



Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

Orientering om Borgerrådgiverens afslutning af en sag om digital post i relation til virksomheder

Borgerrådgiveren har den 18. november 2024 afsluttet en sag om digital post i relation til virksomheder. Borgerrådgiveren har besluttet ikke at iværksætte et tilsyn på området, da kommunen ikke umiddelbart ses at overtræde lovgivningen.

Borgerrådgiveren vurderer, at digitale postløsninger til virksomheder er et spørgsmål om serviceniveau, efterlevelse af principper for god forvaltningsskik og den politisk fastsatte ramme for området. Det må derfor være op til det politiske niveau at beslutte, om området skal prioriteres yderligere.

Borgerrådgiveren har orienteret Borgerrådgiverudvalget om sagen.

BAGGRUND

Borgerrådgiveren har flere gange haft fokus på overskueligheden i kommunens digitale postløsninger og besvar-mulighed ved digital post fra kommunen. Senest har Borgerrådgiveren haft fokus på, at det generelt kan være en udfordring for kommunens virksomheder at finde rette modtager i kommunen ved besvarelse og afsendelse af Digital Post.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin undersøgelse af sagen spurgt forvaltningerne, om kommunen har igangsat et arbejde for en ensartet praksis vedrørende besvar-muligheden, om kommunens muligheder og planer for at forbedre virksomheders mulighed for at finde den rette indgang via de forskellige digitale platforme og om Digitaliseringsstrategien for 2024-2027 giver anledning til tiltag, som kan forbedre virksomhedernes adgang til kommunen.

Videnscenter for Sikker Digital Kommunikation i Koncern IT har koordineret en fælles besvarelse fra forvaltningerne. Den fælles besvarelse er suppleret af forvaltningernes oplysninger om optimering af digital post, herunder evt. udfordringer i forhold til udsendelse af post med besvar-mulighed.

LØSNINGSFORSLAG

I forvaltningernes fælles svar til Borgerrådgiveren oplyses bl.a., at det tidligere igangsatte arbejde med at etablere fælles retningslinjer for brugen af Digital Post på tværs af kommunen fortsætter i 2025, og at forvaltningerne har fokus på at forbedre muligheden for at sende besvarbar Digital Post, fx ved at gøre it-leverandører opmærksomme på dette udviklings-potentiale, hvis det giver mening i forretningsmæssig sammenhæng.

17-12-2024

Sagsnummer i F2
2024 - 25750

Dokumentnummer i F2
6926873

Sagsnummer i eDoc
2024-0296263

Sagsbehandler
Trine Stensballe

Det oplyses, at Koncern IT er repræsenteret i arbejdsgrupper og faglige fora under Digitaliseringsstyrelsen, og deler viden herfra på tværs af kommunen.

Det oplyses videre, at der arbejdes på at gøre Digital Post så let som muligt at anvende for alle brugere i kommunen. Det sker ved at ensrette kontaktstrukturen på alle Digital Post platforme, så det er lettere at finde den rette indgang til forvaltningerne.

Herudover oplyses det, at Digitaliseringsstrategien for 2024-2027 har givet anledning til flere tiltag, og at der er igangsat tværgående initiativer til forbedring af brugervenligheden af Digital Post.

Forvaltningerne oplyser endelig, at Borgerrådgiverens henvendelse har givet anledning til at øge fokus både på virksomheders mulighed for at besvare Digital Post og på behovet for en systematisk opsamling på forhold i implementeringsindsatsen, som har betydning for driftsorganisationen, så fokus på de områder, som skaber mest værdi for borgere og virksomheder fastholdes.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har supplerende oplyst, at forvaltningen løbende forholder sig til den overordnede Digitaliseringsstrategi og deltager sammen med de øvrige forvaltninger i et tværgående Dokument og Udviklings Forum i regi af Koncern IT.

Forvaltningen oplyser desuden, at det meste kommunikation i forvaltningen hovedsageligt foregår til og fra borgere i et IT-fagsystem, som indeholder en automatisk retursvarsmulighed på alle forsendelser.

Herudover anvender forvaltningen enkelte mindre afsendersystemer til borgere og virksomheder, som ikke har automatisk retur-svarmulighed, og at der arbejdes systematisk på at minimere brugen af disse systemer.

Forvaltningen gør samtidig opmærksom på, at det ikke i alle tilfælde er relevant med retursvar på Digital Post breve. Det gælder fx masseforsendelser med generel information.

Borgerrådgiveren vurderer, at hvis initiativerne iværksættes og realiseres, er der tale om en relevant indsats, som bidrager til efterlevelse af visionen om, at "Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere" (Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027).

I forhold til opfølgning på sagen vil Videnscenter for Sikker Digital Kommunikation i Koncern IT i 2025 fremsende kvartalsvise orienteringer til Borgerrådgiveren med status på de initiativer, der arbejdes med på tværs

af forvaltningerne i regi af Digital Post, herunder opsamling på en analyse af systemer, som er i stand til at modtage retursvar.

Der henvises i sin helhed til Borgerrådgiverens afslutningsbrev og notat (vedlagt).