt anmeldelse af et byggearbejde skal indgives til kommunalbestyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening).

Lovhjemlen bør være teknologineutral

Lovhjemlen bør udformes, så den tager højde for en fremtidig teknologisk udvikling. Det vil sige, at den i udgangspunktet bør være teknologineutral og dermed undgå at referere til specifikke kommunikationsmidler som telefon, sms, apps, fagsystemer eller lignende.

Borgere, som har svært ved at kommunikere digitalt, bør tilbydes hjælp

Det bør sikres, at der er den tilstrækkelige hjælp til de borgere, som har svært ved at bruge de digitale kanaler. Det kan eksempelvis være hjælp, vejledning eller alternative kommunikationskanaler.

Det vil bero på en konkret vurdering fra henvendelse til henvendelse, hvilken hjælp den enkelte borger har brug for.

Obligatorisk digital selvbetjening ændrer ikke på de forvaltningsretlige krav, der stilles til myndighedernes forvaltning, bl.a. myndighedernes vejledningsforpligtelse, herunder at informere borgeren om muligheden for at lade andre søge via fuldmagt, og om hvilke muligheder der ellers findes for, at borgeren kan søge på anden vis.

Boks 5

Myndighedernes vejledningspligt

Forvaltningslovens § 7 fastslår de offentlige myndigheders vejledningspligt. Det er således de enkelte offentlige myndigheders pligt at informere om anvendelsen af de konkrete selvbetjeninger og i øvrigt i fornødent omfang at yde vejledning og bistand inden for myndighedens sagsområde.

Hjælp til digital selvbetjening ligger i forlængelse af myndighedernes almindelige vejledningsopgave over for borgerne. Herunder vil myndigheden skulle hjælpe borgere, der ikke har mulighed for selv at ansøge mv. digitalt.

Partsrepræsentation

Ifølge forvaltningslovens § 8 om partsrepræsentation har parter i afgørelsessager ret til at lade sig repræsentere eller bistå af andre.

For at forenkle partsrepræsentation for borgere, der ikke kan anvende en digital selvbetjening, kan digital partsrepræsentation gøres muligt i selvbetjeningen. Den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning, **Digital Fuldmagt**, er udviklet til myndigheder, som vil give borgerne mulighed for at lade sig partsrepræsentere i digitale selvbetjeninger.

I tilfælde, hvor den digitale selvbetjening ikke muliggør at afgive eller anvende en fuldmagt digitalt, må afgivelsen af fuldmagten og eventuelt selve ansøgningen mv. ske på anden måde.

Borgere, der ikke kan kommunikere digitalt, bør tilbydes et alternativ til digital selvbetjening

Det fremgår af de fællesoffentlige principper for digital inklusion, at der altid bør være et alternativ til digital selvbetjening for de borgere, der ikke kan anvende den digitale løsning. Bølgelovene, der introducerede obligatorisk digital selvbetjening i dansk lovgivning, lægger også vægt på behovet for et alternativ.

En udbredt formulering i bølgelovene er, at det i den relevante lov fastsættes, at *når der konkret foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne ansøge digitalt, skal den offentlige myndighed anvise borgeren en anden måde at ansøge, anmelde eller indberette på end digitalt*.

I den specifikke sektorlovgivning kan fastsættes andre, mere konkrete kriterier eller rammer for skønssafgørelsen af, om en borger skal tilbydes et alternativ til digital selvbetjening.

Det er muligt at udforme regler om fravigelse fra krav om digital selvbetjening, så de er baseret på objektive kriterier uden behov for skøn. Objektive kriterier bør dog som hovedregel kun anvendes, når det er hensigtsmæssigt for sagsbehandlingen, og når der ikke er behov for et fagprofessionelt skøn i den enkelte sag.

Boks 6

Vær opmærksom på!

- at også borgere, der har et MitID, kan have behov for et alternativ til obligatorisk digital selvbetjening.
- at også borgere, der er tilmeldt Digital Post, kan have behov for et alternativ til obligatorisk digital selvbetjening. Nogle borgere er fx tilmeldt Digital Post, selvom de ikke anvender løsningen, da det derved er muligt at give læse- og skriveadgang til deres Digital Post til fx pårørende.

Derfor er det som udgangspunkt ikke hensigtsmæssigt at udforme regler, der kun tilbyder borgere, der ikke har MitID eller som er fritaget fra Digital Post, mulighed for at fravige krav om obligatorisk digital selvbetjening.

Bemærk, at det ikke er obligatorisk for borgere at have et MitID, og at ikke alle borgere kan få et MitID.

Afsnittet hér vejleder med udgangspunkt i ovenstående formulering fra bølgelove og forarbejderne dertil, da disse opstiller et paradigme for obligatorisk digital selvbetjening, der kan anvendes bredt.

Det er centralt i dette paradigme, at der foretages en skønsvurdering af, hvorvidt der *konkret foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne ansøge digitalt* – hvorved borgeren har ret til at fravige kravet om at benytte den digitale selvbetjening.

Det er den ansvarlige myndighed, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold, og borgeren derfor skal tilbydes et alternativ til digital selvbetjening.

I den forbindelse bør der lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende den digitale selvbetjening. Medarbejderen må desuden ud fra en helhedsvurdering af borgeren bedømme, om borgeren vil kunne ansøge digitalt, hvis borgeren får hjælp det.

Der kan for eksempel være tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse og demens.

Det kan fx også være borgere, der mangler digitale kompetencer, ligesom det kan være socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogveskigheder mv.

Der foreligger særlige forhold for disse borgere, hvis hjælp eller medbetjening fra myndighedens side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning til at gennemføre den digitale selvbetjening.

Alternativet skal være anvendeligt for den enkelte borger

Hvor borgeren anvises et alternativ til digital selvbetjening, er det myndigheden, der beslutter, hvordan ansøgningen da skal indgives. Det kan fx indebære telefonisk eller personlig betjening, anvendelse af fysiske blanketter eller anden skriftlig eller digital kommunikation. Det er også muligt at fastsætte rammer for dette i den specifikke sektorlovgivning.

Uanset om det fremgår eksplicit af lovgivningen eller ej, bør fagministeriet gøre sig overvejelser om alternative kommunikationsformer og om man vil stille hjælp og vejledning til rådighed til de grupper, som ikke har mulighed for at benytte den digitale selvbetjening.

Myndigheden bør ved anvisning af et alternativ tage hensyn til den enkelte borgers vanskeligheder, herunder årsagen til at borgeren ikke kan ansøge digitalt. Alternativer til digital selvbetjening bør med andre ord imødekomme borgernes behov – den enkelte borger skal anvises et alternativ, borgeren kan anvende.

Boks 7

FN's Handicapkonvention

FN's Handicapkonvention indebærer blandt andet, at hvor kravet om digital selvbetjening fraviges, skal den offentlige myndighed sikre, at borgere med handicap skal kunne kommunikere med det offentlige i formater, som passer til den enkelte.

Ifølge FN's Handicapkonvention er handicappet defineret som personer med langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse.

Regler om obligatorisk digital selvbetjening skal administreres, så konventionen såvel som øvrig lovgivning overholdes.



Det er afgørende, at borgere, der ikke har mulighed for at være digitale, fortsat har adgang til det offentlige på en værdig måde. Der vil altid være nogle, som ikke kan benytte digitale løsninger – de skal ikke stilles ringere end andre eller gøres ufrivilligt afhængige af andres hjælp.

Principper for digital inklusion, princip 06 Stil anvendelige alternativer til rådighed

3. Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Siden 1. juni 2023, hvor lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening trådte i kraft, har borgernes fritagelse fra Digital Post i praksis været en fritagelse fra langt de fleste krav om digital kommunikation med det offentlige. For disse borgere er digital selvbetjening i store træk ikke længere obligatorisk.

Boks 8

Kort fortalt

- Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening giver borgere, der er fritaget fra Digital Post, ret til et alternativ til digital selvbetjening alene på baggrund af deres fritagelse fra Digital Post.
- Loven gælder på tværs af alle områder med obligatorisk digital selvbetjening for borgere, hvor der findes mulighed for at blive betjent på anden vis – med undtagelse af domstolenes sagsportaler og i erhvervssammenhæng.
- Borgerne har fortsat mulighed for at anvende digitale selvbetjeninger i det omfang, de ønsker og er i stand til det.
- Borgere, der er tilmeldt Digital Post, skal fortsat kunne fravige krav om digital selvbetjening, hvis reglerne for digital selvbetjening på det givne område i øvrigt tilsiger det.

3.1 Lovens indhold

Hvor der i lovgivningen findes regler om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening, har borgere, der er fritaget fra obligatorisk tilslutning til Digital Post efter § 5, stk. 1, i lov om Digital Post fra offentlige afsendere, ret til at blive tilbudt det i den pågældende lovgivning hjemlede alternativ til digital selvbetjening, såfremt de anmoder om det.

Med andre ord har borgere, der er fritaget fra Digital Post, ret til et alternativ til obligatorisk digital selvbetjening, alene på baggrund af deres fritagelse fra Digital Post, dog jf. afsnit 3.2. om lovens anvendelsesområde.

Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening gælder parallelt med de eksisterende regler i sektorlovgivningen og skal ses i sammenhæng med disse.

Det er fortsat den konkrete lovgivning på sagsområdet, der fastsætter fx varighed, formkrav samt øvrige kriterier for borgernes fravigelse fra kravet om digital selvbetjening. Det er også hér, alternativerne til digital selvbetjening er hjemlet.

3.2 Lovens anvendelsesområde

Loven gælder på tværs af alle områder med obligatorisk digital selvbetjening for borgere, hvor der i lovgivningen eksisterer mulighed for at blive betjent på anden vis – med undtagelse af domstolenes sagsportaler og i forbindelse med borgeres erhvervsaktiviteter.

Giver den pågældende lovgivning ikke mulighed for at blive betjent på anden vis, kan lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening ikke give ret til at fravige kravet.

Forudsætningerne for lovens anvendelse er således:

- At der i den relevante sektorlovgivning er hjemmel til at stille krav om borgeres anvendelse af digital selvbetjening.
- At der i den pågældende lovgivning findes mulighed for at fravige kravet om digital selvbetjening.

Boks 9

Loven finder også anvendelse, når myndighedsansvaret er uddelegeret

Anvendelsen af lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening afhænger af, hvorvidt der i den relevante lovgivning stilles krav om obligatorisk digital selvbetjening samt af om der i den pågældende lovgivning er hjemlet en mulighed for at fravige dette krav.

Hvis disse betingelser er opfyldt, har borgere, der er fritaget fra Digital Post, ret til efter anmodning at benytte den pågældende lovgivnings hjemlede alternativ til den obligatoriske selvbetjening.

Dette gælder også i tilfælde, hvor myndighedsansvaret for en selvbetjening er uddelegeret til tredjepart, fx en selvejende institution eller en privat aktør.

3.3 Udformning af ny lovgivning om obligatorisk selvbetjening under hensyn til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Ministerierne bør i deres udformning af regler om obligatorisk digital selvbetjening være opmærksomme på ikke at udforme bestemmelser, som vil være i strid med lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening eller uhensigtsmæssige i sammenhæng med den.

Digitaliseringsstyrelsen vil i overensstemmelse med de generelle anbefalinger for digitaliseringsklar lovgivning opfordre ministerierne til i deres regler for obligatorisk digital selvbetjening at tage højde for, at også borgere, der ikke er fritaget fra Digital Post, kan have behov for alternativer til obligatorisk digital selvbetjening.

Du finder vejledning om digitaliseringsklar lovgivning på digst.dk/dkl, og du kan få rådgivning ved at kontakte sekretariatet for digitaliseringsklar lovgivning.

Se desuden denne vejlednings afsnit 2. om hensigtsmæssig lovgivning om og administration af obligatorisk digital selvbetjening samt afsnit 3.4. herunder, der uddyber administration af lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

3.4 Administration af lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening gør reglerne enklere og mere smidige for de borgere, som ønsker at fravige udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening. Ved at indføre et objektivt kriterium gøres reglerne mere gennemskuelige for den enkelte borger og lettere at administrere for myndighederne.

Hjælp til digital selvbetjening samt generel vejledning til at agere digitalt som borger kan stadig være et tilbud til borgere, der er fritaget og dermed har ret til et alternativ.

Boks 10

Loven fastsætter ikke formkrav til borgerens anmodning om et alternativ

Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening fastsætter ikke formkrav til, *hvordan* borgeren anmoder om et alternativ til digital selvbetjening. Hvor de øvrige regler på området tillader det, kan loven derfor administreres sådan, at borgerens henvendelse *i sig selv* udgør en anmodning om et alternativ.

Det kan fx være, hvis en fritaget borger møder fysisk op (eksempelvis på Borgerservice), ringer eller sender brev eller e-mail – så længe det ikke er i strid med øvrige regler på området.

Borgeren bør som udgangspunkt ikke pålægges selv at dokumentere sin fritagelse

Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening stiller intet krav om, at borgeren skal dokumentere sin fritagelse fra Digital Post, når borgeren anmoder om et alternativ til digital selvbetjening.

Digitaliseringsstyrelsen anbefaler som udgangspunkt, at borgeren *ikke* pålægges at dokumentere sin fritagelse fra Digital Post – i særdeleshed i tilfælde hvor myndigheden har mulighed for at kontrollere borgerens fritagelse.

Det skyldes blandt andet, at kommuner ikke har en egentlig forpligtelse til at udlevere kvittering for borgerens fritagelse fra Digital Post – hverken i forbindelse med fritagelsen eller sidenhen. Nogle borgere kan derfor have ringe mulighed for at dokumentere deres fritagelse.

Myndighederne kan vælge selv at kontrollere borgerens fritagelse

Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening stiller intet krav om, at myndigheder skal kontrollere borgerens fritagelse fra Digital Post, når borgeren anmoder om et alternativ til digital selvbetjening.

Dog kan myndighederne selv vælge at etablere praksis for at kontrollere borgerens fritagelse. I det tilfælde bør myndighederne etablere lokal praksis/retningslinjer for, hvordan og i hvilke situationer man som medarbejder kontrollerer borgerens fritagelse.

Boks 11

Kommuners muligheder for opslag af borgers Digital Post-fritagelse i Administrativ Adgang

Fritagelsesmodulet i Administrativ Adgang kan anvendes, når borgerservicemedarbejdere skal foretage opslag af borgerens tilmeldingsstatus til Digital Post. Det kræver, at den enkelte medarbejder er tildelt den rette rolle i Administrativ Adgang.

Borgerservicemedarbejderen kan slå CPR-nummer op i fritagelsesmodulet, hvor borgerens tilmeldingsstatus fremgår.

Alternative muligheder for opslag

For myndigheder og medarbejdere, som ikke har adgang til fritagelsesmodulet i Administrativ Adgang, er en alternativ metode til kontrol af borgerens status i Digital Post at foretage et opslag gennem en systemintegration til Digital Post fra et afsendersystem.

Hvis I som myndighed allerede har en systemintegration til Digital Post fra et afsendersystem, men er i tvivl om, hvorvidt I kan foretage opslag på en borger via systemintegrationen, skal I rette henvendelse til jeres systemleverandør.

Borgere, der er tilmeldt Digital Post, har ret til et alternativ efter særreglerne på området

Ikke alle borgere, der kan have behov for et alternativ til digital selvbetjening, er fritaget fra Digital Post. Det er derfor væsentligt, at myndigheder i deres administration ikke kan slutte modsætningsvist fra lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Det betyder, at hvis der i særlovgivningen er hjemmel til, at borgere kan fravige krav om digital selvbetjening, skal dette stadig administreres for de borgere, der er tilmeldt Digital Post.

Borgere, der er tilmeldt Digital Post, skal således fortsat kunne tilbydes et alternativ til digital selvbetjening på baggrund af reglerne på det givne område.

4. Styrk vidensgrundlaget med inddragelse

Digitalisering kan være et middel til at give borgere og virksomheder en bedre offentlig service af høj kvalitet. Omvendt er brug af it og ny teknologi ikke et mål i sig selv.

Uanset om det handler om et lovforslag, regler i bekendtgørelser eller fastlæggelse af administrativ praksis, bør det overvejes, hvilke konsekvenser ændringerne medfører for de berørte målgrupper – herunder dem, der vil have vanskeligt ved en højere grad af digitalisering.

Interessentinddragelse er én af flere metoder til at skabe viden om målgrupperne. Dialog og samarbejde med civilsamfundsorganisationer kan styrke jeres vidensgrundlag om lovforslagets målgrupper og deres særlige behov.

Det kan også være hensigtsmæssigt at indsamle viden fra andre eksterne parter, ikke mindst dem, der skal implementere og/eller administrere reglerne.

Der er viden og inspiration at hente i de fællesoffentlige principper for digital inklusion. Læs mere på principperforinklusion.digst.dk. Her finder I også hjælp og konkrete værktøjer til at styrke jeres vidensgrundlag.

5. Henvisninger

Denne vejledning er baseret på lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening, paradigmet fra de fire samlelove om obligatorisk digital selvbetjening 2012-2015¹ samt på principper for digitaliseringsklar lovgivning og de fællesoffentlige principper for digital inklusion. Hensigten er at give et bredt anvendeligt udgangspunkt for på hensigtsmæssig vis at udforme lovgivning samt administrere regler på områder, hvor borgeres anvendelse af digital selvbetjening er obligatorisk.

På specifikke fagområder kan der være hensyn, der gør, at andre fremgangsmåder end de hér beskrevne er hensigtsmæssige.

I **Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide** på ombudsmanden.dk finder I brugbare overblik over myndigheders forpligtelser i forbindelse med digital selvbetjening. Se specifikt Overblik #12 om Partsrettigheder og offentlige it-systemer samt Overblik #13 om Generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer.

Digitaliseringsklar lovgivning skal bidrage til, at lovgivningen kan implementeres i praksis og administreres digitalt på en tryk og sikker måde, der understøtter borgerne i det digitale samfund, som Danmark er i dag. Siden 2018 skal al ny lovgivning være digitaliseringsklar ved at efterleve syv principper.

I forbindelse med udformningen af lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening følger det af princip 2 om digital kommunikation, at borgere og virksomheder, som ikke kan kommunikere digitalt, fortsat bør tilbydes alternative løsninger.

De 7 principper for digitaliseringsklar lovgivning

- Enkle og klare regler
- Digital kommunikation
- Muliggør automatisk sagsbehandling
- Sammenhæng på tværs – ensartede begreber og genbrug af data
- Tryk og sikker datahåndtering
- Anvendelse af offentlig infrastruktur
- Forebygger snyd og fejl

Læs mere om principper for digitaliseringsklar lovgivning på digst.dk/dkl

¹ 558 af 18. juni 2012 Lov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere (bølge 1); 622 af 12. juni 2013 Lov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere (bølge 2); 552 af 2. juni 2014; Lov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere (bølge 3); 742 af 1. juni 2015 Lov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere (bølge 4)

De fællesoffentlige principper for digital inklusion skal fremme ansvarlig og inkluderende digitalisering. Principperne er vejledende og skal være en hjælp til offentlige myndigheder i deres arbejde med inkluderende digitalisering.

Principperne er relevante for alle, der beskæftiger sig med offentlig digitalisering eller offentlig service på områder, hvor kontakten med borgerne er digital. Principperne er udformet i samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen, KL og Danske Regioner.



Hav øje for digitaliseringens konsekvenser

Beslutninger om digitalisering skal understøtte alle borgeres rettigheder og minimere risici for eksklusion



Design løsninger for alle

Borgerrettede digitale løsninger skal udvikles med alsidig inddragelse af borgerne, tage afsæt i borgernes behov og være anvendelige for flest muligt



Kommunikér så alle forstår det

Myndigheder skal anvende et letforståeligt sprog og bruge understøttende virkemidler



Hjælp borgerne med deres digitale gøremål

Borgere skal have nem adgang til hjælp og vejledning i deres digitale kontakt med det offentlige



Hjælp dem, der hjælper

Det skal være nemt, sikkert og trygt for støttepersoner at hjælpe digitalt



Stil anvendelige alternativer til rådighed

Når borgere ikke har mulighed for at være digitale, skal der være alternativer til rådighed

Læs mere om principper for digital inklusion på principperforinklusion.digst.dk

