

## ENDELIG REDEGØRELSE

FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND



## Undersøgelse af visse forhold vedrørende Offentlig Digital Post

Efter min gennemgang af tre rapporter om offentlige myndigheders brug af digital kommunikation har jeg undersøgt tre konkrete problemstillinger vedrørende Offentlig Digital Post. Jeg henviser til pkt. 2.a – 2.c nedenfor.

02-05-2015

Dok.nr. 14/01845-37/JV

Den 22. december 2014 afgav jeg en foreløbig redegørelse i sagen.

Jeg har herefter ved e-mail af 26. februar 2015, vedhæftet breve af 24. februar og 26. februar 2015 fra henholdsvis Digitaliseringsstyrelsen og Finansministeriet, modtaget myndighedernes bemærkninger til min foreløbige redegørelse. Finansministeriet har i brevet af 26. februar 2015 anført, at ministeriet kan tilslutte sig Digitaliseringsstyrelsens udtalelse.

Efter min gennemgang af myndighedernes bemærkninger fastholder jeg det, som jeg anførte i min foreløbige redegørelse. Jeg har dog under pkt. 2.b og 2.c knyttet enkelte bemærkninger til Digitaliseringsstyrelsens seneste udtalelse af 24. februar 2015.

Det er herefter min endelige opfattelse, at det ville have været ønskeligt, at Finansministeriet og Digitaliseringsstyrelsen – inden bestemmelsen om obligatorisk tilslutning af borgere til Offentlig Digital Post blev sat i kraft – havde sikret sig, at postløsningen var indrettet, så den understøttede overholdelsen af det grundlæggende forvaltningsretlige krav om, at en meddelelse fra en myndighed skal indeholde korrekt afsenderbetegnelse.

Jeg lægger til grund, at løsningen med idriftsættelsen af Digital Post 2 vil blive indrettet således, at alle meddelelser indeholder korrekt afsenderbetegnelse, og at Digitaliseringsstyrelsen i tiden indtil da vil vejlede myndighederne om, hvordan det i den nuværende løsning bedst muligt kan sikres, at afsenderbetegnelsen fremgår. Jeg har derfor ikke grundlag for at foretage mig videre i relation til dette spørgsmål. Jeg henviser til pkt. 2.a nedenfor.

På baggrund af de oplysninger, som jeg har modtaget fra Digitaliseringsstyrelsen, har jeg heller ikke grundlag for at foretage mig videre i forhold til de problemstillinger, som jeg har rejst om opdatering af adressebogen i Offentlig Digital Post og om myndigheders brug af andre postløsninger ved siden af Offentlig Digital Post. Jeg henviser til pkt. 2.b og 2.c nedenfor.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Fra s. 17 er der en sagsfremstilling.

### Ombudsmandens endelige udtalelse

#### 1. Generelt om Offentlig Digital Post

Postløsningen Offentlig Digital Post er reguleret i lov nr. 528 af 11. juni 2012 om Offentlig Digital Post.

Det følger af lovens § 3, stk. 1 og 2, at fysiske personer, der er 15 år eller derover, og juridiske enheder med CVR-nummer skal tilsluttes Offentlig Digital Post, medmindre personen eller den juridiske enhed fritages for obligatorisk tilslutning.

Pligten til – medmindre der i medfør af lovens § 5 meddeles fritagelse – at være tilsluttet Offentlig Digital Post blev af erhvervs- og vækstministeren sat i kraft for juridiske enheder den 1. november 2013 (bekendtgørelse nr. 981 af 7. august 2013). Bestemmelsen om obligatorisk tilslutning af fysiske personer blev af finansministeren sat i kraft den 1. november 2014 (bekendtgørelse nr. 1535 af 18. december 2013).

Offentlige myndigheder mv., der anvender Offentlig Digital Post (i loven betegnet offentlige afsendere), kan anvende postløsningen til kommunikation med fysiske personer og juridiske enheder, der er tilsluttet postløsningen, med de retsvirkninger, der følger lov om Offentlig Digital Post § 10. Dette er fastsat i lovens § 7, stk. 1.

Det følger af lovens § 10, at retsvirkningen af tilslutning til Offentlig Digital Post er, at meddelelser, der sendes i postløsningen, dels anses for at være kommet frem på det tidspunkt, hvor meddelelsen er tilgængelig for adressaten i postløsningen, dels anses for at være afsendt af den angivne afsender.

Adressaten bærer selv risikoen for ikke at have gjort sig bekendt med de meddelelser, der sendes i postløsningen, f.eks. fordi den pågældende ikke har anskaffet NemID eller har problemer med sin computer.

Hindringer, der er knyttet til selve postløsningen, og som adressaten ikke har indflydelse på eller ansvaret/risikoen for – f.eks. nedbrud, midlertidige kapacitetsproblemer mv. – indebærer omvendt, at meddelelsen først kan anses for at være kommet frem til adressaten, når hindringen er ophørt.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Da min undersøgelse er koncentreret om anvendelsen af Offentlig Digital Post i forhold til borgere, refereres i det følgende udelukkende til borgere.

Offentlige myndigheder er berettigede – men ikke forpligtede – til at sende meddelelser til borgerne via den digitale postløsning, uanset på hvilken måde en borger har henvendt sig. Borgerne er omvendt forpligtede til – men kan ikke kræve – at modtage meddelelser i postløsningen.

Loven udgør således en fravigelse af det sædvanlige udgangspunkt, hvorefter en borger har ret, men ikke pligt, til at kommunikere digitalt med myndighederne, og hvorefter en myndighed bør svare ved brug af det samme medie, som borgeren har anvendt (se bl.a. lovforslag nr. L 160 af 13. april 2012 om Offentlig Digital Post, pkt. 1 i lovforslagets almindelige bemærkninger).

Det sidstnævnte udgangspunkt gælder naturligvis kun under forudsætning af, at det ikke strider imod lovgivningen at svare ved brug af et bestemt medie. Jeg henviser f.eks. til § 41, stk. 3, i persondataloven (lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger) om databehandlingsikkerhed og den i medfør af lovens § 41, stk. 5, udstedte bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning.

Borgerens manglende kendskab til meddelelser, som er tilgængelige i postløsningen (jf. lovens § 10), kan indebære, at den pågældende lider retligt eller økonomisk tab, f.eks. i forbindelse med overskridelse af en klage- eller ansøgningsfrist.

Min undersøgelse skal bl.a. ses i lyset af disse konsekvenser af loven om Offentlig Digital Post.

### **2. Min undersøgelse af visse forhold vedrørende Offentlig Digital Post**

Ved brev af 7. maj 2014 bad jeg på grundlag af min gennemgang af tre rapporter om offentlige myndigheders brug af digital kommunikation Digitaliseringsstyrelsen om en udtalelse vedrørende tre konkrete problemstillinger i tilknytning til postløsningen Offentlig Digital Post.

Min undersøgelse drejer sig om følgende problemstillinger:

- a. Navnet på myndigheder uden et CVR-nummer fremgår ikke af meddelelser, der sendes/modtages i Offentlig Digital Post
- b. Manglende opdatering af adressebogen i Offentlig Digital Post
- c. Kommuners brug af eget digitalt postsystem ved siden af Offentlig Digital Post

## ENDELIG REDEGØRELSE

På baggrund af de svar, som jeg modtog fra Digitaliseringsstyrelsen ved breve af 16. juni og 1. september 2014 og på et møde den 20. juni 2014, stillede jeg ved breve af 28. juni og 24. september 2014 styrelsen nogle supplerende spørgsmål.

Ved brev af 28. oktober 2014 uddybede Digitaliseringsstyrelsen sine svar.

Den 22. december 2014 afgav jeg en foreløbig redegørelse i sagen, og ved e-mail af 26. februar 2015 modtog jeg henholdsvis Digitaliseringsstyrelsens og Finansministeriets breve af 24. februar og 26. februar 2015 med bemærkninger til min redegørelse.

Jeg har nu haft lejlighed til at foretage en samlet gennemgang af de oplysninger, som jeg har modtaget, og jeg skal på den baggrund fremkomme med min endelige udtalelse i sagen:

### **2.a Navnet på myndigheder uden et CVR-nummer fremgår ikke af meddelelser, der sendes i Offentlig Digital Post**

I forbindelse med min gennemgang af rapporterne blev jeg opmærksom på, at navnet på den offentlige myndighed, der har sendt eller modtaget en meddelelse i Offentlig Digital Post, ikke altid fremgår af korrespondancen.

Efter min gennemgang af sagen har jeg forstået, at den nuværende Digital Post-løsning – der bygger på en aftale mellem Digitaliseringsstyrelsen og leverandøren af postløsningen (e-Boks) – er indrettet således, at det alene er myndigheder med et CVR-nummer (herefter benævnt CVR-myndigheder), der kan tilsluttes postløsningen som offentlige afsendere mv., jf. lovens § 7, stk. 1.

Det skyldes efter det oplyste bl.a., at der kun kan udstedes NemID-medarbejdercertifikat til myndigheder med et CVR-nummer, og at dette er en forudsætning for, at der kan etableres sikker adgang til postløsningen.

Myndigheder, der er tilsluttet postløsningen, kan oprette kontaktpunkter (postkasser) for myndigheder uden et CVR-nummer, herunder myndigheder, der hører under samme ressort som CVR-myndigheden. Meddelelser til/fra sådanne myndigheder vil i postløsningen imidlertid optræde med CVR-myndighedens navn, som således vil fremgå af oversigten over meddelelser i borgerens indbakke og sendt post-mappe.

Navnet på myndigheden, der har sendt/modtaget meddelelsen, fremgår ikke.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Problemstillingen gør sig både gældende, hvor myndigheden uden et CVR-nummer efter de almindelige forvaltningsretlige regler er en selvstændig myndighed – f.eks. politikredsene, som anvender Offentlig Digital Post via et kontaktpunkt oprettet af Rigspolitiet – og hvor dette ikke er tilfældet, f.eks. et regionssygehus, som anvender postløsningen via et kontaktpunkt oprettet af vedkommende region.

Som anført i mit brev af 7. maj 2014 til Digitaliseringsstyrelsen er det et grundlæggende princip, at det skal være synligt for borgeren, hvilken myndighed den pågældende kommunikerer eller har kommunikeret med. Hertil kommer, at de dokumenter, som myndigheden har udarbejdet, skal bevares på en sådan måde, at der er sikkerhed for dokumentets integritet (dvs. originale indhold) og autenticitet (dvs. at dokumentet rent faktisk stammer fra den angivne afsender), jf. bl.a. Folketingets Ombudsmands beretning for 1997, s. 198 ff.

Jeg henviste i den forbindelse også til, at det følger af § 10, nr. 2, i lov om Offentlig Digital Post, at en meddelelse, der sendes under anvendelse af Offentlig Digital Post, anses for at være afsendt af den angivne afsender.

Digitaliseringsstyrelsen har i udtalelsen af 16. juni 2014 – i tilknytning til de tidligere nævnte grunde til den nuværende indretning af Offentlig Digital Post – bemærket, at en myndighed i Digital Post-løsningen er defineret som "en myndighed med et CVR-nummer i henhold til lov om Det Centrale Virksomhedsregister."

Digitaliseringsstyrelsen har som begrundelse for den anvendte definition af en myndighed henvist til, at det er fastsat i § 14 i lov om Det Centrale Virksomhedsregister (lovbekendtgørelse nr. 653 af 15. juni 2006, herefter CVR-loven), at en offentlig myndighed i alle anliggender om juridiske enheder – dvs. statslige administrative enheder, regioner og kommuner (CVR-lovens § 3, stk. 3-5) – skal anvende CVR-nummeret, og i alle anliggender om produktionsenheder skal anvende P-nummeret.

Digitaliseringsstyrelsen har i den forbindelse henvist til § 3, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 70 af 27. januar 2011 om statens regnskabsvæsen, der er udstedt med hjemmel i § 3 i lov nr. 131 af 28. marts 1984 om statens regnskabsvæsen mv. Efter den nævnte bestemmelse i bekendtgørelsen anvendes betegnelsen "en virksomhed" om "en forvaltningsenhed inden for et ministerområde, hvis ledelse er budget- og regnskabsansvarlig for en eller flere hovedkonti på bevillingslovene inden for ministerområdet og eventuelle fælles paragraffer på finansloven".

Jeg bemærker til dette, at formålet med Det Centrale Virksomhedsregister er at indsamle grunddata (registreringsnummer, navn, adresse, antal ansatte mv.) om juridiske enheder og dertil knyttede produktionsenheder, at foretage

## ENDELIG REDEGØRELSE

entydig nummerering af disse enheder og at stille de registrerede grunddata til rådighed for offentlige myndigheder, institutioner og private (CVR-lovens § 2). Lovens overordnede formål er med andre ord at sikre en entydig identifikation af de i loven nævnte enheder og stille oplysninger om enhederne til rådighed for offentligheden.

Det kan derimod ikke antages, at der med loven er tilsigtet en ændring af den sædvanlige forvaltningsretlige afgrænsning af myndighedsbegrebet. Se herom bl.a. Karsten Loiborg m.fl., *Forvaltningsret*, 2. udgave (2002), s. 116ff, Jørgen Albæk Jensen m.fl., *Forvaltningsret – almindelige emner*, 5. udgave (2009), s. 21 (særligt note 14) og den generelle beskrivelse af forvaltningsmyndigheder på s. 37 ff. Se desuden Niels Fenger, *Forvaltningsloven med kommentarer* (2013), s. 393 ff. og Mohammad Ahsan, *Offentlighedsloven med kommentarer* (2014), s. 113 ff. og s. 391 ff.

At CVR-loven ikke tilsigter at ændre den gængse forståelse af myndighedsbegrebet, understøttes bl.a. af forarbejderne til lovens § 14 (dengang § 7), hvori følgende er anført (lovforslag nr. L 184 af 17. januar 1996, bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser):

### ”Til § 7

...

Ved offentlige myndigheder forstås de samme myndigheder, som omfattes af forvaltningsloven. Loven omfatter således alle forvaltningsmyndigheder, uanset om de tilhører den statslige eller den kommunale forvaltning, og uanset om der er tale om almindelige forvaltningsmyndigheder, særlige nævn eller råd - f.eks. taksationskommissioner, landvæsensretter og ankenævn - eller særlige forvaltningsenheder - f.eks. ATP og Danmarks Nationalbank. Loven omfatter også myndigheder, hvis virksomhed udelukkende er af rådgivende karakter - som f.eks. retslægerådet - samt midlertidige udvalg og kommissioner.”

Det, som Digitaliseringsstyrelsen har anført, er derfor efter min opfattelse ikke relevant for, om en myndighed skal optræde som afsender/modtager af en meddelelse i Offentlig Digital Post.

Digitaliseringsstyrelsen har videre anført, at det under alle omstændigheder vil fremgå af en meddelelses indhold, hvem brugeren kommunikerer med. Endvidere har styrelsen henvist til, at myndigheden har mulighed for at tilkendegive i meddelelsens emnefelt, hvem meddelelsen er fra og/eller hvad den vedrører.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Styrelsen har også anført, at der i juli 2014 er foretaget en ændring i postløsningen for så vidt angår meddelelser i sendt post-mappen, idet der via et informationsbillede nu gives adgang til oplysninger om, til hvilken myndighed (herunder en myndighed uden et CVR-nummer) en meddelelse er sendt.

Som jeg skrev i mit brev af 28. juni 2014, følger det af gældende ret, at en myndighed er forpligtet til at sikre korrekt afsenderbetegnelse (brevhoved) i de meddelelser, som myndigheden udsender, jf. bl.a. Folketingets Ombudsmands beretning for 1971, s. 108 ff. I sagen kritiserede ombudsmanden den skriftlige form, som en skatterådskendelse var meddelt i, herunder at kendelsen ikke indeholdt oplysninger om udstedermyndighed.

Jeg henledte i den forbindelse Digitaliseringsstyrelsens opmærksomhed på, at den undersøgelse, som dannede grundlag for rapporterne om offentlige myndigheders brug af digital kommunikation, havde vist, at det i praksis forekommer, at en myndighed undlader at anføre afsenderbetegnelse i myndighedens meddelelser.

En meddelelse fra en myndighed uden et CVR-nummer vil i sådanne tilfælde – som jeg forstår det – alene indeholde oplysninger om myndighedsnavn, hvis myndigheden angiver denne oplysning i meddelelsens emnefelt. Hvis myndighedens system er sat op på en sådan måde, at udfyldelsen af emnefeltet sker automatisk, må det dog antages ofte at være uforholdsmæssigt vanskeligt i det enkelte tilfælde at redigere i emnefeltet.

På dette grundlag konstaterede jeg, at postløsningen Offentlig Digital Post i sin nuværende form ikke understøtter overholdelsen af det forvaltningsretlige krav om, at det skal være synligt for borgerne, hvilken myndighed de kommunikerer med, da det er muligt at sende meddelelser, uden at disse oplysninger fremgår. Jeg konstaterede samtidig, at den foretagne ændring i forhold til meddelelser i borgerens sendt post-mappe kun delvist har afhjulpet dette problem.

Jeg tilkendegav, at det – uanset at det må antages, at myndighederne normalt overholder kravet om korrekt afsenderbetegnelse i indholdet af myndighedens meddelelser, og uanset muligheden for i visse tilfælde at anføre afsenderinformation i emnefeltet – efter min opfattelse følger af god forvaltningsskik, at selve indretningen af postløsningen bør understøtte overholdelsen af basale forvaltningsretlige krav.

Jeg bemærkede i forlængelse heraf, at jeg gik ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen i forbindelse med det førstkommande genudbud af postløsningen ville sørge for, at postløsningen blev indrettet således, at den understøtter kravet om sikring af korrekt afsenderbetegnelse. Desuden bemærkede jeg, at jeg – i tiden indtil da – gik jeg ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen ville vejlede myndig-

## ENDELIG REDEGØRELSE

hederne om, hvordan det i den nuværende postløsning bedst kan sikres, at navnet på den afsendende myndighed fremgår af meddelelser, der sendes til borgerne.

Endvidere skrev jeg, at jeg gik ud fra, at styrelsen i sin vejledning til myndighederne ville indskærpe vigtigheden af, at myndighederne giver borgerne tydelig vejledning om, hvordan myndigheder uden et CVR-nummer kontaktes i postløsningen. Dette ikke mindst i lyset af, at det i dag ikke er muligt at søge efter disse myndigheder via postløsningens søgefunktion.

I relation til sidstnævnte har Digitaliseringsstyrelsens i sin udtalelse af 28. oktober 2014 oplyst, at styrelsen i vejledningen "Opret postkasser i Digital Post" har anført, at "[d]et er myndighedens ansvar at sikre, at underordnede myndigheder [forstået som myndigheder uden et CVR-nummer] fremgår af adressebogen med selvstændige postkasser eller en vejledning om, hvordan den underordnede myndighed kontaktes."

Styrelsen har samtidig bemærket, at muligheden for fremsøgning af myndigheder – herunder "undermyndigheder", dvs. myndigheder uden et CVR-nummer – på baggrund af myndighedsnavn forventes at indgå ved kommende udbud af postløsningen.

Jeg har på den baggrund ikke grundlag for at foretage mig mere vedrørende dette spørgsmål.

I forhold til spørgsmålet om afsenderbetegnelse har Digitaliseringsstyrelsen i udtalelsen af 1. september 2014 bemærket, at styrelsen vil sørge for, at det i den kommende Digital Post-løsning, Digital Post 2 – som efter det oplyste skal være klar til drift fra den 30. november 2015 – bliver tydeligt i afsenderfeltet, fra hvilken myndighed en meddelelse stammer, herunder hvis meddelelsen stammer fra en "undermyndighed" (dvs. en myndighed uden et CVR-nummer).

Videre har Digitaliseringsstyrelsen oplyst, at styrelsen – indtil denne løsning er på plads – i styrelsens vejledning på sin hjemmeside til myndighederne om brugen af Offentlig Digital Post vil tydeliggøre vigtigheden af, at "undermyndigheder" i meddelelsens emnefelt tydeligt tilkendegiver, hvem der er afsender af den pågældende meddelelse.

Jeg er opmærksom på, at tidspunktet for idriftsættelse af Digital Post 2 efterfølgende er blevet udskudt til den 1. februar 2016, jf. herved bl.a. bekendtgørelse nr. 1245 af 24. november 2014 om ændring af bekendtgørelse om offentlige afsendere i Offentlig Digital Post.



## ENDELIG REDEGØRELSE

På grundlag af oplysningerne i sagen anførte jeg i min foreløbige redegørelse af 22. december 2014, at det efter min foreløbige opfattelse ville have været ønskeligt, at Finansministeriet og Digitaliseringsstyrelsen – inden bestemmelsen om obligatorisk tilslutning af borgere til Offentlig Digital Post blev sat i kraft – havde sikret sig, at postløsningen var indrettet, så den understøttede overholdelsen af det grundlæggende forvaltningsretlige krav om, at en meddelelse fra en myndighed skal indeholde korrekt afsenderbetegnelse.

Jeg lagde til grund, at løsningen med idriftsættelsen af Digital Post 2 ville blive indrettet således, at alle meddelelser indeholder korrekt afsenderbetegnelse. Jeg lagde også til grund, at Digitaliseringsstyrelsen i tiden indtil da ville vejlede myndighederne om, hvordan det i den nuværende løsning bedst muligt kan sikres, at afsenderbetegnelsen fremgår.

Digitaliseringsstyrelsen har i udtalelsen af 24. februar 2015 oplyst, at styrelsen ikke har yderligere tilføjelser til min redegørelse, men tager mine vurderinger til efterretning.

Jeg fastholder på den baggrund det, som jeg har anført i min foreløbige redegørelse. Det er herefter min endelige opfattelse, at det ville have været ønskeligt, at Finansministeriet og Digitaliseringsstyrelsen – inden bestemmelsen om obligatorisk tilslutning af borgere til Offentlig Digital Post blev sat i kraft – havde sikret sig, at postløsningen var indrettet, så den understøttede overholdelsen af det grundlæggende forvaltningsretlige krav om, at en meddelelse fra en myndighed skal indeholde korrekt afsenderbetegnelse.

Jeg lægger til grund, at løsningen med idriftsættelsen af Digital Post 2 vil blive indrettet således, at alle meddelelser indeholder korrekt afsenderbetegnelse, og at Digitaliseringsstyrelsen i tiden indtil da vil vejlede myndighederne om, hvordan det i den nuværende løsning bedst muligt kan sikres, at afsenderbetegnelsen fremgår.

Jeg har derfor ikke grundlag for at foretage mig videre i relation til dette spørgsmål.

### **2.b Manglende opdatering af adressebogen i Offentlig Digital Post**

I mit brev af 7. maj 2014 rejste jeg for det andet et spørgsmål om adressebogen i Offentlig Digital Post.

Baggrunden var, at jeg under min gennemgang af rapporter om offentlige myndigheders brug af digital kommunikation var blevet opmærksom på, at oplysningerne i adressebogen ikke i alle tilfælde fremstod korrekt. Der var

## ENDELIG REDEGØRELSE

bl.a. eksempler på, at myndigheder optrådte under en tidligere myndighedsbetegnelse.

Jeg bemærker, at utilstrækkelig (herunder forsinket) opdatering af adressebogen kan vanskeliggøre fremsøgningen af en myndighed. En anden konsekvens kan være, at myndighedens meddelelser ikke fremstår med korrekt afsenderbetegnelse i borgerens indbakke, jf. herved pkt. 2.a ovenfor.

Digitaliseringsstyrelsen har i brevet af 16. juni 2014 bemærket, at det er den enkelte myndigheds eget ansvar at sørge for at opdatere myndighedsnavne og slette ikke-længere kontaktbare myndigheder, f.eks. i forbindelse med at en myndighed er ophørt eller har skiftet navn. Styrelsen har samtidig bemærket, at den som led i overgangen til Offentlig Digital Post gennemfører løbende tests med henblik på at sikre, at myndigheder, der fremgår af adressebogen, er kontaktbare.

I brevet af 1. september 2014 har styrelsen i tilknytning hertil bemærket, at styrelsen "med jævne mellemrum [følger] op på, at myndighederne reelt er kontaktbare".

Ved brev af 28. oktober 2014 har Digitaliseringsstyrelsen – som svar på mit brev af 24. september 2014 – yderligere uddybet oplysningen således:

"Det er korrekt, at Digitaliseringsstyrelsen løbende foretager kontrol af, om de myndigheder, der fremgår i adressebogen reelt er kontaktbare, samt at de er anført under korrekt myndighedsbetegnelse."

I min foreløbige redegørelse bemærkede jeg, at jeg måtte forstå, at det anførte tiltag ikke på forhånd er fastsat til kun at skulle gælde i en tidsbegrænset periode, sådan som brevet af 16. juni 2014 umiddelbart kunne give indtryk af. Jeg skrev derfor, at jeg gik ud fra, at styrelsen ville opretholde de løbende kontroller, så længe styrelsen vurderede, at der er behov for det.

I sine bemærkninger til den foreløbige redegørelse har Digitaliseringsstyrelsen i tilknytning hertil oplyst, at styrelsen kontrollerer myndigheders kontakthed hvert kvartal.

Jeg lægger herefter til grund, at Digitaliseringsstyrelsen én gang i kvartalet følger op på, om de myndigheder, der optræder i adressebogen i Offentlig Digital Post er kontaktbare, og om de optræder under korrekt myndighedsbetegnelse.

Efter min endelige gennemgang af sagen har jeg herefter ikke anledning til at foretage mig videre i spørgsmålet.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Et herfra forskelligt spørgsmål er, i hvilket omfang offentlige myndigheder overhovedet anvender – og dermed er kontaktbare i – Offentlig Digital Post. Digitaliseringsstyrelsen har i sine breve til mig knyttet bemærkninger til dette spørgsmål.

Da min undersøgelse kun omfatter spørgsmålet om opdatering af adressebogen i Offentlig Digital Post i relation til myndigheder, der rent faktisk anvender postløsningen, falder det uden for rammerne af min undersøgelse at gå nærmere ind på dette spørgsmål.

### **2.c Myndigheders brug af alternative postløsninger ved siden af Offentlig Digital Post**

Jeg rejste i brevet af 7. maj 2014 for det tredje en problemstilling om en kommunes brug af et særligt system til sikker digital kommunikation ved siden af Offentlig Digital Post.

Baggrunden var, at jeg ved gennemgangen af de omtalte rapporter var blevet opmærksom på, at Rudersdal Kommune anvendte systemet NemPost ved digital kommunikation med borgerne, og at kommunen agtede at fortsætte med at anvende denne postløsning efter ikrafttrædelsen af bestemmelsen om obligatorisk tilslutning af fysiske personer til Offentlig Digital Post den 1. november 2014.

Det har siden vist sig, at også Gentofte Kommune har en sådan særlig postløsning.

Jeg bad på den baggrund Digitaliseringsstyrelsen om at forholde sig til, om det efter styrelsens opfattelse er foreneligt med lov om Offentlig Digital Post, at en myndighed ved siden af Offentlig Digital Post opretholder et særligt system til sikker digital kommunikation med borgerne.

Digitaliseringsstyrelsen har i sin udtalelse af 16. juni 2014 bemærket, at det efter styrelsens opfattelse ikke er uforeneligt med lov om Offentlig Digital Post, at de to omtalte kommuner opretholder et særligt system til sikker digital kommunikation med deres borgere.

Styrelsen har henvist til, at lov om Offentlig Digital Post ikke forpligter myndighederne til at sende digital post til de tilsluttede personer (og juridiske enheder), men blot giver myndighederne mulighed herfor. Det er derfor styrelsens vurdering, at kommunerne som udgangspunkt kan anvende egne postløsninger, hvis borgeren har givet samtykke.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Digitaliseringsstyrelsen har bemærket, at øvrig digital post (i det omfang borgeren ikke er fritaget fra obligatorisk tilslutning til Offentlig Digital Post) vil blive sendt til borgerens postkasse i Offentlig Digital Post. Det har den konsekvens, at borgere, der har givet samtykke til den lokale postløsning, vil skulle tjekke post i to digitale postløsninger.

Jeg bemærker, at borgeren – ved siden af de digitale postløsninger – under alle omstændigheder skal tjekke sin fysiske postkasse, idet den nuværende ordning som tidligere nævnt ikke forpligter myndighederne til at anvende Offentlig Digital Post, men blot giver mulighed for det (lovens § 7, stk. 1). Ved anvendelse af en alternativ digital postløsning vil borgeren derfor skulle tjekke post tre forskellige steder.

I mit brev af 28. juni 2014 bemærkede jeg, at det er min opfattelse, at myndigheder, der sideløbende med Offentlig Digital Post anvender egne postløsninger, er forpligtede til at give borgerne tydelig vejledning om konsekvenserne af et samtykke til at modtage post i denne postløsning, herunder at samtykket ikke fritager borgeren fra pligten til efter lov om Offentlig Digital Post at tjekke post i borgerens digitale postkasse.

På den baggrund bemærkede jeg, at jeg gik ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen over for myndigheder, der anvender egen postløsning til sikker digital kommunikation med borgerne, ville indskærpe de pågældende myndigheders vejledningspligt over for de berørte borgere. Rudersdal og Gentofte Kommuner modtog samtidig kopi af mit brev til Digitaliseringsstyrelsen.

Digitaliseringsstyrelsen har i udtalelsen af 1. september 2014 herefter bemærket følgende:

”Digitaliseringsstyrelsen er enig i, at myndigheder der vælger anden digital kommunikation end Digital Post har en særlig vejledningspligt overfor borgerne.

Digitaliseringsstyrelsen vil foranlediget af ombudsmandens henvendelse tage særskilt kontakt til Rudersdal og Gentofte kommuner for at henlede deres opmærksomhed på, at de skal vejlede borgerne for at undgå misforståelser om brug af Digital Post.”

Efter min gennemgang af sagen er jeg enig med Digitaliseringsstyrelsen i, at det ikke er uforeneligt med lov om Offentlig Digital Post, at nogle myndigheder sideløbende med Offentlig Digital Post anvender en lokal postløsning til sikker digital kommunikation med borgerne.

Jeg henviser til, at det fremgår af lovens § 7, stk. 1, at offentlige afsendere *kan* anvende Offentlig Digital Post til kommunikation med borgere mv. Loven

## ENDELIG REDEGØRELSE

forpligter således ikke myndighederne til at anvende denne postløsning, jf. også mine bemærkninger ovenfor og under pkt. 1.

Jeg henviser i den forbindelse også til bestemmelsens forarbejder (lovforslag nr. L 160 af 13. april 2012, bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser):

### *"Til § 7*

...

'Offentlige afsendere vil ikke i medfør af reglerne i det foreliggende lovforslag være forpligtede til at sende digital post til de tilsluttede personer og juridiske enheder via Offentlig Digital Post. Det er imidlertid intentionen, at Offentlig Digital Post anvendes til myndighedernes udgående post i videst muligt omfang i overensstemmelse med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og den fælleskommunale digitaliseringsstrategi.

Tilsluttede personer og juridiske enheder har med andre ord ikke krav på at modtage meddelelser fra de tilsluttede offentlige afsendere via denne postløsning. Sådanne regler vil kunne fastsættes i anden lovgivning.

Offentlige afsendere vil således kunne vælge at sende post i fysisk form, hvor det vurderes hensigtsmæssigt, f.eks. hvor der kan være et ønske om, at et brev kommer frem til en bestemt fysisk postadresse, f.eks. et forretningssted.

Offentlige afsenderes tilslutning kan være delvis, således at der er udvalgte områder, hvor der kommunikeres via den digitale postløsning, mens øvrig kommunikation foregår digitalt på anden måde, enten via e-mail eller digitale selvbetjeningsløsninger. Det er således ikke en betingelse for en myndigheds tilslutning, at alle myndighedens afsendende systemer er tilsluttet den digitale postløsning. Der kan - i det omfang der er adgang hertil efter gældende ret - også anvendes almindelig e-mail-kommunikation til og fra offentlige afsendere ligesom der som hidtil kan anvendes andre digitale løsninger, herunder særlige postfunktioner eller digitale selvbetjeningsløsninger på offentlige hjemmesider i overensstemmelse med lovgivningen på det pågældende område. På borgerområdet er det tanken, at kommunikation vedrørende følsomme personoplysninger eller fortrolige oplysninger skal ske via den digitale postløsning. På erhvervsområdet kan det endvidere komme på tale at anvende andre digitale løsninger, der tilbyder samme sikkerhed, f.eks. via fremsendelse af krypterede mails med digital signatur.'

## ENDELIG REDEGØRELSE

Som det fremgår af forarbejderne, er det hensigten, at myndighederne i videst muligt omfang skal anvende Offentlig Digital Post. Det ændrer dog ikke på, at det efter gældende ret ikke er i strid med loven at anvende en anden postløsning.

En af mine medarbejdere kontaktede den 4. december 2014 Digitaliseringsstyrelsen telefonisk for at høre, om styrelsen som anført i brevet af 1. september 2014 havde rettet henvendelse til Rudersdal og Gentofte Kommuner.

Styrelsen oplyste i den anledning, at styrelsen efter en gennemgang af den vejledning, der siden iværksættelsen af min undersøgelse er blevet lagt på kommunernes hjemmesider, mente, at kommunerne i tilstrækkeligt omfang havde vejledt borgerne om konsekvenserne af at modtage post i to postløsninger. På den baggrund havde styrelsen besluttet ikke at rette henvendelse til de pågældende kommuner.

Jeg modtog herefter fra styrelsen kopi af de dele af kommunernes vejledning, der dannede grundlag for styrelsens beslutning. For Gentofte Kommune drejede det sig om den vejledning, der findes under menupunktet "Borgerservice" under overskriften "Digital Post", og for Rudersdal Kommune om vejledningen under menupunktet "Min Rude" under overskriften "NemPost – ofte stillede spørgsmål".

Efter min gennemgang af materialet konstaterede jeg i min foreløbige redegørelse, at dette materiale ikke indeholdt den vejledning om konsekvenserne af et samtykke til at modtage post i de lokale postløsninger, som jeg forudsatte i mit brev af 28. juni 2014.

I forbindelse med fremsendelsen af min foreløbige redegørelse til myndighedernes bad jeg derfor Digitaliseringsstyrelsen om særskilt at redegøre nærmere for, hvorfor styrelsen ikke havde anset det for nødvendigt at rette henvendelse til Rudersdal og Gentofte Kommuner om det nævnte vejledningsspørgsmål.

Digitaliseringsstyrelsen har i brevet af 24. februar 2015 dertil bemærket følgende:

"Digitaliseringsstyrelsen har på ny gennemgået den information, der fremgår af Gentofte og Rudersdal Kommuners hjemmesider vedrørende NemPost, Digital Post og e-Boks, og har i den anledning fundet ud af, at også andre myndigheder anvender supplerende former for postsystemer.

Digitaliseringsstyrelsen vurderer derfor, at det vil være nødvendigt med en mere generel information til myndighederne om, at hvis de anvender andre postløsninger end Digital Post, bør de give grundig vejledning til

## ENDELIG REDEGØRELSE

borgeren om forskellen/sammenhængen mellem postløsningerne, samt pointere, at en sådan brug ikke fritager borgeren for at modtage post fra det offentlige via Digital Post. Informationen lægges på styrelsens hjemmeside, med følgende ordlyd:

'Digitaliseringsstyrelsen er bekendt med, at nogle myndigheder ud over Digital Post anvender andre postsystemer i deres kommunikation med borgerne. Anvendelsen af andre postsystemer forudsætter, at borgeren giver samtykke til at anvende sådanne postsystemer.

For at sikre, at borgeren ikke går glip af post fra det offentlige anbefaler Digitaliseringsstyrelsen følgende:

I forbindelse med afgivelsen af samtykke til andre postkasser end Digital Post, bør borgeren tydeligt gøres opmærksom på, at anvendelsen ikke fritager borgeren for tilslutning til Digital Post. Herunder bør borgeren gøres opmærksom på, at borgeren fremover vil have tre postkasser, hvortil der kan blive fremsendt post fra offentlige myndigheder: Den fysiske postkasse, Digital Post og den postkasse, som borgeren om den pågældende myndighed, har aftalt at anvende.

Er borgeren allerede tilsluttet et supplerende postsystem, bør borgeren ved anvendelse af dette supplerende postsystem informeres om, at anvendelse ikke fritager for tilslutning til Digital Post og at borgeren fremover har tre postkasser, som nævnt ovenfor.'

Ovenfor nævnte budskab viderebringes på næste myndighedsnetværksmøde, der afholdes i Digitaliseringsstyrelsen, herunder vil det fremgå af de efterfølgende referat, der udsendes til de myndigheder, der indgår i netværket. Informationen vil ligeledes fremgå af Digitaliseringsstyrelsens nyhedsbrev for Digital Post.

Den generelle information sendes også direkte til de kommuner, som Digitaliseringsstyrelsen bekendt anvender det supplerende postsystem, NemPost. Det drejer sig om Odense, Greve og Helsingør udover Gentofte og Rudersdal Kommuner."

Jeg har noteret mig, at Digitaliseringsstyrelsen – efter at have genovervejet vejledningsspørgsmålet – har fundet anledning til at iværksætte en mere generel informationsindsats med henblik på at sikre, at myndigheder, der ved siden af Offentlig Digital Post anvender andre digitale postløsninger, på tydelig måde vejleder borgerne om konsekvenserne af et samtykke til at modtage post i sådanne andre postløsninger.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Jeg har herunder noteret mig, at Digitaliseringsstyrelsen vil informere om vejledningsspørgsmålet på styrelsens hjemmeside, på myndighedsnetværksmøder og i nyhedsbrevet for Offentlig Digital Post. Endvidere har jeg noteret mig, at Digitaliseringsstyrelsen vil sende den generelle information til de kommuner, som styrelsen er bekendt med anvender andre postløsninger.

Efter min endelige gennemgang af sagen – herunder de oplysninger, som jeg nu har modtaget fra Digitaliseringsstyrelsen – har jeg ikke grundlag for at foretage mig videre i relation til spørgsmålet om vejledning af borgerne om konsekvenserne af et samtykke til at modtage post i andre postløsninger ved siden af Offentlig Digital Post.



Jørgen Steen Sørensen

### Kopi til orientering:

Digitaliseringsstyrelsen  
Finansministeriet  
Rudersdal Kommune  
Gentofte Kommune





### Sagsfremstilling j.nr. 2014/01845

En forsker ved Roskilde Universitet henvendte sig til mig om en række forhold vedrørende postløsningen Offentlig Digital Post. Baggrunden var, at forskeren sammen med en anden forsker havde undersøgt offentlige myndigheders brug af digital kommunikation – i form af Offentlig Digital Post og e-mail – og havde udarbejdet tre rapporter om det.

Efter at have gennemgået forskerens henvendelse og oplysningerne i de tre rapporter om brugen af Offentlig Digital Post besluttede jeg efter ombudsmandslovens § 17, stk. 1, at rejse en sag af egen drift om nogle af de forhold, der var omtalt i rapporterne.

Ved brev af 7. maj 2014 skrev jeg derfor bl.a. følgende til Digitaliseringsstyrelsen, som har ressortansvaret på området:

”

...

#### **a. Underordnede myndigheder fremgår ikke af meddelelse/svar**

På grundlag af de oplysninger, som jeg har gennemgået, har jeg forstået, at nogle statslige myndigheder har indrettet postkassestrukturen således, at underliggende institutioner er oprettet som underpunkter til overordnede myndigheder. Det har den konsekvens, at det alene er den overordnede myndighed, der fremgår af meddelelser, som sendes i postløsningen, og at det ikke er muligt at se, præcis hvilken (underordnet) myndighed man har kommunikeret med. Problemstillingen er nærmere beskrevet i delrapport 2, s. 17 f. [Digital kommunikation med den offentlige sektor: Styrelser og statslige institutioner, Delrapport 2, Working paper 15. november 2013, af Jesper Bull Berger & Kim Normann Andersen; kan downloades via [vbn.aau.dk](http://vbn.aau.dk) på følgende WEB-adresse:

[http://vbn.aau.dk/files/139077325/Digital\\_kommunikation\\_med\\_den\\_offentlige\\_sektor\\_delrapport2.pdf](http://vbn.aau.dk/files/139077325/Digital_kommunikation_med_den_offentlige_sektor_delrapport2.pdf) – min bemærkning her].

Som eksempel har forskeren med henvisning til figur 6 i samme rapport (s. 41 ff.) peget på, at meddelelser, der som led i undersøgelsen blev sendt til landets politikredse, i borgerens sendt post-mappe i digital postløsningen optræder som meddelelser sendt til Rigspolitiet (figur 7). Rigspolitiet har som bekendt det overordnede ansvar for landets politikredse, der hver for sig må anses for selvstændige forvaltningsmyndigheder.

Af rapporten fremgår endvidere, at det heller ikke ved åbning af den sendte meddelelse er muligt at se, hvortil den er sendt (figur 8 og 9). Heller ikke svaret fra myndigheden vil indeholde oplysning om den under-

## ENDELIG REDEGØRELSE

ordnede myndighed, som det er sendt fra, medmindre myndigheden har tilføjet navnet i emnefeltet (figur 11). På samme måde vil navnet på den underordnede myndighed heller ikke fremgå af svarets indhold, hvis ikke myndigheden særskilt har anført det (figur 12).

I rapporten peges endvidere på, at den nævnte måde at oprette digitale postkasser på vanskeliggør fremsøgning af underordnede myndigheder i postløsningen.

I e-mailen af 12. februar 2014 nævner forskeren som et andet eksempel på problemstillingen, at fremsendelse af digital post til et sygehus i postløsningen optræder som en meddelelse sendt til den region, som det pågældende sygehus hører under.

Det er et grundlæggende princip, at det skal være synligt for borgeren, hvilken myndighed den pågældende kommunikerer eller har kommunikeret med. Dertil kommer, at de dokumenter, som myndigheden har udarbejdet, skal bevares på en sådan måde, at der er sikkerhed for dokumentets integritet (dokumentets originale indhold) og autenticitet (at dokumentet rent faktisk stammer fra den angivne afsender). Jeg kan bl.a. henvise til sagen omtalt i Folketingets Ombudsmands beretning for 1997, s. 198 ff. Jeg bemærker i den forbindelse, at det ikke – som jeg har forstået det – er undersøgt, hvordan meddelelser sendt i postløsningen optræder i den pågældende underordnede myndigheds system.

Nødvendigheden af, at navnet på den rette myndighed fremgår, understreges af, at en meddelelse sendt i digital post-løsningen anses for at være afsendt af den angivne afsender, jf. § 10, nr. 2, i lov om Offentlig Digital Post (lov nr. 528 af 11. juni 2012 om Offentlig Digital Post).

I sager, hvor der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, stiller § 32 b i forvaltningsloven (lovbekendtgørelse nr. 988 af 9. oktober 2012) desuden særlige krav. Bestemmelsen, som blev indsat i forvaltningsloven ved lov nr. 1624 af 26. december 2013, lyder således:

**§ 32 b.** I en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, skal de dokumenter, der udgår fra myndigheden til borgere, virksomheder m.v., være forsynet med en personlig underskrift eller være udformet på en måde, der i øvrigt sikrer en entydig identifikation af den, som er afsender af dokumentet, og at dokumentet er endeligt.

*Stk.2.* Bestemmelsen i stk. 1 gælder ikke for dokumenter, hvor der anvendes automatisk sagsbehandling.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Stk.3. Bestemmelsen i stk. 1 gælder endvidere ikke for dokumenter, hvorved der kvitteres, rykkes eller foretages andre sagsbehandlings-skridt, der ikke er væsentlige.

...'

For nærmere omtale af bestemmelsen kan bl.a. henvises til Jon Andersen, Forvaltningsret, Karnov Group, 8. udgave (2014), s. 118 f.

Det følger efter min opfattelse forudsætningsvist af bestemmelsen, at det så meget desto mere skal være synligt, fra hvilken (underordnet) myndighed et dokument stammer.

Jeg beder Digitaliseringsstyrelsen om at forholde sig til, om den ovenfor beskrevne indretning af postkassestrukturen er i overensstemmelse med gældende ret, herunder lov om Offentlig Digital Post og forvaltningsloven.

Jeg beder i den forbindelse Digitaliseringsstyrelsen om at forholde sig til, om det gør nogen forskel for vurderingen af spørgsmålet, hvis den underordnede administrative enhed ikke anses for en selvstændig myndighed, således som det eksempelvis er tilfældet for en regions sygehuse. Jeg bemærker herved, at det følger af § 74 i sundhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 913 af 13. juli 2010), at regionerne har ansvaret for at varetage sygehusvæsenets opgaver, og at regionens sygehusvæsen omfatter egne sygehuse og tilknyttede behandlingsinstitutioner.

### **b. Manglende opdatering af adressebogen i Offentlig Digital Post**

Under min gennemgang af rapporterne er jeg blevet opmærksom på, at adressebogen i Offentlig Digital Post i en række tilfælde har vist sig ikke at være opdateret.

Det nævnes i delrapport 2, s. 16 således bl.a., at undersøgelsen af myndighedernes brug af digital post viste, at ti styrelser, der ikke længere eksisterede, stadig havde en postkasse, og derudover havde to styrelser genbrugt postkasserne fra tidligere, nu nedlagte styrelser, dvs. at de pågældende styrelser ikke var tilgængelige i digital post-løsningen under deres aktuelle navne.

Som anført under pkt. a. mener jeg, at det er et grundlæggende krav, at det er klart for borgeren, hvilken myndighed han eller hun konkret kommunikerer eller har kommunikeret med i digital post-løsningen. Men derudover skal borgeren naturligvis være i stand til at finde frem til den myndighed, som en meddelelse skal sendes til. Dette besværliggøres bl.a.,

## ENDELIG REDEGØRELSE

hvis myndigheden optræder i digital post-løsningen under en tidligere myndighedsbetegnelse.

Jeg er opmærksom på, at det af undersøgelsen fremgår, at offentliggørelsen af de to første delrapporter bl.a. har haft den effekt, at flere nedlagte postkasser er blevet slettet (delrapport 3, s. 5) [Digital kommunikation med den offentlige sektor: Årsager til manglende svar på digital post, Delrapport 3, Working paper 26. november 2013, af Jesper Bull Berger & Kim Normann Andersen; kan downloades via [vbn.aau.dk](http://vbn.aau.dk) på følgende WEB-adresse:

[http://vbn.aau.dk/files/148198526/Digital kommunikation med den offentlige sektor delrapport3.pdf](http://vbn.aau.dk/files/148198526/Digital_kommunikation_med_den_offentlige_sektor_delrapport3.pdf) – min bemærkning her].

Jeg kan imidlertid ikke med sikkerhed slå fast, at problemet ikke optræder i digital post-løsningen længere, og beder derfor Digitaliseringsstyrelsen om at oplyse, om problemet nu er løst. Er det ikke tilfældet, beder jeg Digitaliseringsstyrelsen om at oplyse, hvad styrelsen agter at foretage sig.

### **c. Rudersdals Kommunes brug af eget postsystem**

Under gennemgangen af rapporterne er jeg desuden blevet opmærksom på, at Rudersdal Kommune – angiveligt som den eneste kommune i landet – anvender eget system ved kommunikation med borgerne på sikker e-mail. Systemet har betegnelsen NemPost.

Det fremgår således af delrapport 1, s. 37 f. [Digital kommunikation med den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svar-tider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer, Working paper 15. september 2013, af Jesper Bull Berger & Kim Normann Andersen; kan downloades via [vbn.aau.dk](http://vbn.aau.dk) på følgende WEB-adresse:

[http://vbn.aau.dk/files/80920021/Digital kommunikation med den offentlige sektor September 2013.pdf](http://vbn.aau.dk/files/80920021/Digital_kommunikation_med_den_offentlige_sektor_September_2013.pdf) – min bemærkning her]., at kommunen på sin hjemmeside henviser borgerne til at bruge NemPost ved digital kommunikation med kommunen, og at kommunen desuden agter at fortsætte med at anvende NemPost, 'da det er den mest ressourcebesparende kanal'.

Jeg har via Rudersdal Kommunes hjemmeside den 25. april 2014 konstateret, at kommunen omtaler muligheden for at bruge Offentlig Digital Post, men fortsat fremhæver til NemPost som den løsning, der skal anvendes ved fremsendelse af sikker e-mail til kommunen. Eksempelvis oplyses det under menupunktet 'Kontakt og åbningstider' under overskrif-

## ENDELIG REDEGØRELSE

ten 'NemPost/sikker e-mail', at kommunen 'er nødt til at besvare alle mailhenvendelser, som indeholder følsomme oplysninger, med almindelig post, hvis [borgeren] ikke er tilmeldt NemPost.'

Det fremgår desuden stadig af kommunens hjemmeside, at kommunen vil fortsætte med at bruge NemPost i videst muligt omfang. Jeg henviser til menupunktet 'Min Rude', underpunktet 'Ofte Stillede Spørgsmål om Min Rude', 'Nem Post', hvor det under overskriften 'Hvad er forskellen på NemPost og E-boks?' fremgår, at 'Rudersdal Kommune fortsætter med at anvende NemPost i det omfang det er muligt, da det er den mest resourcebesparende kanal'.

Jeg må umiddelbart forstå det således, at Rudersdal Kommune agter at fortsætte med at bruge NemPost også efter den 1. november 2014, hvor det bliver obligatorisk for fysiske personer at tilslutte sig Offentlig Digital Post. Der vil for borgere i Rudersdal Kommune herefter være to forskellige systemer til sikker digital kommunikation med kommunen.

Jeg beder Digitaliseringsstyrelsen om at forholde sig til, hvorvidt det er foreneligt med lov om Offentlig Digital Post, at en myndighed uden særskilt hjemmel ved siden af tilslutningen til Offentlig Digital Post opretholder et særligt system til sikker digital kommunikation med borgerne.

Set i lyset af den forestående ikrafttrædelse af lov om Offentlig Digital Post for fysiske personer, beder jeg om at modtage Digitaliseringsstyrelsens udtalelse snarest muligt.

..."

Den 16. juni 2014 besvarede Digitaliseringsstyrelsen min henvendelse om problemstillingerne i pkt. a.-c. således:

### **"Ad a. Underordnede myndigheder fremgår ikke af meddelelse/svar**

Indledningsvist kan Digitaliseringsstyrelsen oplyse, at en myndighed i Digital Post-løsningen er defineret som en myndighed med et CVR-nummer i henhold til lov om Det Centrale Virksomhedsregister.

Det fremgår således også af bemærkningerne til § 7 i lov om Offentlig Digital Post, at: 'En myndighed defineres i tilslutningssammenhæng ved sit CVR nummer. Det betyder, at en myndigheds enheder registreret med P-nummer kan tilsluttes under CVR-enhedens tilslutning'.

Baggrunden for dette valg er, at en offentlige myndighed i alle anliggender om juridiske enheder skal anvende CVR-nummer og i alle anliggen-

## ENDELIG REDEGØRELSE

der om produktionsenheder skal anvende P-nummeret. Dette fremgår af § 14 i lov om det centrale virksomhedsregister (lbk. 653 af 15. juni 2006).

Det fremgår af § 3 i lbk. nr. 653 af 15. juni 2006, at der ved en juridisk enhed - forstås en statslig administrativ enhed (§ 3, nr. 3), en region (§ 3, nr. 4) eller en kommune (§3, nr. 5).

Ombudsmanden beder Digitaliseringsstyrelsen forholde sig til om postkassestrukturen er i overensstemmelse med gældende ret, herunder om det gør nogen forskel for vurderingen af spørgsmålet, hvis den underordnede administrative enhed ikke anses for en selvstændig myndighed. Hertil kan Digitaliseringsstyrelsen oplyse, at det ikke har været udslagsgivende for valget, at en tilslutningsberettiget myndighed defineres på CVR-nummer, at den i henhold til særlovgivningen anses for en selvstændig myndighed.

Optagelsen i CVR af en statslig administrativ enhed foretages af Danmarks Statistik i samråd med Økonomistyrelsen (nu Moderniseringsstyrelsen) og vedkommende ministeriums departement. En statslig administrativ enhed defineres i § 3 i bek. om statens regnskabsvæsen (bek. nr. 70 af 27. januar 2011) som en forvaltningsenhed inden for et ministerområde, hvis ledelse er budget- og regnskabsansvarlig for en eller flere hovedkonti på bevillingslovene inden for ministerområdet og eventuelle fælles paragraffer på finansloven.

Endvidere skal en myndighed anvende digital medarbejdersignatur for at tilgå administrationsportalen. Det vil kun kunne lade sig gøre i det omfang Digital Post løsningen kan 'genkende' myndigheden på CVR-nummer.

Administrationsportalen for Digital Post er det sted, hvor myndigheden tilslutter Digital Post til egne systemer, og hvor myndigheden bl.a. angiver, hvordan myndighedens navn optræder i adressebogen i Digital Post.

En myndighed har i administrationsportalen desuden mulighed for at oprette underliggende postkasser. Nogle myndigheder anvender denne mulighed til at oprette kontaktpunkter for underordnede myndigheder, der ikke har et CVR-nummer. Det gælder eks. Domstolsstyrelsen, Rigspolitiet og Region Syddanmark.

Figur 1 viser hvordan en borger kan vælge at skrive til en postkasse tilbudt af Rigspolitiet. I det pågældende tilfælde er valgt kategorien 'stat', myndigheden 'Rigspolitiet' og postkassen 'Bornholms Politi'. Hvis borgeren vælger 'Søg efter modtager' søges alene efter myndigheder og ikke

## ENDELIG REDEGØRELSE

postkasser. Der kan således søges efter 'Rigspolitiet', men ikke efter 'Bornholms Politi'.

(figur 1)

Når borgeren har valgt postkassen kan borgeren udarbejde postmeddelelsen til den pågældende postkasse, jf. Figur 2 nedenfor.

(figur 2)

Det fremgår af postmeddelelsen, hvilken myndighed (her Rigspolitiet) og postkasse (her Bornholms politi), postmeddelelsen sendes til. Når meddelelsen er afsendt, får borgeren et kvitteringsbillede, hvor det fremgår, hvilken postkasse og hvilken myndighed meddelelsen er sendt til, jf. Figur 3 nedenfor.

(figur 3)

Borgeren kan herefter i sin 'Sendt post'-mappe se postmeddelelsen, der er sendt til myndigheden. Jf. Figur 4 nedenfor er det myndighedens navn, der fremgår af oversigten. Navnet på postkassen fremgår ikke. I det konkrete eksempel nedenfor angav borgeren ikke en titel til postmeddelelsen, hvilket ellers kunne være en god måde at vise hvilken postkasse, der evt. er skrevet til.

(figur 4)

Borgeren kan herefter åbne den sendte meddelelse og få adgang til yderligere information, jf. Figur 5. Af informationsbilledet fremgår bl.a. hvilken myndighed, der er modtager af postmeddelelsen. Digitaliseringsstyrelsen har bestilt en af løsningen således, at det fra juli 2014 også vil fremgå, hvilken postkasse meddelelsen er sendt til.

(figur 5)

Postmeddelelsen, der er sendt til den pågældende postkasse, overføres til et it-system opsat af myndigheden i Digital Post-løsningens administrationsportal. Adgangen sker med NemID medarbejdercertifikat udstedt til en medarbejder autoriseret af myndigheden med det pågældende CVR-nummer. I ovennævnte tilfælde vil det være Rigspolitiet. Myndigheden kan således vælge at opsætte en overførsel til et it-system, der er specifikt for den pågældende undermyndighed. Der kan kun udstedes NemID medarbejdercertifikat til myndigheder med et CVR-nummer, hvorfor der ikke kan etableres sikker adgang til løsningen for disse underordnede



## ENDELIG REDEGØRELSE

myndigheder. I disse tilfælde kan adgangen etableres af en overordnet myndighed, der kan oprette og vedligeholde relevante postkasser for en underordnet myndighed.

Det er Digitaliseringsstyrelsens opfattelse, at en postmeddelelse består af overordnede informationer som myndighedens navn, anvendt postkasse og titel. Herudover består en postmeddelelse af et indhold, der alt efter afsender og modtagers udformning af postmeddelelsen kan bære information om afsender og modtager.

Et eksempel herpå er gengivet i figur 6:

(figur 6)

Det er Digitaliseringsstyrelsen vurdering, at overordnede informationer om myndighedens navn som udgangspunkt er tilstrækkeligt til, at borgeren kan identificere den ansvarlige myndighed.

I tilfælde hvor kommunikationen vedrører en myndighed, der ikke fremgår som nævnt ovenfor, (en såkaldt postkasse eller en helt anden myndighed), er det Digitaliseringsstyrelsens opfattelse, at det under alle omstændigheder vil fremgå af meddelelsens indhold, hvem brugeren kommunikerer med. Desuden kan 'postkasse myndigheden', tilkendegive i emnefeltet, hvem meddelelsen er fra og/eller, hvad den vedrører.

I det hele taget kan der være forskellige praktiske grunde til den eller de opsætninger, som myndighederne vælger i Digital Post, fx at en udsendelse fra en myndighed, varetages af en anden myndighed. Således fremgår 'Moderniseringsstyrelsen' som myndighed, der afsender en lønseddel fra Digitaliseringsstyrelsen. Når postmeddelelsen åbnes, fremgår det dog tydeligt, at lønsedlen vedrører Digitaliseringsstyrelsen. Se også Figur 7 og Figur 8 nedenfor som eksempler på dette.

(figur 7)

(figur 8)

Digitaliseringsstyrelsen er enig i, at søgefunktionen med fordel kan forbedres for at opnå en bedre brugervenlighed. i forhold til fremsøgning af myndigheder uden CVR-nummer (såkaldte postkasser). Digitaliseringsstyrelsen ser dog ikke, at dette forhold er i uoverensstemmelse med forvaltningsloven.

### **Ad b. Manglende opdatering af adressebogen i Offentlig Digital Post.**

## ENDELIG REDEGØRELSE

Det er den enkelte myndighed, der i adressebogen i Digital Post-løsningen skal sørge for at opdatere navne og slette ikke-længere kontaktbare myndigheder og postkasser, når der er sket ændringer, herunder fx at myndigheden er ophørt eller har skiftet navn. Det er også den enkelte myndighed, der skal opdatere adressebogen i forbindelse med navneændringer i forbindelse med fx sammenlægninger af myndigheder. Der er således tale om manuel ajourføringsopgave, der svarer til ajourføring af tilsvarende adresseoversigter. Det er Digitaliseringsstyrelsens vurdering, at overgangen til Digital Post gradvist bevirker, at myndighederne i større grad bliver opmærksomme på den opgave.

Som led i overgangen gennemfører Digitaliseringsstyrelsen løbende tests med henblik på at sikre, at myndigheder, der fremgår af adressebogen, er kontaktbare. Tilsvarende har Digitaliseringsstyrelsen anmodet departementerne om at udpege hvilke myndigheder, der skal fremgå af adressebogen og dermed være kontaktbare. En oversigt over, hvilke myndigheder, der skal være kontaktbare for borgere og virksomheder via Digital Post. Oversigten er offentliggjort på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside:

<http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Modtagelse-af-breve/Kontaktbare-statslige-myndigheder>

Digitaliseringsstyrelsens gennemgik senest primo juni 2014, om de myndigheder, der via Digital Post skal være kontaktbare for borgere og virksomheder reelt er kontaktbare. Ved gennemgange var 119 ud af 124 myndigheder kontaktbare. Digitaliseringsstyrelsen er i dialog med de resterende fem myndigheder med henblik på, at de snarest bliver kontaktbare.

<http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Modtagelse-af-breve/Kontaktbare-statslige-myndigheder>

### **Ad c. Rudersdals kommunes brug af eget postsystem**

Digitaliseringsstyrelsen har modtaget kopi af Gentofte og Rudersdal kommuners brev af 23. maj 2014 til ombudsmanden.

Digitaliseringsstyrelsen anser det ikke uforeneligt med lov om Offentlig Digital Post, at Rudersdal og Gentofte kommuner fortsat opretholder et særligt system til sikker kommunikation med deres borgere.

Digitaliseringsstyrelsen vil gerne pointere, at Offentlig Digital Post også er en sikker løsning til udveksling af personoplysninger.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Det fremgår af lov om Offentlig Digital Post, at offentlige afsendere kan anvende systemet, men der ligger ikke heri en pligt. Det er således fx anført i bemærkningerne til § 7, at 'Offentlige afsendere vil ikke i medfør af reglerne i det foreliggende lovforslag være forpligtede til at sende digital post til de tilsluttede personer og juridiske enheder via Offentlig Digital Post. Det er imidlertid intentionen, at Offentlig Digital Post anvendes til myndighedernes udgående post i videst muligt omfang i overensstemmelse med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og den fælleskommunale digitaliseringsstrategi.'

Digitaliseringsstyrelsen vurderer, at Rudersdal Kommune som udgangspunkt kan anvende postsystemet til kommunikation med borgere, så længe borgeren har afgivet samtykke hertil. Borgere i Rudersdal Kommune vil herudover kunne modtage post fra andre offentlige myndigheder i Digital Post løsningen. Borgere, der har givet ovennævnte samtykke, vil derfor som udgangspunkt skulle tjekke post i to post-løsninger.

Det er ligeledes Digitaliseringsstyrelsens vurdering, at der er så store fordele ved, at samtlige borgere over 15 år for så vidt angår Digital Post pålægges en pligt til at kunne modtage post via denne kanal, at lokale post-løsninger, der kræver indhentning af samtykke fra hver enkelt borger, næppe vil blive opretholdt i længden. Dette er dog op til kommunerne selv at afgøre."

Den 20. juni 2014 blev der afholdt et møde, hvor Digitaliseringsstyrelsen havde lejlighed til at uddybe sin udtalelse af 16. juni 2014.

I et brev af 28. juni 2014 knyttede jeg kommentarer og stillede uddybende spørgsmål til de oplysninger, som jeg havde modtaget fra Digitaliseringsstyrelsen. Jeg skrev således:

**"Ad a. – underordnede myndigheder fremgår ikke af meddelelse/svar**

I mit brev af 7. maj 2014 skrev jeg for det første, at jeg havde forstået det sådan, at nogle statslige myndigheder har indrettet postkassestrukturen i Offentlig Digital Post således, at kun overordnede myndigheder fremgår af de meddelelser, der sendes i postløsningen, hvormed det ikke er muligt at se, præcis hvilken underordnet myndighed, man kommunikerer med.

Som oplyst i brevet er det et grundlæggende princip, at det skal være synligt for borgeren, hvilken myndighed den pågældende kommunikerer eller har kommunikeret med.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Digitaliseringsstyrelsen oplyser i brevet af 16. juni 2014 med henvisning til forarbejderne til § 7 i lov om Offentlig Digital Post (lov nr. 528 af 11. juni 2012), at en myndighed i Digital Post-løsningen er defineret som en myndighed med et CVR-nummer (jf. lovbekendtgørelse nr. 653 af 15. juni 2006 om det centrale virksomhedsregister, hvorefter myndigheder, der er juridiske enheder tildeles et CVR-nummer, jf. lovens § 5, stk. 3, som henviser til lovens § 3, nr. 3-5). Digitaliseringsstyrelsen oplyser, at baggrunden for dette valg er, at 'en offentlig myndighed i alle anliggender om juridiske enheder skal anvende CVR-nummeret og i alle anliggender om produktionsenheder skal anvende P-nummeret', jf. § 14, i lov om det centrale virksomhedsregister.

En konsekvens af denne løsning er efter det oplyste, at det alene er myndigheder med CVR-nummer (herefter benævnt CVR-myndigheder), der via administrationsportalen for Offentlig Digital Post kan tilsluttes postløsningen. Digitaliseringsstyrelsen oplyser endvidere, at CVR-myndigheden i administrationsportalen kan oprette kontaktpunkter for underordnede myndigheder uden eget CVR-nummer. Dette sker ved at oprette postkasser. Det fremgår, at nogle myndigheder gør brug af denne mulighed, eksempelvis Rigspolitiet, der har oprettet postkasser for de enkelte politikredse, jf. eksemplet nævnt i mit brev af 7. maj 2014.

Digitaliseringsstyrelsen oplyste på mødet den 20. juni 2014 i tilknytning hertil, at systemet ikke sætter grænser for, hvor mange postkasser en CVR-myndighed kan oprette. Videre oplyste styrelsen, at en CVR-myndighed – uanset at den ikke er forpligtet hertil – normalt vil oprette postkasser for underordnede myndigheder, bl.a. af hensyn til den administrative byrde, der ellers ville være forbundet med at visitere indgående post.

Digitaliseringsstyrelsen oplyser i brevet af 16. juni 2014 dernæst, at en borger, der har sendt en besked til en politikreds – i eksemplet Bornholms Politi – i sin 'sendt post'-mappe kan se meddelelsen, der er sendt til myndigheden. Kun CVR-myndighedens navn fremgår imidlertid af oversigten. Ved åbning af den sendte meddelelse gives adgang til yderligere information om modtager af meddelelsen mv. Digitaliseringsstyrelsen oplyser i den forbindelse, at der er bestilt en ændring af løsningen således, at det fra juli 2014 vil fremgå af denne yderligere information til præcis hvilken postkasse (dvs. til hvilken underordnet myndighed), en meddelelse er sendt.

Digitaliseringsstyrelsen oplyste på mødet den 20. juni 2014 på forespørgsel, at det ikke umiddelbart er muligt at gennemføre en tilsvarende

## ENDELIG REDEGØRELSE

ændring i den information, der knytter sig til post i borgerens indbakke. Jeg forstod på styrelsen, at baggrunden er, at CVR-myndigheden i kraft af sin tilslutning til Digital Post optræder som den afsendende myndighed i systemet. Oplysninger om identiteten på den underordnede myndighed, som reelt er afsender af meddelelsen, behandles således ikke af Digital Post-løsningen (og overføres dermed heller ikke til borgerens indbakke).

Digitaliseringsstyrelsen bemærker i brevet af 16. juni 2014, at det efter styrelsens opfattelse under alle omstændigheder vil fremgå af en meddelelses indhold, hvem brugeren kommunikerer med, og at det derudover er muligt for 'postkasse-myndigheden' at tilkendegive i emnefeltet, hvem meddelelsen er fra og/eller hvad den vedrører.

Jeg har forstået Digitaliseringsstyrelsens bemærkning således, at det er styrelsens opfattelse, at dette – som udgangspunkt – er tilstrækkeligt til, at borgeren kan identificere den offentlige myndighed, der er den reelle afsender af en meddelelse.

Jeg bemærker, at det følger af gældende ret, at en myndighed er forpligtet til at sikre korrekt afsenderbetegnelse (brevhoved) i meddelelser, der udsendes af myndigheden, jf. bl.a. udtalelsen optaget i Folketingets Ombudsmands beretning for 1971, s. 108 ff. I sagen kritiserede ombudsmanden den skriftlige form, som en skatterådskendelse var meddelt i, herunder det forhold, at kendelsen ikke indeholdt oplysninger om udstedermyndighed. Jeg henviser i øvrigt til Karsten Loiborg m.fl., Forvaltningsret (2. udgave 2002), s. 592.

Jeg henleder i den forbindelse opmærksomheden på, at undersøgelsen, som dannede grundlag for rapporterne om myndighedernes brug af digital post, omtalt i mit brev af 7. maj 2014 til Digitaliseringsstyrelsen, har vist, at det i praksis forekommer, at en myndighed undlader afsenderbetegnelse i myndighedens meddelelser (delrapport 2, s. 17 f. og s. 45)

Digitaliseringsstyrelsen bemærkede på mødet den 20. juni 2014, at styrelsen vil opfordre myndighederne til at anføre så præcise oplysninger som muligt i meddelelsens emnefelt (det styrelsen på mødet omtalte som 'konvolutter'). Jeg bemærker dertil, at det ikke i alle tilfælde uden videre vil være muligt at redigere oplysningerne i en meddelelses emnefelt.

Jeg har forstået oplysningerne i sagen således, at problemet først og fremmest udspringer af, at det alene er CVR-myndigheder, der kan tilsluttes postløsningen, jf. ovenfor. Dette har samtidig den konsekvens, at kun de underordnede myndigheder, som CVR-myndigheden vælger at oprette kontaktpunkter (postkasser) for, er kontaktbare i postløsningen. Det betyder på den ene side, at der ikke er sikkerhed for, at det er muligt

## ENDELIG REDEGØRELSE

at rette (direkte) henvendelse til alle offentlige myndigheder i Danmark via Offentlig Digital Post. På den anden side betyder det, at der kan oprettes postkasser helt ned på kontor- eller afdelingsniveau, jf. eksemplet i figur 6 i Digitaliseringsstyrelsens brev af 16. juni 2014. Dette kan gøre postkassestrukturen mindre overskuelig.

Det nævnte forhold er i § 7, stk. 1, i lov om Offentlig Digital Post, beskrevet således, at *offentlige afsendere* kan anvende Offentlig Digital Post til kommunikation med fysiske personer og juridiske enheder, der er tilsluttet postløsningen. Af § 7, stk. 2, fremgår, at finansministeren kan fastsætte regler om, at offentlige myndigheder m.v., der henregnes til den offentlige forvaltning, kan anvende Offentlig Digital Post som offentlige afsendere.

Af forarbejderne til loven fremgår i den forbindelse følgende (lovforslag nr. L 160 af 13. april 2012 til lov om Offentlig Digital Post, almindelige bemærkninger til lovforslaget):

### '4.3. Offentlige afsendere

Offentlige myndigheder o.l. tilsluttes automatisk Offentlig Digital Post, jf. bestemmelsen i lovforslagets § 3, stk. 2, når myndigheden optræder i egenskab af virksomhed. Dette er f.eks. tilfældet, når myndigheden modtager kommunikation i egenskab af arbejdsgiver eller grundejer.

Finansministeren bemyndiges, jf. lovforslagets § 7, stk. 2- 4, til at fastsætte, hvilke tilsluttede offentlige myndigheder m.v., der kan anvende postløsningen som offentlige afsendere - dvs. hvilke myndigheder m.v. der kan sende meddelelser i postløsningen til tilsluttede borgere og virksomheder, og hvilke myndigheder mv., tilsluttede borgere og virksomheder vil kunne sende meddelelser til i postløsningen.

Det offentliggøres i postløsningen, hvilke offentlige myndigheder, der som offentlige afsendere, er tilsluttet løsningen som offentlige afsendere, således at de kan sende meddelelser i postløsningen med de anførte retsvirkninger.

Som følge af de gældende udbudsretlige regler vil ikke alle offentlige myndigheder kunne anvende den nuværende løsning, der er anvist som Offentlig Digital Post til at sende meddelelser til tilsluttede fysiske personer og juridiske enheder.

Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til § 7.'

Af bemærkningerne til lovforslagets § 7 fremgår dette:

## ENDELIG REDEGØRELSE

'Til § 7

...

Bestemmelsen i stk. 2 er begrundet i de gældende udbudsretlige regler, der indebærer, at ikke alle offentlige myndigheder fra lovens ikrafttræden vil kunne anvende Offentlig Digital Post til at sende meddelelser til tilsluttede personer og juridiske enheder. De udbudsretlige regler indebærer, at den eksisterende postløsning kun kan anvendes af myndigheder mv., der er oprindelige parter i den privatretlige aftale mellem staten og leverandøren af postløsningen.

De myndigheder der fra lovens ikrafttræden kan blive tilsluttet løsningen er: alle statslige myndigheder, statslige institutioner, ATP og ordninger administreret af ATP samt alle kommuner og regioner. Herudover kan en lang række selevejende institutioner, hvis bevillinger er optaget på finansloven, blive tilsluttet. Listen over hvilke selvejende institutioner det drejer sig om, er tilgængelig på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside [www.digst.dk](http://www.digst.dk).

En myndighed skal for at blive tilsluttet indgå en tilslutningsaftale med den systemansvarlige og gennemføre en teknisk tilslutning. En myndighed defineres i tilslutningssammenhæng ved sit CVR nr. Det betyder, at en myndigheds enheder registreret med P-nummer kan tilsluttes under CVR- enhedens tilslutning.

I medfør af bemyndigelsen i stk. 2 vil finansministeren f.eks. i forbindelse med genudbud af postløsningen kunne fastsætte at offentlige afsendere omfatter alle offentlige myndigheder.

Udtrykket 'offentlige myndigheder' skal forstås bredt, dvs. med en afgrænsning, som svarer til de myndigheder, der er omfattet af offentligheds- og forvaltningsloven.'

På grundlag af de oplysninger, som jeg har modtaget i sagen, må jeg konstatere, at Digital Post-løsningen i sin nuværende form ikke understøtter overholdelsen af det forvaltningsretlige krav om, at det skal være synligt for borgere (og virksomheder, i det følgende henvises dog kun til borgere), hvilken myndighed de pågældende kommunikerer med, i og med, at det er muligt at sende meddelelser uden de nævnte oplysninger fremgår overhovedet. Problemet er kun delvist afhjulpet med ændringen af den information, der knytter sig til meddelelser i borgerens sendt postmappe, der gennemføres i juli 2014, da en tilsvarende ændring efter det

## ENDELIG REDEGØRELSE

oplyste ikke kan gennemføres for meddelelser i indbakken i den nuværende postløsning.

Uanset at myndighederne ifølge Digitaliseringsstyrelsen i praksis formodes at overholde det forvaltningsretlige krav om at sikre korrekt afsenderbetegnelse i selve de meddelelser, der udgår fra den enkelte myndighed, og uanset at det – i nogle tilfælde – er muligt i at anføre afsenderinformation om myndigheden i emnefeltet, mener jeg, at god forvaltnings-skik tilsiger, at selve indretningen af postløsningen bør understøtte overholdelsen af basale forvaltningsretlige krav.

Jeg går ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen i forbindelse med det først-kommende genudbud af postløsningen vil være opmærksom på de nævnte problemstillinger. Jeg går herunder ud fra, at styrelsen vil sikre, at postløsningen indrettes så den understøtter kravet om, at det skal være synligt for borgerne fra hvilken offentlig myndighed en meddelelse stammer. Endvidere går jeg ud fra, at styrelsen ved en opdatering af postløsningen vil have fokus på at sikre en enkel og gennemskuelig postkassestruktur, hvor alle offentlige myndigheder i Danmark er umiddelbart kontaktbare.

Dette kan eventuelt ske i forbindelse med, at finansministeren udnytter bemyndigelsen til at udvide kredsen af offentlige afsendere til alle offentlige myndigheder m.v., der henregnes til den offentlige forvaltning, jf. lov om Offentlig Digital Post § 7, stk. 2.

I tiden indtil sådanne tilpasninger af postløsningen kan gennemføres, går jeg ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen vil vejlede myndighederne om, hvordan det i den nuværende postløsning bedst kan sikres, at oplysninger om navnet på den afsendende myndighed fremgår af meddelelser, der sendes til borgerne. Dette gælder ikke mindst i lyset af, at der i praksis er eksempler på, at myndighedernes meddelelser mangler afsenderbetegnelse.

Jeg går endvidere ud fra, at styrelsen vil indskærpe vigtigheden af, at myndighederne giver borgerne tydelig vejledning om, hvordan postkassemyndigheder kontaktes i Offentlig Digital Post.

Jeg beder om at modtage Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger til ovenstående.

### **Ad b. – Manglende opdatering af adressebogen i Offentlig Digital Post**



## ENDELIG REDEGØRELSE

I mit brev af 7. maj 2014 bemærkede jeg, at jeg ved min gennemgang af de i brevet omtalte rapporter var blevet opmærksom på, at adressebogen i Offentlig Digital Post i en række tilfælde ikke har været opdateret, herunder fordi myndigheder, der ikke længere eksisterede stadig figurerede i adressebogen og fordi nogle myndigheder genbrugte postkasser fra tidligere, nu nedlagte myndigheder, og dermed optrådte under forkert myndighedsnavn.

Digitaliseringsstyrelsen oplyser i brevet af 16. juni 2014 dertil, at det er den enkelte myndigheds ansvar at sørge for at opdatere myndighedsnavne og slette ikke-længere kontaktbare myndigheder og postkasser, når der er sket ændringer.

Det fremgår endvidere af brevet, at Digitaliseringsstyrelsen som led i overgangen til Offentlig Digital Post gennemfører løbende tests med henblik på at sikre, at myndigheder, der fremgår af adressebogen, er kontaktbare. Desuden har styrelsen anmodet departementerne om at udpege, hvilke myndigheder, der skal fremgå af adressebogen og dermed være kontaktbare. Digitaliseringsstyrelsen henviser i den forbindelse til oversigten, der er offentliggjort på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside over myndigheder, der skal være kontaktbare (indsat i et link i brevet). Styrelsen oplyser, at en gennemgang af myndighederne på listen primo juni 2014 viste, at 119 af i alt 124 myndigheder aktuelt er kontaktbare. Det fremgår, at styrelsen er i dialog med de resterende fem myndigheder med henblik på, at de snarest bliver kontaktbare.

Jeg bemærker, at listen, som findes på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside, alene omfatter statslige myndigheder, som skal være kontaktbare i postløsningen.

På mødet den 20. juni 2014 oplyste styrelsen i tilknytning hertil, at kommunerne har frabedt sig at fremgå af listen.

Finansministeren offentliggør i Offentlig Digital Post, hvilke offentlige myndigheder m.v. der anvender Offentlig Digital Post som offentlige afsendere. Det er fastsat i § 7, stk. 5, i lov om Offentlig Digital Post.

Af bestemmelsens forarbejder fremgår følgende (lovforslag nr. L 160 af 13. april 2012 til lov om Offentlig Digital Post, bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser):

*Til § 7*

...

## ENDELIG REDEGØRELSE

Bestemmelsen i stk. 5 skal ses på baggrund af de retsvirkninger der er knyttet til postløsningen - herunder at offentlige afsendere kan sende meddelelser, herunder bebyrdende afgørelser, til fysiske personer og juridiske enheder, der er omfattet af obligatorisk tilslutning, men ikke tilmeldt sig postløsningen. Det foreslås derfor, at finansministeren i den offentlige digitale postløsning offentliggør hvilke offentlige myndigheder, der er tilsluttet som offentlige afsendere. Denne offentliggørelse opdateres løbende.'

Jeg beder Digitaliseringsstyrelsen om at oplyse, om offentliggørelsen af listen på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside er sket som led i opfyldelsen af lovens § 7, stk. 5. I givet fald beder jeg styrelsen om at redegøre nærmere for, hvordan styrelsen vil sikre borgerne information om andre end statslige myndigheder – herunder kommunerne – som skal være kontaktbare i Offentlig Digital Post.

Jeg går i øvrigt ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen med jævne mellemrum – som sket primo juni 2014 – vil kontrollere, om de myndigheder, som skal være kontaktbare i postløsningen, reelt er kontaktbare.

Jeg beder også om at modtage Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger på dette punkt.

### **Ad c. – Rudersdal Kommunes brug af eget postsystem**

I brevet af 7. maj 2014 bad jeg for det tredje Digitaliseringsstyrelsen om at forholde sig til, hvorvidt det er foreneligt med lov om Offentlig Digital Post, at Rudersdal Kommune uden særskilt hjemmel ved siden af tilslutningen til Offentlig Digital Post opretholder et særligt system – NemPost – til sikker digital kommunikation til borgerne.

Ved brev af 23. maj 2014 fra Rudersdal og Gentofte Kommuner (hvor kommunerne kommenterer mit brev af 7. maj 2014) er jeg siden blevet gjort bekendt med, at også Gentofte Kommune benytter NemPost ved siden af Offentlig Digital Post.

Digitaliseringsstyrelsen oplyser i brevet af 16. juni 2014, at styrelsen ikke anser det for uforeneligt med lov om Offentlig Digital Post, at Gentofte og Rudersdal Kommuner fortsat opretholder et særligt system til sikker kommunikation med deres borgere.

Digitaliseringsstyrelsen bemærker, at lov om Offentlig Digital Post ikke forpligter offentlige afsendere til at anvende postløsningen Offentlig Digi-

## ENDELIG REDEGØRELSE

tal Post. Styrelsen henviser i den forbindelse til følgende citat fra forarbejderne til lovens § 7:

'Offentlige afsendere vil ikke i medfør af reglerne i det foreliggende lovforslag være forpligtede til at sende digital post til de tilsluttede personer og juridiske enheder via Offentlig Digital Post. Det er imidlertid intentionen, at Offentlig Digital Post anvendes til myndighedernes udgående post i videst muligt omfang i overensstemmelse med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og den fælleskommunale digitaliseringsstrategi.'

Digitaliseringsstyrelsen vurderer på den baggrund, at Rudersdal Kommune (og Gentofte Kommune, går jeg ud fra) som udgangspunkt kan anvende eget postsystem til kommunikation med borgerne, hvis borgerne har givet samtykke hertil. Styrelsen bemærker i tilknytning hertil, at borgere, der har givet et sådant samtykke, vil skulle tjekke post i to postløsninger (både kommunens postløsning og Offentlig Digital Post). Styrelsen bemærker samtidig, at det er styrelsens vurdering, at der er så store fordele ved, at samtlige borgere over 15 år pålægges en pligt til at kunne modtage post via Offentlig Digital Post, at lokale postløsninger, der kræver indhentning af et samtykke, næppe vil blive opretholdt i længden.

Som det fremgår af det af Digitaliseringsstyrelsen anførte citat fra forarbejderne, er det – til trods for, at Offentlig Digital Post ikke er obligatorisk at anvende – intentionen, at denne postløsning i videst muligt omfang skal anvendes til myndighedernes udgående post. Af forarbejderne til bestemmelsen fremgår i fortsættelse heraf dette:

'Tilsluttede personer og juridiske enheder har med andre ord ikke krav på at modtage meddelelser fra de tilsluttede offentlige afsendere via denne postløsning. Sådanne regler vil kunne fastsættes i anden lovgivning.

Offentlige afsendere vil således kunne vælge at sende post i fysisk form, hvor det vurderes hensigtsmæssigt, f.eks. hvor der kan være et ønske om, at et brev kommer frem til en bestemt fysisk postadresse, f.eks. et forretningssted.

Offentlige afsenderes tilslutning kan være delvis, således at der er udvalgte områder, hvor der kommunikeres via den digitale postløsning, mens øvrig kommunikation foregår digitalt på anden måde, enten via e-mail eller digitale selvbetjeningsløsninger. Det er således ikke en betingelse for en myndigheds tilslutning, at alle myndighedens afsendende systemer er tilsluttet den digitale postløsning. Der kan - i det omfang der er adgang hertil efter gældende ret - også anvendes almindelig e-mail-kommunikation til og fra offentlige afsendere ligesom der som hidtil kan anvendes andre digitale løsninger, herunder særlige postfunktioner eller

## ENDELIG REDEGØRELSE

digitale selvbetjeningsløsninger på offentlige hjemmesider i overensstemmelse med lovgivningen på det pågældende område. På borgerområdet er det tanken, at kommunikation vedrørende følsomme personoplysninger eller fortrolige oplysninger skal ske via den digitale postløsning. På erhvervsområdet kan det endvidere komme på tale at anvende andre digitale løsninger, der tilbyder samme sikkerhed, f.eks. via fremsendelse af krypterede mails med digital signatur.'

Af de almindelige bemærkninger til lovforslaget fremgår desuden følgende:

### '1. Indledning

...

Lovforslaget vedrører således f.eks. ikke almindelig e-mail-kommunikation med det offentlige eller anvendelse af særlige internetbaserede offentlige postfunktioner, offentlige selvbetjeningsløsninger mv. For så vidt angår almindelig e-mail-kommunikation med borgere kan denne fortsat anvendes til udveksling af emner uden fortrolige eller følsomme personoplysninger, således at den digitale postløsning anvendes til al kommunikation, hvor myndigheden sender fortrolige eller følsomme personoplysninger. Tilsvarende afløfter den digitale postløsning den sikkerhedsmæssige udfordring, som borgere og virksomheder efterlades med, når de sender fortrolige og følsomme personoplysninger via almindelige e-mail-programmer til myndighederne. Sådanne oplysninger kan for virksomheders vedkommende vedrøre oplysninger om kunder og/eller medarbejdere.'

Som det fremgår, er det – særligt på borgerområdet – overordnet hensigten med loven, at al kommunikation, som indeholder fortrolige og personfølsomme personoplysninger, skal foregå via Offentlig Digital Post. Når bortses fra særlige offentlige selvbetjeningsløsninger mv. synes myndighedernes valgfrihed til at benytte andre kommunikationsformer over for borgerne først og fremmest at være tænkt i situationer, hvor det af den ene eller anden grund er mest hensigtsmæssigt, at posten sendes papirbaseret.

Myndigheder, der efter ikrafttrædelsen af lov om Offentlig Digital Post for fysiske personer til trods herfor fortsætter med sideløbende at anvende eget postsystem til sikker digital kommunikation med borgerne, er efter min opfattelse forpligtede til at give borgerne tydelig vejledning om konsekvenserne af at et samtykke til at modtage post fra myndighedens eget postsystem, herunder at samtykket ikke fritager borgeren fra pligten efter lov om Offentlig Digital Post til at tjekke borgerens digitale postkasse. Jeg

## ENDELIG REDEGØRELSE

er opmærksom på, at Rudersdal og Gentofte Kommuner i brevet af 23. maj 2014 har oplyst, at disse kommuner har etableret et personligt, internetbaseret borgerunivers, som giver adgang til at få vist Offentlig Digital Post og NemPost samme sted.

Jeg går ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen – i fortsættelse af den dialog, der allerede har været med KL og Gentofte og Rudersdal Kommuner (jf. kommunernes brev af 23. maj 2014) – over for myndigheder, der anvender eget postsystem til sikker digital kommunikation med borgerne, vil indskærpe de pågældende myndigheders vejledningspligt over for borgere, der berøres heraf.

Også på dette punkt beder jeg om Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger.

\*\*\*

Jeg beder om at modtage Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger til pkt. a.- c. i god tid inden den 1. november 2014, hvor lov om Offentlig Digital Post som bekendt træder i kraft for fysiske personer, og så vidt muligt inden den 1. september 2014.”

En kopi af mit brev blev samme dag sendt til Gentofte og Rudersdal Kommuner.

Jeg modtog den 1. september 2014 følgende supplerende bemærkninger fra Digitaliseringsstyrelsen:

”A. Underordnede myndigheder fremgår ikke af meddelelse/svar

Ombudsmanden konstaterer, at Digital Post løsningen i dag ikke understøtter overholdelse af det forvaltningsretlige krav om, at det skal være synligt for borgere og virksomheder, hvilke myndigheder de kommunikerer med. Ombudsmanden går i den forbindelse ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen i forbindelse med det førstkommande genudbud af Digital Post vil være opmærksom på den problemstilling og sikre, at en kommende løsning tydeligt viser, hvilken offentlig myndighed de kommunikerer med. Endvidere bør en enkel og gennemskuelig postkassestruktur være i fokus, således at alle offentlige myndigheder er umiddelbart kontaktbare. Indtil de nævnte tilpasninger kan gennemføres i løsningen går ombudsmanden ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen vejleder myndighederne om, hvordan de bedst sikrer, at oplysninger om afsendermyndigheder fremgår af meddelelser, der sendes til borgerne. Endelig går ombudsmanden ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen indskærper vigtigheden af, at myndig-

## ENDELIG REDEGØRELSE

hederne tydeligt giver borgeren vejledning om, hvordan postkassemyndigheder kan kontaktes i ODP.

### A. 1. Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Den nuværende Digital Post løsning leveres i dag under en kontrakt med e-Boks A/S. Kontrakten udløber den 30. november 2015. Digitaliseringsstyrelsen forbereder derfor p.t. et genudbud om en ny løsning, Digital Post 2, der skal være klar til drift fra den 30. november 2015.

Selve indretningen af postløsningen bør understøtte overholdelsen af basale forvaltningsretlige krav. Styrelsen skal sikre, at løsningen understøtter krav om, at det skal være synligt fra hvilken offentlig myndighed en meddelelse stammer.

For så vidt angår angivelse af afsendermyndighed i indbakken vil angivelse heraf følge Digitaliseringsstyrelsens udtalelse af 16. juni 2014. Det fremgår heraf, at det alene er myndigheder med CVR-nummer, der kan tilsluttes Digital Post. Dette følger af, at det alene er myndigheder med CVR-nummer, der kan anskaffe NemID virksomheds- og medarbejdercertifikater. Løsningen er i dag indrettet således, at det altid er denne myndighed, der fremgår som afsender – også selvom der er tale om en undermyndighed uden CVR-nummer. Som det fremgår af udtalelsen bør det i tilfælde hvor undermyndigheden adskiller sig fra den tilsluttede myndighed med CPR-nummer sikres at undermyndigheden angiver sin identitet i emnefeltet. Det bemærkes, at afsenderen af meddelelsen altid fremgår af det pågældende brev, der sendes.

Digitaliseringsstyrelsen forstår Ombudsmandens tilkendegivelse af 28. juni 2014 således, at dette ikke alene er tilstrækkeligt, og at undermyndighedens navn bør være at finde i afsenderfeltet, hvis meddelelsen kommer fra en sådan.

Digitaliseringsstyrelsen vil sørge for, at det i den kommende nye Digital Post løsning bliver tydeligt i afsenderfeltet, hvilken myndighed meddelelsen kommer fra, også hvis det er fra en undermyndighed. Indtil denne løsning er på plads, vil Digitaliseringsstyrelsen på sin hjemmeside i vejledningen til myndighederne, om hvordan de bruger Digital Post, tydeliggøre vigtigheden af, at undermyndigheder i emnefeltet tydeligt tilkendegiver, hvem der er afsender af den pågældende meddelelse.

For så vidt angår angivelse af myndighed i sendt post, er den ændring som Digitaliseringsstyrelsen omtalte på mødet den 20. juni 2014 nu implementeret.

## ENDELIG REDEGØRELSE

### B. Manglende opdatering af adressebogen i Offentlig Digital Post

Ombudsmanden beder Digitaliseringsstyrelsen oplyse, om Digitaliseringsstyrelsen som led i opfyldelse af § 7, stk. 5 i lov om Offentlig Digital Post, har offentliggjort kontaktbare myndigheder på sin hjemmeside. Endvidere går ombudsmanden ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen med jævne mellemrum vil kontrollere om myndighederne reelt er kontaktbare.

#### B. 1 Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Adressebogen i Digital Post-løsningen indeholder en oversigt over de myndigheder, der er kontaktbare, herunder også samtlige kommuner og regioner.

Listen over kontaktbare myndigheder på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside er henvendt til myndighederne og tjener det formål, at henlede de anførte myndigheders opmærksomhed på, at de skal være kontaktbare i Digital Post. For så vidt angår de statslige myndigheder har de enkelte departementer foretaget denne vurdering for egne underliggende myndigheder.

Lov om Offentlig Digital Post fastlægger en ret for myndigheder til at kunne henvende sig digitalt til borgere og virksomheder, og en deraf følgende pligt for borgere og virksomheder til at kunne modtage digital post via Digital Post-løsningen fra myndighederne. Loven pålægger ikke myndighederne at være kontaktbare. Digitaliseringsstyrelsen arbejder dog for, at så mange myndigheder som muligt bliver kontaktbare, da kontaktbarhed vil være en naturlig forventning hos borgere og virksomheder.

Digitaliseringsstyrelsen følger med jævne mellemrum op på, at myndighederne reelt er kontaktbare.

Under fanen 'tilmeldinger' i Digital Post fremgår de myndigheder, som kan afsende post til borger og virksomheder.

### C. Rudersdal Kommunes brug af eget postsystem

Ombudsmanden går ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen vil indskærpe særlig vejledningspligt over for de myndigheder, der anvender egne postsystemer til sikker digital kommunikation med borgerne. Dette er foranlediget af Gentofte og Rudersdals kommuners brug af NemPost parallelt med Digital Post.

#### C. 1. Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

## ENDELIG REDEGØRELSE

Digitaliseringsstyrelsen er enig i, at myndigheder der vælger anden digital kommunikation end Digital Post har en særlig vejledningspligt overfor borgerne.

Digitaliseringsstyrelsen vil foranlediget af ombudsmandens henvendelse tage særskilt kontakt til Rudersdal og Gentofte kommuner for at henlede deres opmærksomhed på, at de skal vejlede borgerne for at undgå misforståelser om brug af Digital Post.”

Ved brev af 24. september 2014 bad jeg Digitaliseringsstyrelsen om yderligere oplysninger på følgende punkter:

### ”Ad a. – underordnede myndigheder fremgår ikke af spørgsmål/svar

Digitaliseringsstyrelsen oplyser i brevet, at styrelsen vil sørge for, at det i den kommende Digital Post-løsning (Digital Post 2) – som skal være klar til drift fra den 30. november 2015 – bliver tydeligt i afsenderfeltet i meddelelser i indbakken, hvorfra meddelelsen kommer, herunder hvis meddelelsen kommer fra en underordnet myndighed. Indtil løsningen er på plads, vil Digitaliseringsstyrelsen på sin hjemmeside i vejledningen til myndighederne om brugen af Digital Post, tydeliggøre vigtigheden af, at underordnede myndigheder i emnefeltet giver tydelig information om, hvem der er afsender af en meddelelse.

Digitaliseringsstyrelsen oplyser endvidere, at der for så vidt angår angivelse af myndighed i sendt post, nu er foretaget den ændring, som styrelsen omtalte på mødet her ved embedet den 20. juni 2014.

Jeg går ud fra, at Digitaliseringsstyrelsen sigter til den ændring, som er beskrevet i styrelsens brev af 16. juni 2014 (og omtalt i mit brev af 28. juni 2014), hvorefter der ved åbning af en meddelelse i borgerens ’sendt post’-mappe gives adgang til information om, hvilken underordnet myndighed en meddelelse er sendt til ved åbning af et særligt informationsbillede. Jeg beder styrelsen om at oplyse, om dette er korrekt antaget.

I mit brev af 28. juni 2014 (s. 6) skrev jeg til styrelsen, at jeg gik ud fra, at styrelsen vil indskærpe vigtigheden af, at myndighederne giver borgerne tydelig vejledning om, hvordan underordnede myndigheder kontaktes i Offentlig Digital Post.

Bemærkningen skal bl.a. ses i lyset af, at den nuværende indretning af Digital Post-løsningen efter det oplyste vanskeliggør fremsøgning af underordnede myndigheder (ombudsmandens brev af 7. maj 2014, s. 2). Problemstillingen vil således fortsat være aktuel indtil Digital Post 2 sættes i drift.



## ENDELIG REDEGØRELSE

Digitaliseringsstyrelsen kommer i brevet af 1. september 2014 ikke ind på spørgsmålet, og jeg skal derfor igen bede om at modtage styrelsens bemærkninger på dette punkt.

### **Ad b. – Manglende opdatering af adressebogen i Offentlig Digital Post**

I mit brev af 7. maj 2014 henledte jeg opmærksomheden på vigtigheden af, at en myndighed i Digital Post-løsningen optræder med korrekt myndighedsbetegnelse, idet jeg var blevet opmærksom på, at myndigheder, der ikke længere eksisterede, stadig figurerede i adressebogen i post-løsningen, ligesom der var eksempler på, at myndigheder genbrugte postkasser fra nedlagte myndigheder.

Digitaliseringsstyrelsen oplyste i brev af 16. juni 2014 dertil, at det er den enkelte myndighed selv, der i adressebogen i Digital Post-løsningen skal sørge for at opdatere navne og slette ikke-længere kontaktbare myndigheder og postkasser, når der er sket ændringer. Endvidere oplyste styrelsen, at den som led i overgangen til Offentlig Digital Post gennemfører løbende tests med henblik på at sikre, at myndigheder, der fremgår af adressebogen, er kontaktbare.

Jeg har forstået dette således, at Digitaliseringsstyrelsen løbende foretager kontrol af, om de myndigheder, der fremgår af adressebogen, reelt er kontaktbare, herunder om de er kontaktbare under korrekt myndighedsbetegnelse. Jeg beder Digitaliseringsstyrelsen om at oplyse, om min antagelse er rigtig.

I mit brev af 28. juni 2014 spurgte jeg, om offentliggørelsen af oversigten på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside over myndigheder, der skal være kontaktbare i Digital Post-løsningen, er sket som led i opfyldelsen af § 7, stk. 5, i lov om Offentlig Digital Post.

Digitaliseringsstyrelsen oplyser i brevet af 1. september 2014 dertil, at adressebogen i Digital Post-løsningen indeholder en oversigt over de myndigheder, der er kontaktbare, herunder også samtlige kommuner og regioner. Jeg går ud fra, at denne oversigt er en udmøntning af lovens § 7, stk. 5.

Om oversigten over kontaktbare myndigheder på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside oplyser styrelsen, at denne er henvendt til myndighederne og tjener til at henlede de pågældende myndigheders opmærksomhed på, at de skal være kontaktbare i Offentlig Digital Post.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Digitaliseringsstyrelsen bemærker, at lov om Offentlig Digital Post ikke pålægger myndighederne at være kontaktbare, men at styrelsen arbejder for, 'at så mange myndigheder som muligt bliver kontaktbare, da kontakthedsbarhed vil være en naturlig forventning hos borgere og virksomheder.'

Bl.a. i lyset heraf beder jeg styrelsen om at oplyse, om styrelsen agter at opdatere oversigten, så alle myndigheder, der skal være kontaktbare i Digital Post-løsningen – herunder kommunale og regionale myndigheder – kommer til at fremgå."

Digitaliseringsstyrelsen besvarede den 28. oktober 2014 mit brev således:

"Ad 1. Det er korrekt, at ændringen, som omtales i Digitaliseringsstyrelsens brev af 16. juni 2014, vedrørende angivelse af myndighedsnavn i sendt post, er den samme ændring, som blev omtalt ved møde den 20. juni 2014.

Digitaliseringsstyrelsen kan yderligere bekræfte, at mulighed for fremsøgning af myndigheder, herunder undermyndigheder, på baggrund af navn forventes at indgå ved kommende udbud af løsningen.

For så vidt angår myndighedernes vejledning til borgeren om, hvordan underordnede myndigheder kontaktes, er det myndighedernes beslutning, hvilke underordnede myndigheder, der skal være kontaktbare. Dette fremgår af adressebogen i løsningen, jf. skærmbilledet nedenfor. Adressebogen viser, hvilke postkasser en borger kan skrive til:

(figur)

Hvis det er relevant at kunne besvare et brev, (fx hvis brevet omhandler en sag), indeholder løsningen herudover en direkte besvar-mulighed. Ved besvarelse skal borgeren ikke selv fremfinde den rette myndighed. Denne funktion fremgår af skærmbilledet nedenfor.

(figur)

Når en borger har besvaret et brev fra en myndighed, vil borgerens svar fremgå af borgerens 'sendt post'-mappe. Borgeren kan vælge at se mere information om den sendte meddelelse, jf. skærmbilledet nedenfor.

(figur)

## ENDELIG REDEGØRELSE

Digitaliseringsstyrelsen kan i øvrigt tilføje, at styrelsen ikke i telefonsupport m.v. har registret problemer i forhold til uklare afsenderforhold.

Digitaliseringsstyrelsen har i vejledningen 'Opret postkasser i Digital Post' anført følgende: 'I adressebogen i Digital Post fremgår postkasser fordelt efter CVRmyndigheder. Det er myndighedens ansvar at sikre, at underordnede myndigheder fremgår af adressebogen med selvstændige postkasser eller en vejledning om hvordan den underordnede myndighed kontaktes. Dette kan fx gælde sygehuse, råd & nævn eller andre institutioner uden eget CVR-nummer.'

For så vidt angår det forhold at navnet på den specifikke afsendende myndighed bør fremgå af den afsendertitel/meddelelsetitel, som borgerne kan se i deres indbakke, er det muligt for myndigheden at angive navnet på den underordnede myndighed i emnefeltet for forsendelsen.

Det er myndighedernes eget ansvar at sikre, at den afsendende undermyndigheds navn fremgår af meddelelserne, også når der er tale om en myndighed, der ikke har eget cvr-nummer.

Digitaliseringsstyrelsen har i vejledningen 'Opret og vedligehold afsendersystemer i Digital Post' præciseret, hvordan myndighederne sikrer dette. Der er i vejledningen bl.a. anført følgende: 'Myndigheder *uden* eget cvr-nummer, der organisatorisk ligger under myndigheder *med* eget cvr-nummer, kan benytte cvr-myndighedens tilslutning til at sende og modtage Digital Post. Det er i Digital Post løsningen muligt at navngive meddelelser, så navnet på den underliggende og reelt afsendende myndighed fremgår af meddelelsens titel.

Ad 2. Det er korrekt, at Digitaliseringsstyrelsen løbende foretager kontrol af, om de myndigheder, der fremgår i adressebogen reelt er kontaktbare, samt at de er anført under korrekt myndighedsbetegnelse.

Offentlige myndigheder er jf. lov om Offentlig Digital Post ikke forpligtiget til at anvende Digital Post. Af hensyn til anvendelsen af Digital Post er det dog hensigtsmæssigt, at de myndigheder der i almindelighed har kontakt med borgere og virksomheder også anvender Digital Post og fremgår som kontaktbare.

Det er derfor aftalt med ministerierne, at de træffer beslutning om hvilke myndigheder indenfor de enkelte ministerområder, der skal være kontaktbare for borgere og virksomheder. Oversigten på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside er således ikke en udmøntning af § 7, stk. 5 i lov om Offentlig Digital Post.

## ENDELIG REDEGØRELSE

Når kommuner og regioner ikke figurerer på denne oversigt er det ud fra den vurdering, at alle kommuner og regioner i væsentlig grad har kontakt med borgere og virksomheder og derfor bør være kontaktbare i Digital Post hvilket også fremgår af adressebogen.”

Den 22. december 2014 afgav jeg en foreløbig redegørelse i sagen. Jeg forholdt mig heri til de tre konkrete problemstillinger vedrørende Offentlig Digital Post, som jeg havde undersøgt.

I breve af samme dato bad jeg Digitaliseringsstyrelsen og Finansministeriet om myndighedernes eventuelle bemærkninger til det, som jeg havde anført i redegørelsen. Jeg bad derudover Digitaliseringsstyrelsen om at redegøre nærmere for, hvorfor styrelsen ikke havde anset det for nødvendigt at rette henvendelse til Rudersdal og Gentofte Kommuner om det vejledningsspørgsmål, som var behandlet under pkt. 2.c i min foreløbige redegørelse.

Jeg modtog myndighedernes bemærkninger ved Finansministeriets e-mail af 26. februar 2015.

Af Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger fremgik bl.a. følgende (styrelsens brev af 24. februar 2015):

”Digitaliseringsstyrelsen har ikke yderligere tilføjelser til ombudsmandens redegørelse vedrørende punkterne 2.a. og 2.b., men tager ombudsmandens vurderinger til efterretning. For så vidt angår punkt 2.b. kan det dog supplerende oplyses, at Digitaliseringsstyrelsen kontrollerer myndighedernes kontaktbarhed hver kvartal, således at der ikke fremgår myndigheder, som ikke kan kontaktes. For så vidt angår punkt 2.c. bemærker Digitaliseringsstyrelsen følgende:

Digitaliseringsstyrelsen har på ny gennemgået den information, der fremgår af Gentofte og Rudersdal Kommuners hjemmesider vedrørende NemPost, Digital Post og e-Boks, og har i den anledning fundet ud af, at også andre myndigheder anvender supplerende former for postsystemer.

Digitaliseringsstyrelsen vurderer derfor, at det vil være nødvendigt med en mere generel information til myndighederne om, at hvis de anvender andre postløsninger end Digital Post, bør de give grundig vejledning til borgeren om forskellen/sammenhængen mellem postløsningerne, samt pointere, at en sådan brug ikke fritager borgeren for at modtage post fra det offentlige via Digital Post. Informationen lægges på styrelsens hjemmeside, med følgende ordlyd:

’Digitaliseringsstyrelsen er bekendt med, at nogle myndigheder ud over Digital Post anvender andre postsystemer i deres kommunikation med

## ENDELIG REDEGØRELSE

borgerne. Anvendelsen af andre postsystemer forudsætter, at borgeren giver samtykke til at anvende sådanne postsystemer.

For at sikre, at borgeren ikke går glip af post fra det offentlige anbefaler Digitaliseringsstyrelsen følgende:

I forbindelse med afgivelsen af samtykke til andre postkasser end Digital Post, bør borgeren tydeligt gøres opmærksom på, at anvendelsen ikke fritager borgeren for tilslutning til Digital Post. Herunder bør borgeren gøres opmærksom på, at borgeren fremover vil have tre postkasser, hvortil der kan blive fremsendt post fra offentlige myndigheder: Den fysiske postkasse, Digital Post og den postkasse, som borgeren om den pågældende myndighed, har aftalt at anvende.

Er borgeren allerede tilsluttet et supplerende postsystem, bør borgeren ved anvendelse af dette supplerende postsystem informeres om, at anvendelse ikke fritager for tilslutning til Digital Post og at borgeren fremover har tre postkasser, som nævnt ovenfor.'

Ovenfor nævnte budskab viderebringes på næste myndighedsnetværksmøde, der afholdes i Digitaliseringsstyrelsen, herunder vil det fremgå af de efterfølgende referat, der udsendes til de myndigheder, der indgår i netværket. Informationen vil ligeledes fremgå af Digitaliseringsstyrelsens nyhedsbrev for Digital Post.

Den generelle information sendes også direkte til de kommuner, som Digitaliseringsstyrelsen bekendt anvender det supplerende postsystem, NemPost. Det drejer sig om Odense, Greve og Helsingør udover Gentofte og Rudersdal Kommuner."

Finansministeriet bemærkede ved brev af 26. februar 2015, at ministeriet kunne tilslutte sig Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger.