



Kultur- og Fritidsforvaltningen

Borgerrådgiveren iværksætter undersøgelse af kommunens sikring af offentligt tilgængelige computere og tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lign.

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen § 13 og 17, stk. 3, som lyder således:

”§ 13. Borgerrådgiverfunktionen kan på eget initiativ undersøge konkrete sager, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet for borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiverfunktionen kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.”

”§ 17, stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen kan besigtige enhver lokalitet i forvaltningen som led i den generelle opgavevaretagelse, herunder også i relation til undersøgelser iværksat på eget initiativ efter § 13.”

Borgerrådgiveren iværksætter med dette brev en skriftlig inspektion af henholdsvis kommunens sikring af offentligt tilgængelige computere i henhold til nationale anbefalinger og tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende i Borgerservice og på bibliotekerne.

Undersøgelserne er den 11. november 2023 drøftet i Borgerrådgiverudvalget i forbindelse med en plan for udmøntningen af egen driftkompetencen. Af planen fremgår det, at de to inspektioner koordineres.

Når de to inspektioner er samlet under ét, skyldes det, at de begge omhandler offentligt tilgængelige computere og skærme i Kultur- og

19. december 2023

Sagsnummer
2023-0015043

Dokumentnummer
2023-0015043-1

Tietgensgade 31A, 1. sal
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerradgiveren

Fritidsforvaltningen, og at det dermed potentielt kan være ressourcebesparende for forvaltningen, at de to undersøgelser håndteres under ét. Det er op til forvaltningen at beslutte, hvorvidt de to undersøgelser mest hensigtsmæssigt besvares samlet eller separat.

Jeg iværksætter begge undersøgelser med dette brev.

Sikring af offentligt tilgængelige computere i Borgerservice og på bibliotekerne i henhold til nationale anbefalinger

Undersøgelsens baggrund, tema og formål

Rigspolitiet udsendte i 2020 – på baggrund af en større sag om misbrug af NemID og digitalt identitetstyveri på flere biblioteker – en række anbefalinger til kommunerne for at forebygge eller helt undgå misbrug (kopi af Rigspolitiets brev med anbefalinger sendt til Kommunernes Landsforening den 31. august 2020 er vedlagt som bilag).

Anbefalingerne kom efter mediernes afsløring af, hvordan overvågningsudstyr blev installeret på landets biblioteker med henblik på at misbruge folks NemID-oplysninger. Svindlen skete primært ved, at gerningsmændene installerede såkaldte keyloggere, der gemmer alt, hvad der bliver skrevet på tastaturet, på offentlige computere på flere af landets biblioteker. Risikoen for den enkelte borger, der benytter en computer, f.eks. på kommunens bibliotek, hvor sådant udstyr er sat op, er, at svindlere kan få adgang til ens bankkonti, forsøge at optage lån og købe varer på kredit i ens navn eller på anden måde kan misbruge ens identitet.

Blandt anbefalingerne var tre fysiske tiltag, som handler om at sikre tastaturer, USB-porte og selve computere for at gøre det sværere for svindlere at installere keyloggere på dem.

Rigspolitiets tre konkrete anbefalinger til kommunerne om fysisk sikring af offentlige computere er:

1. Tastatur bør være præget med kommunens navn eller indbygget i underlaget, så det er svært at manipulere med den fysiske enhed.
2. Computeren bør være i en aflåst boks, således at stik og ledninger ikke kan tilgås af uvedkommende.
3. USB-stikporte bør blokeres, så der ikke kan isættes USB-enheder af uvedkommende.

DR rejste i februar 2022 tvivl om, hvorvidt disse anbefalinger følges, jf. blandt andet artiklen [Trods omfattende NemID-svindel følger kommuner ikke politiets råd | Indland | DR](#). I artiklen oplyser både Rigspolitiet og KL til DR, at de ikke har overblik over, om kommunerne har fulgt anbefalingerne.

Borgerrådgiverens undersøgelse skal afdække, om Rigspolitiets anbefalinger om fysisk sikring af offentlige computere fra 2020 er fulgt i Københavns Kommune og pege på eventuelle forbedringsmuligheder.

Anmodning om udtalelse og evt. dokumentation

Til brug for undersøgelsen bedes forvaltningen besvare nedenstående spørgsmål. Borgerrådgiveren beder i den forbindelse om at få tilsendt eventuelle procesbeskrivelser, retningslinjer, kontrolrapporter eller andet, forvaltningen mener er relevant for at belyse spørgsmålene:

- Har forvaltningen sikret, at tastaturer er præget med kommunens navn eller er indbygget i underlaget, så det er svært at manipulere med den fysiske enhed, jf. Rigspolitiets anbefalinger?
- Har forvaltningen sikret, at computere er i en aflåst boks, således at stik og ledninger ikke kan tilgås af uvedkommende, jf. Rigspolitiets anbefalinger?
- Har forvaltningen sikret, at USB-stikporte er blokerede, så der ikke kan isættes USB-enheder af uvedkommende, jf. Rigspolitiets anbefalinger?
- Har forvaltningen foretaget anden form for sikring imod identitetstyveri af computere - fysisk eller af vejledende karakter - f.eks. i form af vejledning til borgerne om forholdsregler eller i form af vejledning til medarbejderne om, hvad de skal være opmærksomme på?
- Er der tale om generelle standardiserede løsninger for alle offentligt tilgængelige computere, eller er der tale om individuelt tilpassede løsninger på de enkelte biblioteker/i de enkelte Borgerservicecentre?
- Fører forvaltningen tilsyn med de etablerede sikkerhedstiltag imod identitetstyveri, og i så fald hvordan og med hvilken frekvens?
- Lever de iværksatte sikkerhedstiltag imod identitetstyveri på computere efter forvaltningens opfattelse op til de nationale anbefalinger?
- Er kommunens offentligt tilgængelige computere efter forvaltningens opfattelse forsvarligt sikret i forhold til at modvirke risiko for identitetstyveri?

- Er der efter forvaltningens opfattelse behov for yderlige fokus på sikkerheden på området?
- Har forvaltningen foretaget ekstra tiltag – udover de nationale anbefalinger – for at sikre borgerne imod identitetstyveri ved brug af computerne?

Tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lign. i Borgerservice og på bibliotekerne

Undersøgelsens baggrund, tema og formål

Borgerrådsgiveren er via dialog med flere handicapgrupper blevet gjort opmærksom på, at touchskærme (til brug ved selvbetjening/delvis selvbetjening) kan være vanskelige eller umulige at anvende for synshæmmede, hvis skærmlæsning ikke er en mulighed.

Borgerrådsgiveren er ligeledes oplyst om, at touchskærmene kan være en barriere for borgere, der på grund af nedsat funktionsevne benytter kørestol, idet skærmene kan være svære at nå og anvende.

Formålet med undersøgelsen er på denne baggrund at se på, om pc'er, selvbetjeningsskærme og lign. i Borgerservice og på bibliotekerne er tilgængelige for synshæmmede, kørestolsbrugere og personer med lav højde. Undersøgelsen skal belyse, hvordan kommunen håndterer tilgængeligheden i praksis, og om der er sikret alternative muligheder, som er inkluderende.

Anmodning om udtalelse og evt. dokumentation

Til brug for undersøgelsen bedes forvaltningen besvare nedenstående spørgsmål i forhold til tilgængeligheden til pc'er, touchskærme og lign. i Borgerservice og på kommunens biblioteker for synshæmmede, kørestolsbrugere og personer med lav højde. Borgerrådsgiveren beder desuden om at få tilsendt eventuelle retningslinjer, vejledninger eller andet, som forvaltningen mener er relevant for at belyse spørgsmålene:

- Er pc'er, touchskærme og lign. i Borgerservice og på kommunens biblioteker tilgængelige for synshæmmede, f.eks. ved, at det er muligt at anvende skærmlæser?
- Hvis ja, på hvilken måde er denne tilgængelighed indtænkt, og hvordan virker det i praksis?
- Hvis nej, er der så sikret alternative muligheder, som er inkluderende? Hvilke?
- Er pc'er, touchskærme og lign. i Borgerservice og på kommunens biblioteker tilgængelige for kørestolsbrugere og personer med lav højde (så de kan justeres i højde eller det på

anden måde er sikret, at de kan betjenes fra siddende eller lav stilling)?

- Hvis ja, på hvilken måde er denne tilgængelighed indtænkt, og hvordan virker det i praksis?
- Hvis nej, er der så sikret alternative muligheder, som er inkluderende? Hvilke?
- Mener forvaltningen, at tilgængeligheden for begge grupper lever op til kommunens politikker og retningslinjer?
- Har forvaltningen modtaget klager over eller selv oplevet udfordringer for synshæmmede, kørestolsbrugere eller personer med lav højde i relation til pc'er, touchskærme og lign.?

Forvaltningens svar

Jeg beder om at modtage forvaltningens svar inden otte uger fra dags dato. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg forvaltningen oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Forvaltningen bedes henvise til Borgerrådgiverens sagsnummer 2023-0015043.

Hvis der fra kommunens politiske niveau eller fra Folketingets Ombudsmand eller andre tilsynsmyndigheder er rejst eller rejses tilsvarende undersøgelser, beder jeg forvaltningen om at orientere mig om dette.

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside (www.kk.dk/borgerraadgiveren) orientere offentligheden om, at jeg har iværksat disse undersøgelser.

Eventuelle spørgsmål kan rettes til Anne Breining Reinecke, tlf. 33 66 14 00 eller via borgerraadgiveren@kk.dk.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Anne Breining Reinecke
Akademisk medarbejder