



Kommenteret høringsnotat

13. marts 2014
SA/knera

Høringsnotat med kommentarer vedrørende udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder – Overgang til obligatorisk digital selvbetjening (samlelov 3)

1. Indledning

1.1 Høringens omfang og lovforslagets indhold

Lovforslaget har været i høring i perioden 19. november til 17. december 2013. Lovforslaget, høringsbrev og høringslisten er tillige offentliggjort på Høringsportalen.dk.

Finansministeriet kan henvise til høringssvarene for en fuldstændig gengivelse af synspunkter indgivet under høringen. De væsentligste bemærkninger fra de hørte eksterne parter gennemgås og kommenteres nedenfor i afsnit 2-5 inddelt i overordnede emner. De mere specifikke bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser fremgår af afsnit 6.

Følgende eksterne høringsparter har fremsendt bemærkninger til udkastet til lovforslaget: Advokatsamfundet, ATP, Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark, Datatilsynet, Dansk Flygtningehjælp, Dansk Folkeoplysnings Samråd, Dansk Journalistforbund, Danske Handicaporganisationer, DI ITEK, Forbrugerrådet Tænk, Institut for Menneskerettigheder, KL, Københavns Kommune, Landbrug og Fødevarer, LO, Netværk for Oplysning og Ældre Sagen.

Følgende eksterne høringsparter har oplyst, at de ikke har bemærkninger til lovforslaget: Ankestyrelsen, Børnesagens Fællesråd, DA – Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Byggeri, Dansk Ejendomsforening, Dansk Fjernvarme, Dansk Sprængteknisk Forening, Danske Regioner, Finanstilsynet, Folketingets Ombudsmand, Foreningen af Vandværker i Danmark, Forsvarets Bygnings- og Etablisementstjeneste, Kommunernes Revision, Næstved Brand og Redning, Rigspolitiet, Rigsrevisionen, Skattefaglig Forening, Statsforvaltningen og Aarhus Universitet.

Lovforslaget er led i udmøntningen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015, hvor der indføres obligatorisk digital selvbetjening i årlige bølger (bølge 1-4). Lovforslaget er tredje af i alt fire samlelove for områder, der overgår

til obligatorisk digital selvbetjening. Med lov nr. 558 af 18. juni 2012 og lov nr. 622 af 12. juni 2013 indførtes obligatorisk digital selvbetjening for områder i første og anden bølge.

Formålet med lovforslaget er at stille krav om, at borgere, der kan, skal anvende de digitale selvbetjeningsløsninger, som den offentlige myndighed stiller til rådighed, når borgeren skal ansøge, anmelde, meddele mv. på de konkrete områder, der er omfattet af lovforslaget. Der er blandt andet tale om ansøgning om byggetilladelse, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv., anmodning om skilsmisse og separation, ansøgning om lån til beboerindskud og ansøgning om parkeringslicens. Lovforslaget vil, som de første to samlelove, tage højde for borgere med særlige behov, såsom særlige handicap, manglende digitale kompetencer, sprogvanskeligheder mv., der gør, at borgeren ikke kan anvende de digitale løsninger. Disse borgere vil også i fremtiden kunne blive betjent enten gennem hjælp og vejledning eller ved muligheden for at ansøge mv. på en anden måde end digitalt.

Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan allerede med hjemmel i den gældende lov om Udbetaling Danmark indføre obligatorisk digital selvbetjening på en række områder vedrørende sociale ydelser, der administreres af Udbetaling Danmark. Det drejer sig blandt andet om folkepension, varmetillæg, førtidspension, boligydelse og boligsikring mv. Dette er derfor ikke omfattet af samlelov 3, men planlægges ligeledes at overgå til digital selvbetjening pr. 1. december 2014.

Når samlelov 3 indfører obligatorisk digital selvbetjening for indgivelse af ansøgning om lån til beboerindskud på det sociale område (§ 11), indføres der samtidig en hjemmel til, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsættes nærmere regler om en undtagelses rækkevidde ved ansøgning om lån til beboerindskud. En tilsvarende hjemmel findes i lov om Udbetaling Danmark. Herved sikres parallelitet for rækkevidden og administrationen af undtagelser for disse sociale ydelser. Der er således taget højde for, at der på det sociale område vil være en række borgere med særlige behov, som derfor ikke kan ansøge digitalt, at målgruppen på det sociale område ofte har ret til flere ydelser samtidigt, at ydelserne ofte udgør borgernes primære forsørgelsesgrundlag, at sagsforløbene er længerevarende med løbende ydelser, og at borgeren på disse områder har pligt til løbende at indgive oplysninger af betydning for ydelsen.

1.2 Overordnet for høringssvarene

Størstedelen af høringssvarene har fokus på, at de offentlige myndigheder fortsat skal sikre, at der tages tilstrækkeligt hensyn til borgere, der har behov for hjælp og vejledning, såvel telefonisk som ved personligt fremmøde. Der er tillige øget fokus på selvbetjeningsløsningernes brugervenlighed, tilgængelighed og kvalitet, blandt andet i medfør af Rigsrevisionens beretning fra oktober 2013 om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger.

Derimod kommer høringsparterne ikke med indvendinger mod lovforslagets

overordnede sigte med at indføre digital selvbetjening for de borgere, der kan.

Det bemærkes, at hovedparten af de fremførte bemærkninger også var temaer ved høringen over såvel den første lov nr. 558 af 18. juni 2012 om obligatorisk digital selvbetjening som den anden lov nr. 622 af 12. juni 2013. Der er allerede i vid udstrækning taget højde herfor i lovbemærkningerne.

Kommenteringen af de væsentligste høringssvar vil ske med udgangspunkt i følgende overordnede opdeling:

2. Særlige hensyn til borgerne
 - 2.1 Hjælp, vejledning, oplysning og undervisning
 - 2.2 Borgere med særlige behov
 - 2.3 Manglende bredbåndsdækning
 - 2.4 Klageadgang
3. Krav til selvbetjeningsløsningerne og databehandling
 - 3.1 Brugervenlighed, tilgængelighed og kvalitet
 - 3.2 Sikkerhed og persondatolov
 - 3.3 Tidsfrister
 - 3.4 Fuldmagt
4. Obligatorisk digital selvbetjening for virksomheder
5. Økonomiske forhold
6. Specifikke bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

Høringssvarene indeholder ikke forslag til ændringer af indholdsmæssig karakter til lovforslagets bestemmelser om indførelse af obligatorisk digital selvbetjening.

På baggrund af høringen er der på et enkelt område (ansøgning om lån til beboerindskud, jf. lovforslagets § 11) henhørende under det sociale ydelsesområde foretaget en justering i beskrivelsen af, hvilke regler ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte, jf. afsnit 2.2.

Herudover har høringen alene givet anledning til mere redaktionelle justeringer af lovforslaget og enkelte præciseringer i lovbemærkningerne.

I det videre arbejde med at udmønte digitaliseringsstrategien og i den praktiske håndtering heraf, vil Digitaliseringsstyrelsen søge en løbende inddragelse af de relevante parter.

2. Særlige hensyn til borgerne

2.1 Hjælp, vejledning, oplysning og undervisning

Ældre Sagen, Forbrugerrådet Tænk, Danske Handicaporganisationer, Dansk Flygtningehjælp, Institut for Menneskerettigheder, Oplysningsforbundenes Fællesråd og Dansk Folkeoplysnings Samråd

henleder opmærksomheden på, at det skal sikres, at alle borgere får den relevante information, hjælp og vejledning samt mulighed for it-undervisning, og at ingen borger forhindres i at kommunikere med det offentlige, herunder særligt ældre, personer med handicap, personer, som ikke taler eller forstår dansk samt personer, som har vanskeligt ved at læse og skrive. Særligt bør mennesker med handicap gøres digitale gennem for eksempel bevilling af de rette hjælpemidler.

Ældre Sagen finder, at det bør formidles, at borgerne fortsat kan få hjælp og vejledning ved såvel personligt fremmøde som telefonisk. **Ældre Sagen, Landbrug og Fødevarer** opfordrer til generel information og oplysningskampagner, herunder om muligheden for at få hjælp og for at få tilbudt en alternativ kommunikationskanal. **Ældre Sagen** udtrykker bekymring for, om personalereduktioner og selvbetjente biblioteker har konsekvenser for borgernes mulighed for at få hjælp og vejledning.

Ældre Sagen undrer sig over, at områderne under Udbetaling Danmark, såsom ansøgning om folkepension, boligstøtte, personligt tillæg mv., overgår til digital selvbetjening i bølge 3 og ikke først pr. 1. december 2015 i bølge 4, da det vil give flere ældre mere tid til at lære at bruge computer og internet.

KL finder, at det bør tydeliggøres, at på områderne under Udbetaling Danmark står Udbetaling Danmark for den primære hjælp til selvbetjening, blandt andet over telefonen, til de borgere, der først tager kontakt til Udbetaling Danmark, inden borgerne eventuelt henvises til kommunerne.

Kommentar:

Overgangen til digital kommunikation mellem borgere og de offentlige myndigheder stiller nye krav til borgere, der i øvrigt er it-parate. Man skal som borger vænne sig til, at kontakten med det offentlige starter på nettet. Men danskerne er blandt de mest digitaliseringsparate i verden. Mere end 4 mio. danskere har NemID, og 91 pct. af befolkningen har nu en computer i hjemmet.

Alligevel vil der være en mindre andel af befolkningen, som har vanskeligt ved at anvende de digitale løsninger. De offentlige myndigheder vil derfor sikre, at der tilbydes hjælp til de borgere, der har brug for det. Kommunernes borgerservicecentre hjælper borgerne med at bruge de digitale løsninger, og de borgere, der af forskellige konkrete grunde ikke er i stand til at bruge de digitale løsninger, vil blive betjent på anden vis, jf. afsnit 2.2 nedenfor.

Det er en grundlæggende præmis for lovforslaget, at de offentlige myndigheder fortsat skal leve op til de almindelige forvaltningsretlige regler og principper, herunder vejledningspligten, og sikre, at alle borgere får den behandling, de har ret til. Myndighederne skal yde den fornødne vejledning og hjælp til de borgere, herunder borgere med handicap eller manglende sproglige forudsætninger og læsefærdigheder, der har brug for hjælp til at udfylde en ansøgning, efter samme retningslinjer som i dag. Dette gælder uanset, om borgeren ringer eller møder

personligt op, og uanset om der kan ansøges mundtligt, på blanket eller digitalt. Dette er beskrevet i lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 4.2.2 *Hjælp og vejledning*.

Borgerne vil, som tilfældet er i dag, kunne få hjælp og vejledning til at udfylde en ansøgning mv. Visse mennesker med handicap vil med digitaliseringen blive bedre hjulpet og i højere grad i stand til at ordne tingene selv. De eventuelle udfordringer visse borgere kan have på grund af læse- eller skrivevanskeligheder, herunder af sproglig karakter, vurderes ikke nødvendigvis at afhænge af, om en ansøgning skal indgives ved udfyldelse af en papirblanket eller digitalt. Borgere, der ikke kan anvende digital selvbetjening, vil blive tilbudt at indgive ansøgningen mv. på anden måde end digitalt.

Det er den enkelte myndighed, herunder kommunen, der sikrer, at medarbejderne har de rette kompetencer til at servicere borgerne indenfor gældende lovgivning. Som hidtil forventes det, at KL og Udbetaling Danmark aftaler de nærmere arbejdsgange om samarbejdet mv. i de serviceaftaler, der indgås mellem Udbetaling Danmark og kommunerne.

De områder, der overgår til obligatorisk digital selvbetjening i bølge 3, herunder pension, boligstøtte og personligt tillæg, er, ligesom de øvrige områder i bølgeplanen, udvalgt ud fra en vurdering af områdets modenhed, forstået som brugernes it-parathed, it-systemernes nuværende kvalitet samt den samlede henvendelsesvolumen på området. Det er værd at fremhæve, at flere og flere allerede på nuværende tidspunkt indgiver deres ansøgning om folkepension digitalt til Udbetaling Danmark, det vil sige, før det er blevet obligatorisk. I 4. kvartal 2013 foregik 77 pct. af borgernes ansøgninger om folkepension gennem den digitale selvbetjeningsløsning. Hertil kommer, at 81 pct. af de 65-74-årige har en computer i hjemmet og ligeså mange har adgang til internet.

Finansministeriet kan oplyse, at Digitaliseringsstyrelsen løbende vil følge op på, at de offentlige myndigheder også for områderne i bølge 3 fortsat tager hånd om opgaven og løfte deres ansvar. Samtidig bliver der i regi af Digitaliseringsstyrelsen gjort en indsats for at øge den digitale anvendelse, for dem der kan.

Rambøll har for Digitaliseringsstyrelsen og KL foretaget en mindre undersøgelse i 12 kommuner af erfaringer med betjening af borgere efter overgangen til obligatorisk digital selvbetjening. Undersøgelsen tegner samlet set et billede af, at kommunerne arbejder målrettet på at flytte borgerne over på de digitale kanaler, og at der er et stort fokus på at hjælpe den enkelte i tilstrækkeligt omfang, så ingen borgere afvises. Kommunerne har uddannet 7000 digitale ambassadører, som blandt andet hjælper borgerne med digital selvbetjening.

En forudsætning for, at borgerne er i stand til at benytte de digitale selvbetjeningsløsninger, er, at borgerne er bekendt med borger.dk, hvor løsningerne ligger.

I årene 2012-2015 gennemføres kampagner, der skal oplyse alle borgere om overgangen til digital kommunikation, samt henvise borgerne til borger.dk. 8 ud af 10 danskere kender nu borger.dk. Kampagnerne gennemføres i samarbejde med kommunerne, således at der sikres ensartet og genkendelig kommunikation fra det offentlige til borgerne. Samtidig yder kommunerne en lokalt tilrettet kommunikationsindsats med udgangspunkt i fælles kampagner. Kampagnerne oplyser yderligere om, hvor man kan få hjælp, hvis man har behov for det. Kampagnernes målgruppe er hele befolkningen, men der iværksættes herunder særlige kampagnetiltag rettet mod specifikke delmålgrupper, hvor det vurderes, at der er et særligt behov.

Der er særligt i den ældre del af befolkningen en stor interesse i at blive bedre til it. Digitaliseringsstyrelsen samarbejder med blandt andet biblioteker, borgerservicecentre, ældreorganisationer og oplysningsforbund om at tilbyde it-svage borgere undervisning og vejledning i brugen af it og centrale offentlige digitale løsninger. Dette sker i regi af ”Lær mere om it”-netværket, hvor 19 organisationer, der varetager it-undervisning, deltager.

Indsatsen understøttes blandt andet ved at stille et demomiljø for centrale fællesoffentlige komponenter til rådighed i foråret 2014. Demomiljøet vil blandt andet omfatte NemID, Digital Post og Min Side på borger.dk og kan anvendes i forbindelse med undervisning af it-svage borgere. Demomiljøet vil være et fiktivt undervisningsunivers, som er bygget op om forskellige livssituationer, så kursusdeltagere og undervisere kan navigere rundt og lære løsningerne at kende uden at skulle logge på med eget NemID.

Der gennemføres landsdækkende kampagner som den årlige ”Seniorsurf-dag”, hvor ca. 500 undervisningssteder over hele landet underviste ældre borgere i it på denne dag i 2013. Den fælles-europæiske kampagne ”Get Online Week” afholdes ligeledes årligt i Danmark og arrangeres i samarbejde med blandt andet Ældre Sagen og Ældremobiliseringen. I 2013 tilbød 245 undervisningssteder kurser i it for ældre medborgere i regi af denne kampagne. Begge kampagner har til formål at introducere borgere til internettet på lokale biblioteker, aktivitetscentre, datastuer mv. Ligeledes er der i samarbejde med ældreorganisationerne produceret og distribueret informationsmateriale i form af pjecer og et inspirationsmagasin, som har til formål at introducere, motivere og hjælpe it-svage til at lære at bruge it. Endelig er der udarbejdet videoguides og vejledninger for udvalgte løsninger, som præsenteres på bibliotekernes e-læringsportal ekurser.nu og på borger.dk.

Digitaliseringsstyrelsen har udarbejdet en NemID-kampagnepakke på engelsk, som frontpersonalet i International Citizen Service, borgerservicecentre, bibliotekerne mv. kan benytte i forbindelse med betjeningen af udenlandske borgere. Materialerne har til formål at sikre, at herboende udlændinge får kendskab og motivation til digital selvbetjening og erfarer, at NemID er nøglen til den digitale verden.

På borger.dk findes blandt andet en kort introduktionsfilm om overgangen til obligatorisk digital kommunikation, som særligt henvender sig til læsesvage, ordblinde, mennesker med et kognitivt handicap m.fl. I forhold til borgere med funktionsnedsættelser er der i 2013 udarbejdet en vejledning til frontpersonale om ”Digital selvbetjening og handicap” med henblik på at understøtte indsatsen.

Finansministeriet kan i øvrigt oplyse, at Digitaliseringsstyrelsen løbende er i dialog med relevante organisationer på området med henblik på at drøfte muligheder og behov for supplerende initiativer.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

2.2 Borgere med særlige behov

Ældre Sagen finder, at det skal være klart og let for borgere med digitale udfordringer at få tilbudt en anden måde at ansøge på end digitalt, at myndigheden skal tage udgangspunkt i borgerens egen vurdering af digitale evner, og at borgere, der ikke kan anvende digital selvbetjening, skal registreres centralt.

Ældre Sagen hilser velkomment, at der på Udbetaling Danmarks område forventes at blive fastsat regler om, at en undtagelse tillige kan omfatte øvrige ansøgninger og meddelelser efter samme ydelseslov. Ældre Sagen finder, at efterfølgende meddelelser til Udbetaling Danmark generelt bør kunne indgives på anden måde end digitalt.

Danske Handicaporganisationer finder, at selvom det er et plus, at myndigheden har mulighed for at tilpasse løsningen til den enkelte fra gang til gang, bør der som minimum findes en papirløsning med vejledning, så medarbejderen ikke skal ”opfinde” specielle løsninger fra gang til gang.

KL finder, at mulighederne for at undtage bør uddybes yderligere, og opfordrer samtidig til at præcisere, at fritagelse fra Offentlig Digital Post ikke medfører undtagelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

KL finder, at det for så vidt angår paralleliteten mellem ansøgning om lån til beboerindskud (§11) og Udbetaling Danmarks områder (blandt andet folkepension, varmetillæg, førtidspension, boligydelse og boligsikring mv.) er afgørende, at de borgere på det sociale ydelsesområde, der har særlige behov, der gør, at de ikke kan søge digitalt, har mulighed for at blive undtaget fra digital selvbetjening for såvel den konkrete ansøgning som for efterfølgende ændringer til ansøgningen (hele det konkrete sagsforløb). KL vurderer, at en undtagelse på det sociale område, som udgangspunkt fortsat kun bør gives pr. den konkrete ydelse, som tilfældet er for øvrige områder i bølge 1-3. KL vurderer samtidig, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold tillige bør kunne udnytte den gældende hjemmel i lov om Udbetaling Danmark til i visse sager at undtage for et helt ydelsesområde, og eventuelt i særlige tilfælde en hel lov, hvor det er særligt relevant, fordi der er tale om tæt sammenhængende ydelser. Dette gør sig ifølge KL eksempelvis gældende på pensionsområdet. KL anfører, at det

ikke er hensigtsmæssigt, som foreslået, at udnytte hjemlen til at lade en undtagelse gælde automatisk pr. lovområde, da borgeren typisk vil forholde sig til forholdende vedrørende den eller de konkrete ydelser, det er muligt at få tildelt, og næppe orienterer sig mod, hvilke ydelser der er omfattet af hvilke love. Borgernes situation og mulighed for at få ydelser afhænger af deres konkrete livssituation som eksempelvis deres civilstand mv. Med den foreslåede justering finder KL, at undtagelsesmodellen eventuelt tillige vil kunne anvendes på de sociale områder, som omfattes af bølge 4.

ATP finder, at en undtagelse på Udbetaling Danmarks område for hver enkelt ydelse inden for samme lovgivning, hvor ydelserne er tæt sammenhængende, vil tilgodese borgernes behov for undtagelse. ATP finder, at det ikke er administrativt hensigtsmæssigt at indføre midlertidige undtagelser, men foreslår i stedet, som på alle øvrige områder, at der gives mulighed for engangsundtagelser fra gang til gang, så der tages højde for borgere, som i særlige livssituationer har behov for at blive undtaget, men fremadrettet er digital parate.

Kommentar:

Finansministeriet skal oplyse, at borgere, der har brug for hjælp til at ansøge digitalt, skal tilbydes hjælp. Borgere, der ikke kan anvende en digital selvbetjeningsløsning, skal tilbydes en alternativ kommunikationskanal. For at sikre at der tages individuelle hensyn til borgerens evner og situation, foretager myndigheden et skøn fra henvendelse til henvendelse over, hvorvidt borgeren kan anvende den konkrete selvbetjeningsløsning.

I lovforslagets almindelige bemærkninger er der i afsnit 4.2.2 *Hjælp og vejledning* og afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* en række eksempler på forhold, der kan gøre, at en borger ikke kan søge digitalt. Der er tillige angivet flere konkrete eksempler på situationer, hvor en borger vil kunne tilbydes en alternativ kommunikationskanal. Eksemplerne skal ses om vejledende og angiver ikke udtømmende, hvornår en borger ikke vil kunne ansøge digitalt. I hvilke tilfælde, der kan foreligge særlige forhold for virksomheder, fremgår af lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 4.2.7 *Obligatorisk digital selvbetjening for virksomheder*, jf. afsnit 4 nedenfor. Den offentlige myndighed vil i forbindelse med den konkrete vurdering fra gang til gang også skulle lægge vægt på borgerens beskrivelse af egne it-evner og muligheder for at anvende it-værktøjer samt eventuelle problemer med at søge om hjælp. Den alternative kommunikationskanal, der tilbydes, skal være en, som borgeren konkret må forventes at kunne anvende, hvorved det sikres, at der kan tages individuelle hensyn, og at borgeren får den ydelse mv., som borgeren har ret til. Loven vil skulle administreres, så FN's handicapkonvention såvel som øvrig lovgivning overholdes.

Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold vil ved fastsættelse af nærmere regler om en undtagelses rækkevidde, efter den foreslåede affattelse af hjemlen i § 40 a, stk. 5, i lov om individuel boligstøtte, (jf. samlelovens § 11 om ansøgning om lån til beboerindskud) samt efter den eksisterende hjemmel i § 13,

stk. 2 i lov om Udbetaling Danmark, kunne tage hensyn til de særlige vilkår, der gør sig gældende på det sociale ydelsesområde.

For at imødekomme de yderligere hensyn, som er rejst i høringen af KL og ATP, vil det blive fremhævet i lovbemærkningerne, at udgangspunktet også på det sociale område er, at en undtagelse gives konkret fra gang til gang, som det er tilfældet for de øvrige områder i bølge 1-3. Som konsekvens heraf er der ikke behov for tillige at give midlertidige undtagelser, som foreslået i høringsversionen. Samtidig justeres lovbemærkningerne for så vidt angår ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forholds mulighed for i bekendtgørelse at fastsætte nærmere regler om en undtagelses rækkevidde ved ansøgning om lån til beboerindskud. Parallelt hermed justeres den tilsvarende beskrivelse af, hvordan ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold vil fastsætte regler om en undtagelses rækkevidde efter den gældende bestemmelse i lov om Udbetaling Danmark.

Justeringen medfører, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold blandt andet kan fastsætte regler om, at en undtagelse på det sociale område kan gælde fremadrettet for såvel efterfølgende oplysninger, som for alle øvrige ansøgninger, der har tæt sammenhæng. Dette adskiller sig fra den model, der var beskrevet i høringsversionen på det sociale område, hvor der var lagt op til, at en undtagelse ville gælde alle øvrige ansøgninger efter én og samme ydelseslov uden hensyntagen til, om der typisk bliver søgt om ydelserne i samme sagsforløb eller helt uafhængigt af hinanden – eventuelt med flere års mellemrum. Det er ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold, der i bekendtgørelsesform vil kunne fastsætte, hvilke sociale ydelser der har en sådan tæt sammenhæng, at en undtagelse vil kunne gælde for dem alle. Med justeringen sikres det samtidigt, at modellen i relevant omfang vil kunne genanvendes, hvor tilsvarende forhold måtte gøre sig gældende i bølge 4.

På baggrund af de konkrete erfaringer med den hidtidige digitalisering, som blandt andet er afdækket i Rambøll's undersøgelse, jf. afsnit 2.1 ovenfor, anses der på nuværende tidspunkt ikke at være anledning til i øvrigt at fravige de grundlæggende principper bag den hidtidige model for undtagelse fra digital selvbetjening, herunder udgangspunktet om at borgeren vurderes fra henvendelse til henvendelse, og at en undtagelse gives for den konkrete ansøgning. Der vil løbende blive fulgt op på implementeringen af digitaliseringsstrategien, herunder vil det indgå, om samme tilgang skal fastholdes fremadrettet.

Med hensyn til digitalisering af efterfølgende henvendelser har de analyser, der er foretaget på det sociale område, vist, at det er en naturlig følge af digitaliseringen af selve ansøgningen, at også de mange efterfølgende henvendelser, i form af oplysninger og ændringer fra borgeren i de løbende sager, indgives via den digitale selvbetjeningsløsning. Herved tilgodeses også hensyn til konsistens og potentialet på området.

I forbindelse med indførelse af Digital Post for borgere den 1. november 2014 er Digitaliseringsstyrelsen opmærksom på, at frontpersonalet skal være klædt på til at sondre mellem borgernes mulighed for at få en generel fritagelse fra at modtage Digital Post, og de hensyn der ligger bag muligheden for konkret at blive tilbudt en alternativ kommunikationskanal, når borgeren i det enkelte tilfælde henvender sig til en offentlig myndighed for at foretage en konkret ansøgning mv.

Lovforslagets bemærkninger vil i overensstemmelse med ovenstående blive justeret for så vidt angår beskrivelsen af ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forholdes hjemmel til at fastsætte regler om undtagelses rækkevidde på det sociale område efter den foreslåede § 40 a, stk. 5 i lov om individuel boligstøtte (lovforslagets § 11) samt efter den allerede gældende hjemmel i lov om Udbetaling Danmark.

2.3 Manglende bredbåndsdækning

Ældre Sagen og **Landbrug og Fødevarer** finder, at det fortsat er væsentligt, at der er effektiv bredbåndsforbindelse til borgere og virksomheder i hele landet.

Kommentar:

Finansministeriet kan oplyse, at der er opmærksomhed på at sikre, at der er adgang til velfungerende it og netværksdækning, og at der er tilstrækkelig adgang til de digitale selvbetjeningsløsninger, herunder adgang til PC'er og andre platforme med dækning. Ifølge Danmarks Statistik 2013 har 91 pct. af danskerne mellem 16 og 89 år adgang til internet i hjemmet. I 2012 var det 89 pct.

Erhvervs- og Vækstministeriet, Erhvervsstyrelsen, har oplyst, at 99,9 pct. af de danske husstande og virksomheder i 2013 kunne få en bredbåndforbindelse på mindst 2 Mbit/s downstream. Tilsvarende var tilfældet i 2012.

Finansministeriet skal bemærke, at hvis, der er ansøgere, som ikke har en bredbåndforbindelse, kan disse henvende sig i borgerservice eller på biblioteket, hvor der vil være mulighed for at benytte eller få hjælp til at benytte computere. Borgere med særlige behov, der gør, at de ikke kan søge digitalt, vil kunne tilbydes en anden måde at søge på end digitalt.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

2.4 Klageadgang

Ældre Sagen, Oplysningsforbundenes Fællesråd (OF) og **Dansk Folkeoplysnings Samråd (DFS)** finder, at det på alle områder bør være muligt at påklage et afslag på at ansøge på anden måde end digitalt.

Kommentar:

Finansministeriet skal henviser til, at de eksisterende klagemuligheder i de enkelte særlove, fortsat gælder. Lovforslaget ændrer således ikke på muligheden for at klage over afgørelser truffet efter de enkelte love efter reglerne i disse.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

3. Krav til it-løsningerne og databehandling

3.1 Brugervenlighed, tilgængelighed og kvalitet

Ældre Sagen, Dansk Journalistforbund, Forbrugerrådet Tænk og DI ITEK understreger blandt andet vigtigheden af brugervenlighed, tilgængelighed og kvalitet samt brugerevaluering, særligt med fokus på Rigsrevisionens beretning nr. 1/2013 om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger fra oktober 2013. **Ældre Sagen** fremhæver, at de digitale løsninger skal være klar, når et område digitaliseres, herunder på den fælles offentlige indgang borger.dk.

Danske Handicaporganisationer og Institut for Menneskerettigheder

understreger, at de offentlige selvbetjeningsystemer og hjemmesider reelt skal være tilgængelige for personer med handicap, og at hjælp og alternative kommunikationskanaler ikke bør erstatte tilgængelige selvbetjeningsløsninger. Danske Handicaporganisationer påpeger vigtigheden af, at relevante hjælpemidler i dag udvikles i takt med anden teknologi såsom internet-browsere og styresystemer.

Kommentar:

Finansministeriet kan oplyse, at det er vigtigt, at de relevante offentlige myndigheder sikrer, at de digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige, og at løsningerne lever op til fællesoffentlige standarder for it-løsninger, hvor disse er fastsat. Digitaliseringsstyrelsen følger op på i hvilket omfang, myndighedernes løsninger lever op til kravene for obligatorisk digital selvbetjening, og er i den forbindelse blandt andet opmærksom på Rigsrevisionens anbefalinger til brugervenlighed og brugerinddragelse.

Finansministeriet skal henvise til, at offentlige myndigheder, som led i aftalen om brugen af obligatoriske, åbne standarder i det offentlige, har været forpligtede til at overholde WCAG-standarden for tilgængelige hjemmesider siden den 1. januar 2008. Digitaliseringsstyrelsen stiller som hidtil råd og vejledning til rådighed for myndighederne i forhold til at fremme tilgængeligheden af de enkelte hjemmesider. Digitaliseringsstyrelsen har i øvrigt styrket fokus på de sammenhængende brugerrejser fra start til slut, det vil sige fra indgangen på en hjemmeside til afslutningen af en konkret selvbetjeningsløsning. Derudover har EU-kommissionen i december 2012 fremsat direktivforslag om tilgængeligheden af offentlige organers hjemmesider. Forslaget er nu under forhandling og kan få betydning for den fremtidige tilstand på området.

For at understøtte myndighedernes arbejde er der i regi af Digitaliseringsstyrelsen udarbejdet en udviklingsvejledning for selvbetjeningsløsninger med krav og anbefalinger til løsningernes brugervenlighed og tilgængelighed, som løbende vil

blive opdateret med relevante initiativer, hvis der måtte opstå behov herfor. Brugertest indgår som anbefaling heri, som eksempel i forhold til den praktiske udmøntning af de 24 krav om brugervenlighed og tilgængelighed, som gælder for obligatoriske selvbetjeningsløsninger. Derudover blev Statens it-projektmodel, blandt andet på baggrund af Statsrevisorernes beretning, opdateret i januar 2014 med krav om, at man i modellens gennemførelsesfase udfører tests, herunder eksempelvis brugervenlighedstest.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

3.2 Sikkerhed og persondataloven

Forbrugerrådet Tænk og **Landbrug og Fødevarer** understreger vigtigheden af, at fortrolige og personfølsomme oplysninger beskyttes, herunder mod hackerangreb og misbrug, og henviser til Rigsrevisionens beretning nr. 3/2013 om forebyggelse af hackerangreb fra oktober 2013.

Datatilsynet forudsætter, at persondataloven og sikkerhedsbekendtgørelsen bliver iagttaget ved selvbetjeningsløsningernes behandling af personoplysninger, og efterlyser at blive hørt over udviklingsvejledningen for selvbetjeningsløsninger.

Kommentar:

Finansministeriet skal bemærke, at de offentlige myndigheder, som det også er tilfældet i dag, vil skulle iagttage persondataloven herunder sikkerhedsbekendtgørelsen ved deres virke og håndtering af oplysninger samt ved udvikling og implementering af digitale selvbetjeningsløsninger. Persondataloven skal tillige iagttages, når de offentlige myndigheder eksempelvis stiller en computer til rådighed for borgerne. Der henvises til lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 3.2 *Persondatabeskyttelse*.

Finansministeriet kan oplyse, at ministeriet er opmærksom på Rigsrevisionens beretning og de forhold, der rejses heri. Finansministeriet publicerer guider og skabeloner, som hjælp til myndighedernes efterlevelse af blandt andet sikkerhedskrav, og har desuden i samarbejde med Forsvarsministeriet udgivet konkret vejledning inden for hackerforsvar. Finansministeriet følger løbende udviklingen inden for informationssikkerhed med sigte på at tilpasse det understøttende materiale, der tilbydes myndighederne. I udviklingsvejledningen for selvbetjeningsløsninger stilles blandt andet krav til, at oplysninger og data skal opbevares sikkert. Konkret fremhæves, at der skal være et tilstrækkeligt højt niveau af informationssikkerhed i hele den offentlige sektor, og at myndigheder og leverandører skal være særligt opmærksom på sikkerheden, hvis en løsning behandler personfølsomme oplysninger. Det samme gælder for eksempel for information om sundhed eller børn. Kravet pointerer yderligere, at det er myndighedens ansvar at sørge for sikkerhed og fortrolighed i en given selvbetjeningsløsning, hvilket vil sige, at følge persondataloven og databeskyttelsesdirektivet. Kravet dækker også statslige myndigheders forpligtelse til at følge den åbne standard for informationssikkerhed, ISO 27001, og anbefaler, at alle øvrige offentlige myndigheder også efterlever standarden.

Datatilsynet er inviteret til at deltage aktivt i udviklingsvejledningens erfaringsindsamling i 1. kvartal 2014. Datatilsynet vil i forbindelse med den efterfølgende opdatering få udviklingsvejledningen i høring.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

3.3 Tidsfrister

Københavns Kommune anfører, at det giver udfordringer, når ansøgninger modtages op til eller på helligdage eller lukkedage.

Dansk journalistforbund anfører, at der bør tages stilling til, hvordan ansøgere mv. er stillet, hvis systemerne helt eller delvist bryder ned i dagene op til særlige frister.

Kommentar:

Finansministeriet skal bemærke, at med digitaliseringen bliver det muligt for myndighederne at konstatere meget præcist, hvornår ansøgningen er kommet frem. Myndighederne kan i samme omfang som i dag se bort fra en fristoverskridelse og håndtere en eventuel manglende indgivelse af en ansøgning mv. som hidtil.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

3.4 Fuldmagt

KL bemærker, at det bør tydeliggøres, at partsrepræsentanter for borgere også er omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Dansk Journalistforbund bemærker, at det fortsat bør være muligt at udstede en fuldmagt på papir.

DI ITEK bemærker, at personer, der blandt andet som værge hjælper andre borgere, bør kunne gøre dette via deres egen NemID, frem for de alternative løsninger, der ofte er papirløsninger og som oftest kun sendes til borgeren selv og ikke til værgen.

Kommentar:

Finansministeriet kan oplyse, at indtil, de enkelte myndigheder har implementeret en tilstrækkelig digital fuldmagtsløsning, håndteres fuldmagter som hidtil og i overensstemmelse med forvaltningslovens § 8. Der ændres ikke på borgerens mulighed for at udstede en fuldmagt på papir.

På de områder, hvor der er indført obligatorisk digital selvbetjening, er udgangspunktet, at den, der handler på vegne af en anden, tillige skal anvende digital selvbetjening. Dette forudsætter, som i dag, digital understøttelse af partsrepræsentation på den enkelte selvbetjeningsløsning. Der er derfor udarbejdet en fællesoffentlig digital partsrepræsentationskomponent til brug for

afgivelse af fuldmagt, som det fremgår af lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*. Komponenten skal implementeres på den enkelte selvbetjeningsløsning for at kunne anvendes. Det er muligt ved hjælp af den fællesoffentlige partsrepræsentationskomponent at konvertere en papirfuldmagt til en digital fuldmagt på områder, hvor digital fuldmagt understøttes. Partsrepræsentationskomponenten forventes løbende udbredt, så der gradvist kommer flere muligheder for at lade sig partsrepræsentere digitalt. Der er pt. ikke de registermæssige eller teknologiske forudsætninger for at kunne tilbyde en elektronisk version af værgemål i forbindelse med NemID eller NemLog-in.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

4. Obligatorisk digital selvbetjening for virksomheder

Ældre Sagen bemærker, at ældre med selvstændig virksomhed, der har særlige behov, eksempelvis på grund af manglende it-kompetencer, der gør, at de ikke kan ansøge digitalt, bør tilbydes at ansøge mv. på anden måde end digitalt.

KL påpeger, at der vil være frivillige foreninger, som ikke vil være i stand til at ansøge digitalt blandt andet på grund af ledende medlemmers funktionsnedsættelser eller andre årsager, som ville kunne fritage dem, hvis de agerede som borgere.

Dansk Journalistforbund og **LO** henleder opmærksomheden på ansøgere som er selvstændige enkeltmandsvirksomheder uden CVR-nr. og på kombinatorere (enkeltpersoner, der både har lønindkomst samt honorar og/eller selvstændig bibeskæftigelse). Parterne opfordrer til, at der udvikles tidssvarende løsninger, der blandt andet kan håndtere denne gruppe, og påpeger, at der bør ydes tilstrækkelig hjælp og vejledning til disse, såvel telefonisk og som personligt, og at det bør sikres, at bibliotekerne har de fornødne ressourcer og fysiske rammer til at yde en diskret support af kompetente videnspersoner underlagt tavshedspligt.

DI ITEK anfører, at de elektroniske indberetningssystemer til virksomheder i mange tilfælde ikke er mulige at integrere, og at data ikke kan overføres automatisk til det offentlige system, hvilket ofte fører til spild af ressourcer.

DI ITEK anfører blandt andet, at køreplanen for den offentlige digitalisering henvendt til virksomheder er uklar, og at virksomhederne oplever, at der løbende lanceres flere og flere digitale tiltag, som selvstændige initiativer og ikke som en del af en samlet plan. DI ITEK efterlyser et samlet overblik over, hvilke sagsområder det offentlige har digitaliseret og hvilke, der vil blive digitaliseret i de kommende år, og anbefaler, at Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen udformer en form for ”bølgeplan” for digitalisering af virksomhederne for herved

at give virksomhederne en bedre mulighed for at forberede sig til og hjemtage gevinster ved digitalisering.

Kommentar:

Finansministeriet skal bemærke, at lovforslaget primært er borgerrettet, men at der på visse områder kan være såvel borgere som virksomheder, der indgiver ansøgninger mv. Dette gælder blandt andet for ansøgning om byggetilladelse, meddelelser om afhentning af affald og ansøgning om parkeringslicenser. Lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 4.2.7 *Obligatorisk digital selvbetjening for virksomheder* såvel som høringsnotatet på dette område er udarbejdet med inddragelse af Erhvervs- og Vækstministeriet, Erhvervsstyrelsen.

Håndtering af obligatorisk digital selvbetjening for virksomheder, herunder undtagelsesmulighederne, lægger sig op ad den tilgang, som kendes fra virksomhedsområdet i øvrigt, hvor der indføres krav om digital kommunikation. Heraf følger, at virksomheder som udgangspunkt er digitale og kun helt undtagelsesvist kan blive undtaget fra at anvende de digitale løsninger, der er gjort obligatorisk. En virksomhed kan således efter lovforslaget ansøge på en anden måde end digitalt, hvis virksomhedens ejer eller ledelsesmedlem har et handicap, der bevirker, at vedkommende ikke kan anvende digital selvbetjening, og der ikke er andre, der kan indgive den pågældende ansøgning eller indberetning digitalt for virksomheden. Tilsvarende gør sig gældende, hvis virksomhedens ejer eller ledelsesmedlem er indsat i en af kriminalforsorgens institutioner uden adgang til computer med internetforbindelse.

De relevante ministerier har vurderet, at de it-løsninger, der stilles til rådighed på de af lovforslaget omfattede områder ikke har en sådan kompleksitet, at det har givet anledning til at fravige udgangspunktet om, at en virksomhed skal ansøge digitalt. Virksomheder, der har behov for hjælp og vejledning i forbindelse med digitalisering, kan få hjælp og vejledning. På folkebiblioteker i 86 kommuner vil det for eksempel være muligt at få personlig hjælp ved en computer til at oprette en NemID medarbejdersignatur samt vejledning i brugen af de selvbetjeningsløsninger, der er omfattet af lovforslaget. Det vil også være muligt at give en repræsentant fuldmagt til at foretage den pågældende ansøgning eller indberetning digitalt for virksomheden, eller virksomheden kan anmode en rådgiver, for eksempel en advokat eller en revisor, om at foretage ansøgningen eller indberetningen digitalt for virksomheden. Det forudsættes, at myndighederne fortsat sikrer hjælp og vejledning samt overholder regler om tavshedspligt, persondatalov mv., jf. afsnit 3.2 ovenfor.

Finansministeriet kan oplyse, at selvbetjeningsløsningerne på de konkrete områder, der er omfattet af dette lovforslag, som retter sig mod såvel borgere som virksomheder, blandt andet skal leve op til samme krav til brugervenlighed, tilgængelighed og kvalitet, som omtalt i afsnit 3.1 ovenfor.

Det vurderes, at virksomhederne generelt er parate til digital kommunikation. Det kan blandt andet oplyses, at antallet af virksomheder, der har søgt fritagelse for tilslutning til Digital Post, fordi det ikke er muligt at få etableret en internetforbindelse med en beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s (0,5Mbit/s), lå på ca. 130 virksomheder i januar 2014. Dette skal ses i forhold til, at ca. 500.000 virksomheder har fået etableret en digital postkasse.

Virksomheder, som ikke har CVR-nummer, kan ikke få en NemID medarbejdersignatur og vil dermed være afskåret fra at anvende en digital selvbetjeningsløsning, hvis løsningen skal tilgås med en NemID medarbejdersignatur.

Erhvervsstyrelsen har oplyst, at når virksomheder, i løbet af 2014 får mulighed for frivilligt at lade sig registrere i CVR, vil det blive med en ny virksomhedsform, hvorefter en mindre virksomhed kan lade sig registrere, selv om der ikke er et lovbestemt krav herom. Det kan eksempelvis være, hvis der forventes en omsætning under 50.000 over en periode på 1 år. Det understreges, at der i så fald er tale om en frivillig registrering i CVR. Hvis disse virksomheder efterfølgende bliver moms- eller lønsumspligtige og dermed omfattet af et lovbestemt krav om registrering i CVR, skal de omregistreres. Virksomheden kan i givet fald beholde samme CVR-nummer efter omregistreringen.

Finansministeriet er i færd med at indhente forslag fra samtlige ministerier til områder, der kan indgå i kommende bølger af områder, hvorpå der kan indføres obligatorisk digital selvbetjening. I det omfang der indmeldes flere relevante virksomhedsområder, vil det blive drøftet med Erhvervs- og Vækstministeriet, om disse kan håndteres i en bølge Lovgivning i regi af Erhvervs- og Vækstministeriet i lighed med den første bølge Lov om obligatorisk digital kommunikation på virksomhedsområdet (lov nr. 341 af 27. april 2011).

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

5. Økonomiske forhold

Ældre Sagen påpeger, at det ikke fremgår af lovbemærkningerne, hvilke økonomiske konsekvenser det har for de borgere, der ikke i dag har en computer og adgang til internettet. Ældre Sagen anfører, at digitalisering for disse borgere er forbundet med en væsentlig merudgift til anskaffelse af udstyr, vedligeholdelse og løbende udgifter til internatabonnement mv. Dette bør være en faktor, der medtages i vurderingen af, om en borger kan fritages for at kommunikere digitalt med myndighederne.

KL anfører, at lovforslaget medfører en udvidet opgave i form af medbetjening af alle borgere. KL anfører, at der er tale om nye opgaver i kommunerne, når

kommunerne skal træffe afgørelse om, hvorvidt en borger skal undtages fra obligatorisk selvbetjening på Udbetaling Danmarks område, og når kommunerne skal foretage den advisering til Udbetaling Danmark, der er forbundet hermed. KL forventer, at omfanget af de økonomiske konsekvenser af disse nye opgaver i kommunerne, tillige med størrelsen og fordelingen af de eventuelle økonomiske gevinster, som Udbetaling Danmark vil opnå, vil blive håndteret i forbindelse med forhandlingerne om kommunernes økonomi for 2015.

ATP bemærker, at hvis modellen for undtagelse i forhold til Udbetaling Danmarks område ændres markant, kan det få betydning for økonomien på Udbetaling Danmarks område.

DI ITEK anfører, at det har store økonomiske konsekvenser for virksomhederne, når det offentlige digitaliserer samspillet med virksomhederne.

Kommentar:

Finansministeriet skal for så vidt angår eventuelle økonomiske konsekvenser for borgerne bemærke, at lovforslaget ikke medfører købetvang af PC'er eller andre digitale platforme for borgerne. Borgere, der ikke har en PC hjemme, vil kunne henvende sig i borgerservice eller på biblioteket, hvor der vil være mulighed for at benytte eller få hjælp til at benytte computere. Det bemærkes, at 91 pct. af danskerne mellem 16 og 89 år ifølge Danmarks Statistik 2013 allerede har adgang til PC med internet i hjemmet.

Finansministeriet kan oplyse, at de økonomiske konsekvenser af lovforslaget blandt andet er udarbejdet i samarbejde med KL og de statslige myndigheder med henblik på at tilvejebringe det fornødne grundlag til at kunne realisere økonomiske gevinster ved digitalisering.

Finansministeriet skal i relation til det anførte vedrørende økonomien på Udbetaling Danmarks område bemærke, at kommunerne generelt har til opgave at hjælpe og vejlede borgere, der henvender sig – blandt andet med henblik på at indgive en ansøgning eller lignende. Tilsvarende er det forventningen, at Udbetaling Danmark vejleder de borgere, der eventuelt henvender sig telefonisk til Udbetaling Danmark. Hertil kommer, at det ligger i aftalen om rollefordelingen mellem kommunerne og Udbetaling Danmark, at det er kommunerne, der har ansvaret for at yde en tilstrækkelig hjælp til borgere, der måtte have brug for hjælp, herunder ved personligt fremmøde, til at søge på Udbetaling Danmarks områder. Den sagsbehandling, der følger heraf og af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening på Udbetaling Danmarks område i medfør af lov om Udbetaling Danmark, adskiller sig ikke væsentligt fra de oprindelige forudsætninger. De økonomiske konsekvenser af overgangen til obligatorisk digital selvbetjening på Udbetaling Danmarks område drøftes i forbindelse med aftalen om kommunernes økonomi for 2015.

Erhvervs- og Vækstministeriet, Erhvervsstyrelsen, Team Effektiv Regulering (TER), har blandt andet oplyst, at de vurderer, at lovforslaget ikke vil medføre

væsentlige økonomiske eller administrative konsekvenser for erhvervslivet. Der henvises til lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 6 *Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet mv.*

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

6. Specifikke bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

Generelt vedr. ekstraordinære situationer

KL foreslår, at det præciseres, hvornår der kan foreligge helt ekstraordinære situationer, hvor kommunerne ud fra en samlet økonomisk vurdering finder, at det kan være hensigtsmæssigt for den offentlige myndighed at behandle en ansøgning, selvom den ikke er modtaget ved digital selvbetjening.

Kommentar:

Det er op til den enkelte kommune, at foretage en samlet økonomisk vurdering af, hvorvidt der foreligger ekstraordinære situationer. I lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer* fremgår eksempler herpå. Hensigten med bestemmelsen har været at give de offentlige myndigheder en ekstraordinær mulighed for at se bort fra en ikke-digital ansøgning. Bemærkningerne er tilsvarende de almindelige bemærkninger i lovforslaget fra samlelov 2. Erfaringerne fra bølge 1 og 2 har i forhold til ekstraordinære situationer endnu ikke givet anledning til at komme med yderligere eksempler.

Høringssvaret giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

Lovforslagets § 2 vedr. byggetilladelser

KL påpeger, at tegninger og andet materiale som udgangspunkt ikke mister noget, herunder målestoksforhold, ved at blive digitaliseret. KL foreslår derfor, at det skærpes, at alt materiale vedrørende ansøgning om byggesager og byggeanmeldelser afleveres digitalt i forbindelse med ansøgningen. Dette vil ifølge KL desuden være muligt, når KOMBIT's Byg og Miljø løsning udruller til kommunerne i løbet af 2014.

Københavns Kommune finder, at der på dette konkrete område er taget højde for, at ikke nødvendigvis alle dele af en ansøgning kan indgives digitalt.

Kommentar:

Klima-, Energi- og Bygningsministeriet har oplyst, at det ikke kan udelukkes, at projekteringsmateriale og tegninger ved nogle byggeprojekter alene vil kunne udformes således, at det ikke vil være muligt at indsende digitalt. Derfor vil muligheden for, at materialet kan indsendes i fysisk form blive bibeholdt. Bemærkningerne til den foreslåede ændring af byggeloven angiver allerede, at den foreslåede ændring medfører, at ansøgning om byggetilladelse, anmeldelse af

byggearbejder og ansøgning om dispensation skal indgives til kommunen digitalt og via den digitale adgang, som den enkelte kommune stiller til rådighed for borgerne. Muligheden for at indsende materiale på anden måde end via kommunens digitale adgang er således alene tiltænkt anvendt i de tilfælde, hvor materialets art gør det umuligt at indsende via kommunens digitale adgang.

Lovforslagets bemærkninger vil blive præciseret.

Lovforslagets § 3 vedr. udlån og udleje af lokaler

KL påpeger, at kravet om digital selvbetjening kan være en barriere for frivillige foreningers adgang til anvisning af lokaler. **KL** finder, at det generelt i lovforslaget bør bemærkes, at alle selvejende institutioner, kommunale a/s og lignende også er omfattet af krav om at stille løsninger til rådighed, såfremt de administrerer nogle af de omfattede områder på en myndigheds vegne, hvilket blandt andet er relevant ift. lån og udleje af lokaler, hvor eksempelvis selvejende idrætshaller også omfattes.

Kommentar:

Finansministeriet kan oplyse, at Erhvervsstyrelsen har været inddraget ved udarbejdelse af såvel høringsnotatet som af lovforslagets almindelige bemærkninger, der beskriver de forhold, der gør sig gældende for obligatorisk digital selvbetjening for virksomheder. Der henvises til afsnit 5 ”Virksomheder” ovenfor.

Finansministeriet skal bemærke, at det er kommunen, der skal stille den digitale løsning til rådighed på området. Lovforslaget ændrer ikke på, hvem der er omfattet af de specifikke love, hvori der med lovforslaget indføres obligatorisk digital selvbetjening. Kulturministeriet har til brug for høringsnotatet oplyst, at det også er kommunen, som ifølge folkeoplysningsloven anviser lokaler, og at det forhold, at kommunen i praksis lader en selvejende institution (idrætshal) stå for det, gør ikke i sig selv, at den selvejende institution er en offentlig myndighed. Det vil i sidste ende være kommunen, som bærer myndighedsansvaret for anvisningen af lokaler.

Høringssvaret giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

Lovforslagets § 4 vedr. affaldsområdet

KL anfører, at lovforslagets § 4 mangler standardformuleringen om, at det er kommunalbestyrelsen, der bestemmer, hvordan en ikke-digital ansøgning mv. skal indgives, herunder om den skal være mundtligt eller skriftligt

Kommentar:

Selve lovbestemmelsens § 45, stk. 4, nr. 3 vil blive tilrettet, så standardteksten tillige indgår her. Der er alene tale om en redaktionel rettelse, der ikke har indholdsmæssige konsekvenser.

Lovforslagets § 11, nr. 2 vedr. hjemmel på UDK-området (§ 40a, stk. 5)

KL finder, at bestemmelsen bør udgå, da ansøgning om beboerindskudslån og boligstøtte sker uafhængigt af hinanden. Tilsvarende gælder for en undtagelse.

Kommentar:

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale forhold har oplyst, at borgere, der søger om lån til beboerindskud, må formodes ofte umiddelbart herefter at skulle ansøge om boligstøtte til den samme bolig. Hvis kommunen vurderer, at borgeren skal undtages fra krav om digital selvbetjening i forhold til lån om beboerindskud, bør der være mulighed for, at der kan fastsættes administrative regler om, at kommunen samtidigt kan undtage borgeren fra det digitale krav for en efterfølgende ansøgningsproces i forhold til boligstøtte. Det vurderes således, at være hensigtsmæssigt at beholde hjemlen i forslaget til den nye § 40 a, stk. 5.

Høringssvaret giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

Lovforslagets § 14, nr. 2 vedr. parkeringstilladelse

KL finder, at det bør tydeliggøres, at det implicitte krav om, at alle kommuner skal stille løsninger til rådighed, ikke gælder på parkeringsområdet, hvis der ikke udstedes eller kun er meget få parkeringslicenser i den enkelte kommune.

Kommentar:

Lovforslagets bemærkninger vil blive justeret i overensstemmelse hermed.