



Alle forvaltninger

Borgeres og virksomheders svarmuligheder i forhold til Digital Post fra Københavns Kommune

Borgerrådgiveren anmodede ved brev af 20. december 2022 kommunens forvaltninger om oplysninger om politik og praksis i forhold til besvar-mulighed ved afsendelse af digital post. Kommunens forvaltninger svarede ultimo januar og primo februar 2023. Der indkom i den forbindelse oplysninger fra de enkelte forvaltninger samt fælles besvarelse udformet i regi af Kultur- og Fritidsforvaltningen (som også var omtalt i de enkelte forvaltningers besvarelser).

Baggrunden var, at Borgerrådgiveren var blevet opmærksom på, at konkret praksis i forhold til borgeres og virksomheders mulighed for at besvare digital post fra kommunen direkte synes at variere i kommunen. Dette kunne potentielt efterlade nogle borgere og virksomheder usikre på, hvordan de kan svare på disse digitale henvendelser fra enheder i kommunen. Intentionen var således at afklare kommunens politikker og praksis på dette område med henblik på at kunne vurdere omfanget af borgernes og virksomhedernes udfordringer.

Forholdene i de 7 forvaltninger, som er beskrevet i de fremsendte svar, varierer i sagens natur ud fra de ganske forskellige forhold, der gør sig gældende i relation til de opgaver, der løses, og den variation, der dermed helt naturligt er i karakteren af korrespondancen mellem forvaltningerne og borgere og virksomheder. Det vil føre for vidt at opsummere de nærmere detaljer her, og det er i stedet nedenfor forsøgt at fremdrage nogle overordnede fællestræk fra delbesvarelserne og udbygge dette med observationer og forslag fra det fælles svar, som Kultur- og Fritidsforvaltningen har udarbejdet.

Det er således blandt andet en gennemgående observation, at megen digital kommunikation med borgere og virksomheder sker via fagsystemer, der knytter sig til de konkrete opgavefelter. I nogle af disse fagsystemer er det muligt at afsende digital post med svarmulighed, men

27. marts 2023

Sagsnummer
2022-0178753

Dokumentnummer
2022-0178753-14

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A, 1.
1704 København V

EAN-nummer
5798009800053

www.kk.dk/borgerraadgiveren

langt fra i alle. I nogle fagsystemer kan det tilvælges, enten som standard eller i forbindelse med hver afsendelse, mens det i andre enten er relativt komplekst eller slet ikke er muligt. Det er med andre ord de konkrete forhold i det relevante fagsystem, der er valgt, som i praksis sætter rammerne for, i hvilket omfang borgere og virksomheder kan gives mulighed for at besvare digital post direkte eller ej. Når direkte digital besvarelse ikke er en praktisk mulighed i det anvendte fagsystem, håndteres dette blandt andet ved at vejlede modtagerne med henvisning til digital selvbetjening eller til e-mail og telefonisk kontakt, idet det dog synes at variere ganske meget. Der er med andre ord generelt ikke en fast tværgående praksis i de enkelte forvaltninger, og derfor ej heller en sådan for kommunen generelt.

Det fremgår ligeledes af besvarelserne, at der har været udfordringer forbundet med implementeringen af Ny Digital Post. Der udtrykkes forventning om, at det bliver bedre frem mod slutningen af implementeringsperioden (som efter det oplyste har løbet fra foråret 2022 og forventes afsluttet i efteråret 2023), og der er konkrete idéer til, hvordan nogle udfordringer kan håndteres.

Vurderet ud fra besvarelserne varierer det fra forvaltning til forvaltning, i hvilken grad det prioriteres, at kommunen i sin digitale kommunikation fremstår ensartet og helstøbt. Nogle tillægger dette betydelig værdi, mens andre ikke synes at have dette højt på dagsordenen. Ingen forvaltninger synes at være imod, at der tilstræbes en (mere) ensartet praksis.

Som omtalt ovenfor er der (ud over forvaltningernes egne besvarelser) fremsendt en fælles besvarelse udarbejdet af Kultur- og Fritidsforvaltningen og fremsendt fra Økonomiforvaltningen. Denne indeholder en beskrivelse af historikken, en redegørelse for aktuel status samt angivelse af et fremadrettet ønske om, at der i kommunen udarbejdes fælles anbefalinger/retningslinjer for muligheder for besvarelse af Digital Post:

“Ved implementeringen af Digital Post i 2015 blev det af kanalstrategiske grunde anbefalet at begrænse svarmuligheden i Digital Post, da borgerhenvendelser hurtigere og billigere kunne løses på telefon end ved skriftlig kommunikation. Der er ikke herefter blevet udarbejdet nye fælles retningslinjer i KK, men i Service- og Kanalstrategien for Københavns Kommune 2022-2025 er det en ambition altid at stille en digital løsning til rådighed for københavnere, så de kan betjene sig digitalt.

Det foreslås derfor, at der udarbejdes fælles anbefalinger/ retningslinjer for muligheden for besvarelse af Digital Post i KK og at analysen til dette arbejde sker i regi af det nyetablerede Digital

Post Drift- og Udviklings-forum (DUF). Anbefalingerne bør udarbejdes under hensyntagen til den faglige kompleksitet på området og forvaltningernes forskellige anvendelse af Digital Post samt gerne i tæt dialog med Borgerrådgiveren.”

Det fremgår af Økonomiforvaltningens besvarelse uddybende, at:

”Efter beslutning fra de syv it-ansvarlige direktører (It-kredsen) blev det i september 2022 aftalt, at det kommende arbejde med at udnytte mulighederne i den nye Digital Post-løsning skulle forankres i et tværgående drifts- og udviklingsforum for Digital Post i Københavns Kommune. Koncern IT i Økonomiforvaltningen vil som teknisk ansvarlig for løsningen have ansvaret for forummet, herunder koordinere et arbejde, der skal sikre fælles retningslinjer for forvaltningernes anvendelse af Digital Post. Retningslinjerne forventes at være færdigbehandlet inden udgangen af 2023.”

Borgerrådgiveren kan supplerende oplyse, at der herfra i anden anledning på anmodning fra Kultur- og Fritidsforvaltningen er bidraget med input til evaluering af kontaktstrukturen med henblik på at lette overblikket og den digitale adgang til kommunen. Borgerrådgiveren har desuden over de seneste år i en række tilfælde både på forvaltningens og Borgerrådgiverens eget initiativ ydet konsultativ bistand i forhold til digital post, bl.a. i form af notat fra maj 2022 om, hvilke problemstillinger Borgerrådgiveren umiddelbart så i den digitale kommunikation til og fra borgere, hvilke konsekvenser de har internt i kommunen, for borgere og ikke mindst, hvilke juridiske udfordringer de medfører. Iagttagelserne blev videreformidlet til Kultur- og Fritidsforvaltningen, der på dette tidspunkt havde et overordnet ansvar for kommunens løsninger i den henseende. Opfølgningen er, som Borgerrådgiveren har forstået det, i vid udstrækning videregivet til Koncern IT, herunder Videnscenter for Sikker Digital Post (VSDK) og Digital Post Drift- og Udviklings-forum (DUF).

Borgerrådgiveren har i begge forvaltninger mødt konstruktiv dialog, lydhørhed og villighed til at foretage eventuelle forbedringer, som dialogen gav anledning til, og der ses at være fundet løsninger på en række af de problemstillinger, der blev rejst i foråret 2022.

Borgerrådgiveren står fortsat gerne til rådighed for dialog om og om ønsket bidrag til udarbejdelse af fælles retningslinjer for svarmuligheder i forhold til Digital Post fra Københavns Kommune.

Jeg afslutter denne undersøgelse af politik og praksis vedrørende borgeres og virksomheders svarmuligheder i forhold til Digital Post fra Københavns Kommune, idet det er min vurdering, at der er opnået

overblik og indledt dialog om fremtidige muligheder for en mere ensartet praksis.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Paul C. Vang
Jurist