



Notat

11. april 2014

Fritagelse fra digital kommunikation

I den lovgivning, der ligger til grund for overgang til obligatorisk digital selvbetjening og Digital Post, er der taget højde for, at ikke alle danskere kan kommunikere digitalt. Det er derfor muligt at blive fritaget, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Overgangen til obligatorisk digital selvbetjening gennemføres i årlige bølger fra 2012 til 2015. Der er siden 2012 indført digital selvbetjening på 39 sagsområder, og den 1. december 2014 forventes yderligere 27 områder at overgå til digital selvbetjening.

Hvis der er særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening – dvs. forhindrer borgeren i at ansøge eller indgive sin meddelelse digitalt – skal den relevante myndighed tilbyde betjening på anden vis. Der er ikke opstillet en udtømmende liste over de særlige forhold, der kan forhindre en borger i at ansøge digitalt. Men følgende er eksempler på hvem, der (i nogle tilfælde) vil have behov for at blive betjent på anden vis:

- Personer, der har et fysisk handicap
- Personer, der har en kognitiv funktionsnedsættelse (herunder demens)
- Personer, der har en psykisk lidelse
- Personer, der er socialt udsatte eller hjemløse
- Personer uden it-kompetencer
- Personer med sprogvankeligheder
- Personer, der er svært ordblinde

Borgeren kan i nogle tilfælde være forhindret i at søge digitalt, men ikke i andre. Det afhænger fx af områdets og løsningens kompleksitet og af borgerens konkrete livssituation. Derfor vurderes det fra gang til gang af den relevante myndighed (ofte kommunens borgerservice), om en borger skal betjenes på anden vis end via digital selvbetjening - fx på papir, via telefon eller personligt fremmøde.

Digital Post for borgere

Formålet med fritagelse fra Digital Post er at undgå, at borgere, der ikke er i stand til at bruge den digitale postkasse, går glip af vigtige meddelelser fra det offentlige.

Fritagelseskriterierne for Digital Post er som følger:

- 1) Kognitiv funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer personen i at anvende Digital Post-løsningen.

- 2) Fysisk funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer personen i at anvende Digital Post-løsningen.
- 3) Manglende adgang til computer i eget hjem eller opholdssted. Med manglende adgang til computer sidestilles det forhold, at personen ikke i eget hjem eller opholdssted har adgang til at bruge en computer.
- 4) Personen er registreret i Det Centrale Personregister (CPR) som udrejst af Danmark.
- 5) Personen er ikke længere registreret med fast bopæl eller fast opholdssted i CPR, jf. CPR-lovens § 6, stk. 1 og 2, men er registreret som værende uden fast bopæl i CPR, jf. CPR-lovens § 6, stk. 4.
- 6) Sproglige barrierer bestående i manglende beherskelse af dansk, der gør det svært for personen at anvende Digital Post-løsningen.
- 7) Praktiske vanskeligheder ved at skaffe den offentlige digitale signatur NemID (fx på grund af udlandsophold med lang afstand til en dansk repræsentation, hvor NemID kan udleveres).
- 8) Personens bopæl er beliggende i et område, hvor der ikke er adgang til en bredbåndsforbindelse med en beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s.

Fritagelse fra Digital Post foregår som udgangspunkt ved personligt fremmøde på kommunens borgerservicecenter. Her skriver borgeren under på tro og love på, at han eller hun lever op til mindst én af fritagelsesgrundene.

Hvis ikke borgeren selv kan møde op på borgerservice, kan han eller hun få andre til at fritage sig ved brug af en fuldmagt. Kommunerne vil derudover gøre en indsats for, at de svageste borgere, fx beboere på plejehjem og bosteder, bliver fritaget fra Digital Post eller alternativt tildeler læseadgang til Digital Post for pårørende eller andre.

Der vil blive oplyst om muligheden for fritagelse i det underretningsbrev om indførelsen af Digital Post, som borgerne modtager. Derudover vil borgere, der har post i deres digitale postkasse, men som ikke har været logget på, modtage et adviseringsbrev på papir om, at de har digital post første gang de modtager digital post. Adviseringsbrev udsendes til borgeren én gang.

Nogle af fritagelsesgrundene, fx manglende adgang til computer med tilstrækkelig internet i hjemmet, kan være midlertidige. Derfor får borgeren som udgangspunkt en 2-årig fritagelse fra Digital Post. Borgeren bliver permanent fritaget, hvis det står klart for medarbejderen i borgerservice, at borgeren ikke bliver i stand til at modtage posten digitalt. Det kan fx være som følge af et blivende handicap, demens eller andet.

I stedet for at blive fritaget fra at modtage posten digitalt, kan borgeren give andre læseadgang til den digitale postkasse. Dog er det stadig borgerens eget ansvar, at den digitale post bliver læst.

Digital Post for virksomheder, foreninger og andre med CVR-nummer

Loven om, at virksomheder og andre med CVR-nummer skal kunne modtage Digital Post fra det offentlige, trådte i kraft den 1. november 2013.

En juridisk enhed med CVR-nummer kan fritages for tilslutning til Digital Post, hvis en repræsentant for enheden afgiver en underskrevet erklæring om, at det ikke er muligt at få en internetforbindelse med en beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s på almindelige vilkår på enhedens hjemstedsadresse.