

Hjælp til borgere med særlige behov i forbindelse med obligatorisk digital selvbetjening

NB: Informationer vedrørende Digital Post findes i et særskilt faktaark på For myndigheder på www.borger.dk/kampagne

Borger.dk er borgernes indgang til det offentlige. Her finder man information og betjener sig selv hurtigt og sikkert. Men de borgere, som har brug for hjælp med digital selvbetjening, skal fortsat kunne få hjælp i fx borgerservicecentret eller på biblioteket. Hvis der er særlige hensyn, som taler for det, kan borgeren blive undtaget fra digital selvbetjening.

Obligatorisk digital selvbetjening

På en række offentlige serviceområder er det nu blevet obligatorisk for borgerne at betjene sig selv digitalt ved brug af de digitale selvbetjeningsløsninger. Der stilles således krav om, at borgere, der kan, skal betjene sig selv digitalt. Det betyder fx at borgeren skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunen stiller til rådighed, når borgeren skal anmelde flytning.

For at sikre, at så mange borgere som muligt bliver introduceret til og føler sig trygge ved at benytte de obligatoriske selvbetjeningsløsninger, skal borgere tilbydes hjælp og vejledning ved henvendelse til borgerservice eller på biblioteket. Fx har nogle borgere behov for hjælp til at komme i gang med at anvende NemID, borger.dk eller en bestemt selvbetjeningsløsning.

Sidst i dette faktaark ses en samlet oversigt over de områder, som er overgået til obligatorisk digital selvbetjening pr. 1. december 2012, og som overgår den 1. december 2013.

Hjælp til personer med handicap

Mange personer med handicap har nemmere ved at bruge digitale løsninger end papir og blyant. Det kræver dog, at de tekniske løsninger overholder relevante standarder for tilgængelighed. Borger.dk er udviklet til at overholde de internationale standarder for tilgængelighed på internettet – Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0). Borger.dk forbedres løbende – også i forhold til tilgængelighed.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Mange mennesker med handicap har fordel af at bruge it-værktøjer, der kompenserer for deres handicap. Digitaliseringsstyrelsen har derfor fået udarbejdet en oversigt over apps med særligt anvendelsespotentiale for mennesker med handicap. Oversigten findes på www.digst.dk/handicapapps

Frontpersonale kan også med fordel hente information til at vejlede handicappede borgere i vejledningen "Digital selvbetjening og handicap – Vejledning til frontpersonale". Vejledningen beskæftiger sig ikke specifikt med de enkelte selvbetjeningsløsninger, men sætter fokus på, hvordan forskellige handicap giver særlige udfordringer i forhold til at anvende it. Desuden beskriver vejledningen de mest gængse kompenserende hjælpemidler. Vejledningen kan ses på www.digst.dk/handicapvejledning

Mange handicappede, som ikke vil kunne bruge de obligatoriske selvbetjeningsløsninger, er næppe heller i stand til at bruge de nuværende fysiske løsninger uden hjælp. Disse grupper skal stadig hjælpes af den enkelte myndighed, fx ved at blive undtaget for digital selvbetjening i de tilfælde, hvor der foreligger særlige forhold.

Kommunikation og undervisning til borgere med svage it-kompetencer

De fleste biblioteker, oplysningsforbund og ældreorganisationerne tilbyder målrettede it-kurser til it-svage borgere. På www.itformidler.dk kan it-undervisere bl.a. finde undervisningsmateriale om offentlig selvbetjening og komme i kontakt med andre undervisere.

Hjælp til borgere uden en computer

Langt størstedelen af danskerne har adgang til computer og internet i hjemmet. Det gælder for 89 pct. af de 16-89-årige. Og blandt de 25-34-årige har hele 99 pct. adgang til computer og internet.

Borgerservice og de fleste biblioteker stiller gratis computere til rådighed for deres borgere.

Brug aldrig en borgers NemID

Pårørende, myndighedspersoner, plejepersonale og lignende må under ingen omstændigheder overtage og anvende en anden borgers NemID. NemID er strengt personligt og svarer til en underskrift. En borger må

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

ikke oplyse sin NemID-adgangskode til nogen. Borgeren må til gengæld gerne modtage hjælp under bestilling, aktivering og anvendelse af NemID, så længe borgeren selv taster sin adgangskode, som ingen andre må kende.

Partsrepræsentation, fuldmagt og værgemål

Som borger har man altid ret til at lade sig partsrepræsentere. Det må i dag ske som hidtil via papir, men på sigt vil borgere på nogle selvbetjeningsløsninger kunne give pårørende og andre en digital fuldmagt, så det bliver lettere at hjælpe fx ældre familiemedlemmer i deres sager med det offentlige.

De første løsninger, der allerede i 2013 forventes at kunne tilbyde digital fuldmagt er MinSU og ungdomskort.dk. Der arbejdes på, at de næste løsninger, der tilknyttes en digital fuldmagtsmulighed vil være rettet mod borgere med særlige behov. Disse forventes klar i løbet af 2014 og flere vil komme til løbende.

Hvis man vil vide mere om mulighederne for at lade sig partsrepræsentere på et givet serviceområde, kan man kontakte den ansvarlige myndighed på området.

Undtagelse fra digital selvbetjening

Hvis myndigheden (i praksis den medarbejder, der møder borgeren) vurderer, at særlige forhold gør, at borgeren ikke er i stand til at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal borgeren tilbydes at indgive sin ansøgning på anden måde end digitalt. Medarbejderen skal foretage en konkret vurdering fra situation til situation og skal om muligt have forsøgt at hjælpe borgeren til at ansøge digitalt først. På denne måde vil der blive taget størst mulige individuelle hensyn samtidig med, at det sikres, at dem der kan, også anvender de digitale løsninger.

Behovet for undtagelse kan variere mellem serviceområder. Der kan fx, være stor forskel på de enkelte selvbetjeningsløsningers kompleksitet, hvilket bl.a. skyldes forskelligt lovgrundlag bag de respektive løsninger. Der kan være borgere, der ikke kan ansøge digitalt på ét område, men efter hjælp vil kunne gennemføre digital selvbetjening på et andet område. Og der vil være borgere, der med tiden tilegner sig it-kompetencer, der gør, at de på et senere tidspunkt kan søge digitalt.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Det er ikke muligt at opstille 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 kunne fritages:

- 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 sprogveskigheder
- Personer, der er svært ordblinde

Et eksempel på undtagelse kan være en 80-årig borger, der skal ansøge om begravelseshjælp, men som aldrig har stiftet bekendtskab med it, og som ikke ser sig i stand til at erhverve sig NemID.

For enkelte områder i bølge 2 gælder helt særlige regler for anmeldelse. Ved anmeldelse af rotter er det væsentligste fx at kommunen handler, når kommunen bliver bekendt med forekomsten af rotter uanset om anmeldelsen sker digitalt eller ikke-digitalt. Det samme gælder cykeltyveri, hvor det skal være muligt for en borger at melde et cykeltyveri til en politibetjent på gaden, hvis hændelsen eller gerningsmanden er i umiddelbar nærhed. For så vidt angår udrejse er det afgørende at fraflytningen registreres med korrekt CPR-nummer – uanset om det sker digitalt eller ikke-digitalt.

I disse tilfælde kan myndigheden vælge at modtage anmeldelsen på anden måde end digitalt, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt. Myndigheden skal, hvor det giver mening, som udgangspunkt forsøge at få borgeren til at indgive anmeldelsen digitalt.

Alternativer til digital selvbetjening

Anvendelse af de digitale selvbetjeningsløsninger er den primære kommunikationskanal ved ansøgning, anmeldelse, indberetning mv. Og det er hele formålet, at papirblanketter skal udfases.

Hvis der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan (eller må forventes ikke at kunne) anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal myndigheden tilbyde en anden måde at ansøge på. Dette gælder

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

både for kommunale og statslige løsninger. Herved sikres det, at alle borgere fortsat kan få service fra det offentlige.

Det er myndigheden, der bestemmer, hvordan de borgere, som ikke kan betjenes digitalt, skal betjenes (fx via fysisk blanket, telefonisk eller ved personligt fremmøde).

Hvis borgeren ikke ansøger digitalt

En ansøgning, der ikke indgives digitalt, skal afvises af kommunen med henvisning til, at ansøgningen skal indgives digitalt, medmindre der foreligger særlige forhold, hvor borgeren ikke selv er i stand til at klare sagerne digitalt. De særlige forhold er beskrevet i afsnittet: "Undtagelse fra digital selvbetjening".

En afvisning af en ikke-digital ansøgning på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning betragtes som en afgørelse og indebærer en sagsbehandling, der følger af de almindelige forvaltningsretlige regler og principper.

Kan en borger klage over manglende undtagelse fra det digitale krav?

På det statslige område, vil der som udgangspunkt kunne klages til en anden overordnet forvaltningsmyndighed i de tilfælde, hvor der findes en overordnet myndighed.

På det kommunale område er det udgangspunktet, at de afgørelser, som kommunen træffer, ikke kan påklages til en anden administrativ myndighed.

En klagesag vil dog kunne behandles af de almindelige kommunale tilsynsmyndigheder, som kan se på, om der er sket en tilsidesættelse af lovgivningen i den konkrete sag. Sagen vil som i dag kunne indbringes for Folketingets ombudsmand, ligesom borgeren vil kunne anlægge sag ved de almindelige domstole.

Derudover er der på visse kommunale områder i lovgivningen for bølge 2 etableret en særskilt hjemmel til at klage over kommunalbestyrelsens afgørelse om digital selvbetjening. Det gælder områderne: Udrejse, navn- og adressebeskyttelse, økonomisk fripladstilskud til en plads i SFO, valg af læge, begravelseshjælp og støtte til hjælpemidler. Læs

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

mere herom i bemærkningerne til lovforslaget på folketingets hjemmeside (side 19).

<http://www.ft.dk/samling/20121/lovforslag/L198/index.htm>

Obligatorisk digitale serviceområder

Områder overgået til obligatorisk digital selvbetjening 1. december 2012:

- Anmeldelse af flytning
- Ansøgning om optagelse til en plads i dagtilbud
- Ansøgning om indskrivning af børn i folkeskole og SFO
- Ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort.
- Book en lejrplads eller andre aktiviteter på Naturstyrelsens pladser
- Betaling for jagttegn, jagt- og riffelprøve
- Ansøgning via optagelse.dk
- Tilbagebetaling af SU-lån

Områder som overgår til obligatorisk digital selvbetjening 1. december 2013:

- Anmeldelse af udrejse
- Anmodning om navne- og adressebeskyttelse
- Anmodning om lån til betaling af ejendomsskatter
- Ansøgning om optagelse i fritidshjem
- Ansøgning om økonomisk fripladstilskud i dagtilbud
- Ansøgning om økonomisk fripladstilskud i fritidshjem
- Ansøgning om økonomisk fripladstilskud til SFO
- Meddelelse om valg af læge
- Ansøgning om begravelseshjælp
- Anmeldelse af forekomst af rotter
- Anmodning om foretagelse af begravelse eller ligbrænding
- Ansøgning om støtte til hjælpemidler
- Ansøgning om vielse (prøvelse af ægteskabsbetingelserne)
- Ansøgning om navngivning og navneændring
- Erklæring om faderskab
- Anmeldelse af cykeltyveri
- Ansøgning om kørekort (duplikatkørekort)
- Ansøgning om pas
- Ansøgning om privat straffeattest
- Ansøgning om kunststøtte fra Statens Kunstfond
- Ansøgning om kunststøtte fra Statens Kunstråd
- Seks områder indenfor SKAT
- Indbringelse af klager på miljøområdet
- Kommunernes udlån og udleje af lokaler

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk