

# Borgernes retsstilling i den digitale forvaltning

Karsten Loiborg – Seminar på Haraldskær 04-04-2019

# Oplæggets hovedindhold

- 1. Hvad viser Folketingets Ombudsmands praksis om de forvaltningsretlige udfordringer, når forvaltningen går fra at være manuel/analog til at være digital?
- 2. Myndigheders brug af sociale medier på Internettet.
- 3. Andre (herunder lovgivningsmæssige) udfordringer i relation til den digitale forvaltning.
- 4. Spørgsmål og debat.

# Indledning (1) – Nogle digitaliseringsperspektiver

- Effektiviseringer og mulige besparelser
- Hurtigere sagsbehandling
- Øget tilgængelighed, øget gennemsigtighed, udvidede ”åbningstider” – for de digitaliseringsparate borgere!
- Rigtigt gennemført kan digitalisering understøtte en lovlig og konsekvent forvaltning
- Men overholdelse af gældende ret har vist sig at være en udfordring!

# Indledning (2) – Ombudsmandens rolle mv.

- Ombudsmandens praksis angår kun toppen af isbjerget – og er præget af tilfældighedsfund
- Der bliver ved med at vise sig nye problematikker
- Ombudsmanden har ikke ”opfundet” nye krav – kun peget på, hvad der hele tiden har fulgt af *gældende ret* (eller i enkelte tilfælde god forvaltningsskik); dette er ombudsmandens bedømmelsesgrundlag
- Ombudsmanden kan ikke ”godkende” IT-systemer, og han kan ikke være ”konsulent” for en forvaltningsmyndighed – han er en kontrolinstans
- I det følgende gives en – langt fra udtømmende – oversigt over:
  - De *generelle* forvaltningsretlige krav ved udviklingen af nye IT-systemer
  - En række *specifikke* forvaltningsretlige krav, som (især) ombudsmanden har beskæftiget sig med i sin praksis
  - Konsekvenser af utilstrækkelige IT-løsninger

# Indtænk de forvaltningsretlige krav fra starten!

- Offentlige it-systemer skal understøtte, at den relevante lovgivning anvendes korrekt
- Dette bør sikres fra starten for at undgå
  - Ulovlig administration
  - Administrativt nedbrud (jf. EFI)
  - Brug af mange ressourcer til
    - Genopretning af begåede fejl i konkrete sager
    - Systemændringer
- Derfor bør der ved udviklingen af nye IT-systemer til det offentlige ikke kun fokuseres på økonomiske og administrative fordele, men også – og nok så meget – fokuseres på, at systemet overholder og understøtter overholdelsen af de gældende regler. Det gælder både de generelle regler i forvaltningsloven mv. og de specielle regler på området

# Forsvarlig tilrettelæggelse af systemudviklingen (1)

- At man fra starten skaber sig et overblik over de sagstyper og processer, som det nye IT-system skal omfatte.
- At man gør sig klart, hvilke formelle regler (f.eks. om partshøring og begrundelse) og materielle regler (f.eks. om udøvelse af skøn i den enkelte sag) der gælder for behandlingen af de pågældende sager.
- At man er meget omhyggelig med at tage stilling til, hvordan det nye IT-system konkret skal udformes for at kunne overholde disse regler i de forskellige forløb, som sagerne kan tænkes at få.
- At den relevante juridiske ekspertise er til rådighed i alle væsentlige faser af forløbet, f.eks. når der udarbejdes kravspecifikation og design og gennemføres tests mv.
  - ❑ FOB 2014-24 (EFI)
  - ❑ Nyhed af 02-09-2014 på [www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk) + FOB 2014-34 (Generel ”bekymringssag”)

# Forsvarlig tilrettelæggelse af systemudviklingen (2)

- Kan der være behov for at ændre regelgrundlaget på et område, så det bedre understøtter en automatiseret sagsbehandling? Skal lovgivningen være mere digitaliseringsklar?
- Regeringsudspil i oktober 2017 om digitaliseringsklar lovgivning, se <https://digst.dk/media/11934/enkle-regler-mindre-bureaukrati.pdf>  
Hvordan bliver lovgivningen digitaliseringsklar?
  - Øget fokus på implementeringskonsekvenser
  - Obligatorisk vurdering af, om lovgivningen er digitaliseringsklar?
  - Statslig enhed for digitaliseringsklar lovgivning
  - Stående udvalg om klare rammer for digital lovgivning

# Forsvarlig tilrettelæggelse af systemudviklingen (3)

- ”Enkle regler, mindre bureaukrati – lovgivning i en digital virkelighed” (Finansministeriet, oktober 2017)
- Bred politisk aftale om digitaliseringsklar lovgivning i januar 2018, se

<https://www.fm.dk/nyheder/pressemeddelelser/2018/01/digitaliseringsklar-1>

- Digitaliseringsstyrelsens Vejledning om digitaliseringsklar lovgivning (maj 2018), se:

[https://digst.dk/media/16953/vejledning\\_om\\_digitaliseringsklar\\_-\\_lovgivning\\_maj\\_2018\\_tg.pdf](https://digst.dk/media/16953/vejledning_om_digitaliseringsklar_-_lovgivning_maj_2018_tg.pdf)

*”Digitaliseringsprojekter af offentlig forvaltning indebærer, at forretningsmæssige, it-mæssige og juridiske overvejelser bør sammentænkes. Derfor kan det ved digitaliseringsprojekter være en fordel også organisatorisk at samle juridiske, forretningsmæssige og it-mæssige kompetencer.”*

(s. 31, pkt. 4.4.)



# Myndighedernes ansvar

- Det er myndighedernes eget ansvar, at de IT-systemer, som de køber, opfylder de forvaltningsretlige krav. Dette gælder, uanset om der er tale om standardløsninger eller løsninger, der er udviklet specielt til en bestemt opgave hos en eller flere myndigheder – og det gælder også uafhængigt af graden af automatiseret sagsbehandling, dvs. både hvor hele og hvor blot en del af sagsbehandlingen på et område automatiseres.
  - Seneste eksempel: FOB 2018-1 (Arbejdsmarkedets Feriefonds modtagelse og håndtering af henvendelser sendt via Digital Post).
- De forvaltningsretlige krav kan ikke fraviges udelukkende med henvisning til, at administrationen sker i digital form – hvis der skal ske fravigelse af et forvaltningsretligt krav, skal der være *hjemmel* til det i lovgivningen, og det er myndighedernes ansvar at sikre, at der er den fornødne hjemmel.

# Træffer et IT-system afgørelser?

- Det bliver stadig mere udbredt, at afgørelser træffes af IT-systemer uden at noget menneske er involveret – men myndighederne har ikke altid gjort sig klart, at der er tale om afgørelsesvirksomhed, og de regler, der gælder for afgørelser, bliver i sådanne tilfælde ikke overholdt.
- FOB 2018-29: Visse pop op-beskeder i minSU er afgørelser!
- I tilfælde, hvor systemet giver besked om, at ansøgeren ikke er berettiget til SU, fordi a) ansøgeren ikke opfylder alderskravet i den ansøgte periode (det kvartal, der følger efter den dato, hvor ansøgeren er fyldt 18 år) eller b) uddannelsen endnu ikke er startet i den ansøgte periode, er der tale om en *afgørelse*. Der er tale om et definitivt afslag på ansøgningen.
  - I disse tilfælde opfyldte systemet ikke krav om begrundelse, klagevejledning og journalisering.

# Træffer et IT-system afgørelser? (2)

- FOB 2018-29, fortsat:
- I tilfælde, hvor systemet giver besked om, at ansøgeren endnu ikke kan indgive ansøgning SU, fordi der tidligst kan indgives ansøgning en måned før den måned, hvor ansøgeren er berettiget til SU, er der *ikke* tale om en *afgørelse*. Der er tale om en afvisning (for tiden) af at tage sagen under behandling.
  - I disse tilfælde opfyldte systemet ikke krav om journalisering.

# Krav til dokumentation og journalisering (1)

- Myndighederne skal sikre *dokumentation* af alle sagsakter (dokumenter) i form af enten en fysisk kopi af dokumenterne eller ved sikkert og hurtigt fra IT-systemet at kunne lave en fuldstændig og nøjagtig udskrift (svarende til en kopi) af dokumenterne.
  - ❑ FOB 1997.198 – Pensionsmeddelelser kunne ikke rekonstrueres
  - ❑ FOB 2008.79 – Krav om autentisk brevkopi, som også viser datering og underskriftsforhold
  - ❑ FOB 2003.686 – Kopi af afkrævningsbreve skulle bevares
  - ❑ FOB 2001.290 – Kopi af e-mail skulle bevares – enten som udskrift eller som digital kopi
  - ❑ FOB 2018-29 – Pop up-beskeder i minSU
- Myndighederne har *journaliseringspligt*. Det fulgte tidligere af god forvaltningsskik, men er nu lovfæstet i offentlighedslovens § 15. IT-systemer skal understøtte korrekt journalisering

# Krav til dokumentation og journalisering (2)

- Offentlighedslovens § 15, stk. 3:

”Stk. 3. Journalsystemet skal være indrettet således, at det indeholder følgende oplysninger om de dokumenter, der journaliseres:

- 1) Dato for dokumentets modtagelse eller afsendelse.
- 2) Kort tematisk angivelse af dokumentets indhold.”

- Registreringerne i IT-systemerne skal være klare, tilstrækkelige og retvisende.

FO j.nr. 2007-3631-009: Ankestyrelsen registrerede *brevmodtagelses*-datoen i feltet ”Brevdato”.

- Der kræves sikker dokumentation for afsendelsestidspunktet for breve og andre meddelelser.

FOB 2007.399 – Arbejdsskadestyrelsens dateringspraksis sikrede ikke, at breve blev afsendt samme dag, som de var dateret af IT-systemet.

# Dokumenters integritet og autenticitet

- Dokumenter, som sendes elektronisk til borgerne, må ikke uden videre kunne ændres efter afsendelsen – hverken i indhold eller datering. Dokumentets *integritet* (originale indhold) skal sikres.
  - ❑ FOB 2009 4-7 – Ankestyrelsen sendte breve i Word-format. Brevene indeholdt en datokode, som ændrede sig, hver gang brevet blev ændret.
  - ❑ FO j.nr. 13/02325 – Sønderborg Kommune sendte breve i Word-format. Brevene indeholdt en kode, som medførte, at den, der åbnede brevet, i visse tilfælde kom til at stå som underskriver.
- Det skal klart fremgå, fra hvilken myndighed et dokument stammer. Dokumentets *autenticitet* (afsenderforhold) skal sikres.
  - ❑ FOB 2015-22 – Navnet på afsendermyndigheden fremgik ikke altid af de meddelelser, som myndighederne sendte til borgerne i Offentlig Digital Post.

# Underskriftskrav (1)

- Breve fra forvaltningsmyndigheder, herunder afgørelser, skal underskrives.
  - FOB 2008.79 – Manglende underskrift af arbejdsskadestyrelsens breve.
    - Statsministeriets cirkulæreskrivelse af 25-06-1960, UfR 2001.252Ø og UfR 2001.1980/1H
    - Hensyn bag underskriftskravet:
      - ✓ Der skal kunne placeres et tjenstligt ansvar.
      - ✓ Man skal kunne se, at afgørelsen er truffet af en kompetent medarbejder.
      - ✓ Der skal være tale om et færdigt (endeligt) dokument.
      - ✓ Det skal sikres, at breve ikke sendes ved en fejl.
      - ✓ Forfalskning skal modvirkes.
      - ✓ Man skal have mulighed for at vurdere, om underskriveren er inhabil.

# Underskriftskrav (2)

- Underskriftskravet er nu reguleret i forvaltningslovens § 32 b:

”§ 32 b. I en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, skal de dokumenter, der udgår fra myndigheden til borgere, virksomheder m.v., være forsynet med en personlig underskrift eller være udformet på en måde, der i øvrigt sikrer en entydig identifikation af den, som er afsender af dokumentet, og at dokumentet er endeligt.

*Stk. 2.* Bestemmelsen i stk. 1 gælder ikke for dokumenter, hvor der anvendes automatisk sagsbehandling.

*Stk. 3.* Bestemmelsen i stk. 1 gælder endvidere ikke for dokumenter, hvorved der kvitteres, rykkes eller foretages andre sagsbehandlingsskridt, der ikke er væsentlige.

...”



# Søgemuligheder

- IT-systemer skal indrettes, så det er muligt at finde relevante sager ud fra indholdsmæssige kriterier – eksempelvis vil en søgemulighed alene ud fra cpr-nummer ikke være tilstrækkelig.
  - ❑ FOB 2004.569 (særligt s. 571f) – Politiet kunne ikke ved hjælp af (bl.a.) søgninger i politiets IT-system finde de sager, som ombudsmanden ønskede skulle indgå i et egen drift-projekt om politiets bødesager.
  - ❑ FOB 2006.390 – Journalsystemet på Københavns Universitets SU-kontor var indrettet således, at sager kun kunne fremsøges med borgerens cpr.nr. som kriterium.

Ombudsmanden udtalte bl.a., at ”en myndigheds overholdelse af det forvaltningsretlige lighedsprincip forudsætter at myndighedens medarbejdere har kendskab til – eller har mulighed for at få kendskab til – hvorledes myndigheden hidtil har administreret et givent regelsæt. Såfremt myndigheden ikke er i besiddelse af et journaliseringssystem med effektive søgemuligheder, eller fører lister, oversigter eller lignende over bestemte sagstyper, eller på anden måde systematiserer afgørelserne, er medarbejderne henvist til at stole på egen eller kollegers hukommelse.”

# Sletning

- Et dokument kan ikke ved elektronisk sagsbehandling slettes på et tidligere tidspunkt, end det ville kunne kasseres, hvis det havde foreligget i papirform.
  - ❑ FOB 1997.198 – Gentofte Kommune kunne ikke rekonstruere en digitalt dannet og tidligere udsendt pensionsmeddelelse. Ombudsmanden udtalte bl.a., at ”(m)yndighedens valg af et elektronisk i stedet for et papirbaseret medium kan efter min opfattelse ikke berettige at dokumentet kan kasseres på et tidligere tidspunkt end det ellers ville kunne være kasseret hvis det havde foreligget i papirform.”
  - ❑ FOB 2003.686 – Københavns Kommunes manglende kopi af afkrævningsbreve. Ombudsmanden udtalte på linje med 1997-sagen, bl.a., at bevaring skal ske, så længe der er et administrativt (eller juridisk) behov for det; konkret kunne kopi af afkrævningsbrevene først kasseres, når krav som følge af sagen med sikkerhed er forældet eller på grund af borgerens død ikke kan rejses.

# Generelle partsrettigheder (1)

- Vejledning

- ❑ Ombudsmandens j.nr. 2010-3100-7120 (Nyheder af 10-08-2010 og 06-07-2011 på [www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)) – Optagelse.dk vejledte ikke om manglende bilag (eksamensbevis mv.) og konsekvenserne heraf.
- ❑ FOB 2011 12-1 – Vejledning om partsrepræsentation i forbindelse med kommunikation med universiteterne. Digital partsrepræsentation eller ikke-digital løsning.
- ❑ FOB 2012-5 – Vejledning om ikke-digital partsrepræsentation i forbindelse med minSU og mitUddannelseskort (nu ungdomskort.dk).

- Partsrepræsentation

- ❑ FOB 2011 12-1 – Partsrepræsentation i forbindelse med kommunikation med universiteterne.
- ❑ FOB 2012-5 og FOB 2016-1 – Partsrepræsentation i forbindelse med minSU og mitUddannelseskort (nu ungdomskort.dk).

# Generelle partsrettigheder (2)

- Aktindsigt
  - Offentlighedslovens § 1, stk. 2:

”Stk. 2. Myndigheder m.v., der er omfattet af loven, skal sørge for, at det i stk. 1 nævnte hensyn til åbenhed i videst muligt omfang varetages ved valg, etablering og udvikling af nye it-løsninger.”
  - Ombudsmandens j.nr. 17/00797 om modeldatabasen ADAM - Nyhed 03-05-2017 på [www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)
- Partshøring
  - Kammeradvokatens rapport om legalitetsanalyse af EFI-delsystemfunktionaliteter, Lønindeholdelse, Tvungne Betalingsordninger, og Betalingsevneberegning Budget og Kammeradvokatens notat af 08-09-2015 om SKATs anvendelse af Et Fælles Inddrivelsessystem (EFI) m.v.:
    - EFI sikrede ikke, at der blev foretaget partshøring, inden SKAT traf afgørelse om, at en borger skulle underlægges en tvungen betalingsordning.
    - Dette førte som det klare udgangspunkt til, at de trufne afgørelser var ugyldige.
    - Afgørelserne om tvungne betalingsordninger skulle genoptages individuelt.

# Generelle partsrettigheder (3)

- Begrundelse

- FOB 2004.569 (særligt s. 611ff) – Egen drift projekt om 75 bødesager fra 5 politimestre:

De standardafgørelser om henholdsvis afdragsvis betaling, henstand og eftergivelse af bøder, der indgik i undersøgelsen, indeholdt i realiteten ingen begrundelse og opfyldte ”åbenbart ikke nogen del af de krav til en begrundelse, som stilles i forvaltningslovens § 24”. Der var således ikke henvist til noget retsgrundlag for afgørelsen, ligesom der ikke var redegjort for sagens faktiske omstændigheder. Ombudsmanden konkluderede, at begrundelsesreglerne i forvaltningsloven i en række tilfælde var tilsidesat.

# Forskellige hjemmelsspørgsmål

- FOB 2017-19: En borgerrådgiver rettede henvendelse til ombudsmanden om (især) klageadgangen når en kommunal borgerservice nægter at udstede NemID til en borger.
  - På baggrund af henvendelsen rejste ombudsmanden forskellige hjemmelsspørgsmål, bl.a.
    - lovgrundlaget for, at det offentlige kan overlade opgaver vedrørende NemID til den private virksomhed Nets DanID.
    - lovgrundlaget for, at Nets DanID har indgået aftaler med de kommunale borgerservicecentre om at registrere og udstede NemID.
    - de juridiske rammer, når borgerservicecentre f.eks. afviser at udstede NemID til nogle borgere.
- I regeringens lovkatalog 2017/18 (s. 34) annonceres ”Lov om udstedelse af og klage over NemID” – Gennemført som lov nr. 439 af 08-05-2018 om udstedelse af NemID med offentlig digital signatur til fysiske personer og til medarbejdere i juridiske enheder.

# Digital kommunikation mellem forvaltning og borger (1)

- Borgeren har som udgangspunkt *ret* til at henvende sig til en forvaltningsmyndighed i digital form. Borgeren kan dog ikke frit selv vælge, *hvilken* digital form, henvendelsen skal ske i.
- I visse tilfælde har borgerne en lovbestemt *ret* til digital kommunikation.
  - ❑ FOB 2015-21 – Retten efter § 8 i lov om Offentlig Digital Post var reelt tilsidesat på grund af begrænsninger i forsendelseskapaciteten (10MB/10 vedhæftede filer). Lov 633/2016 ændrede lovens § 11, stk. 1, og gav hjemmel til bkg. 821/2016 – kapacitetsbegrænsning til max.10 filer/i u.p. max. 10 MB.
  - ❑ FOB 2018-1 - § 8 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere indebærer, *at* borgere i forhold til myndigheder, der er tilsluttet Digital Post fra offentlige afsendere, har ret til at anvende Digital Post, *hvilket* forudsætter, at de offentlige afsendere har mulighed for at modtage og i øvrigt håndtere post sendt via postløsningen. - Det er myndighedens ansvar at sikre, at de it-løsninger, som myndigheden anvender, lever op til de forvaltningsretlige krav. Det er således Arbejdsmarkedets Feriefonds ansvar at sikre, at fonden som offentlig afsender kan modtage og håndtere de henvendelser, der sendes til fonden via Digital Post.

# Digital kommunikation mellem forvaltning og borger (2)

- Forvaltningslovens § 32 a:

*”§ 32 a. Vedkommende minister kan fastsætte regler om ret til at anvende digital kommunikation ved henvendelser til den offentlige forvaltning og om de nærmere vilkår herfor, herunder fravige formkrav i lovgivningen, der hindrer anvendelsen af digital kommunikation.”*

- § 32 a giver mulighed for at *udvide retten* til, at borgerne henvender sig digitalt, f.eks. ved at fravige krav om anvendelse af særlige blanketter/ansøgnings-ske-mær eller krav om skriftlighed eller underskrift.
- § 32 a giver *ikke* hjemmel til at fastsætte en *pligt* for borgerne til at kommunikere digitalt – det kræver særlig hjemmel.



# Digital kommunikation mellem forvaltning og borger (3)

- Pligtmæssig digital kommunikation mellem borger og forvaltning kræver særlig *hjemmel*.
- Lov om Digital Post fra offentlige afsendere (tidligere lov om Offentlig Digital Post) indeholder i § 1, § 3, stk. 1, og § 10, hjemmel til, at offentlige myndigheder m.fl. med bindende virkning kan kommunikere med borgere, som ikke er fritaget for obligatorisk tilslutning (jf. lovens § 5, stk. 1 og 3).
  - FOB 2016-34 – Synsindkaldelsen til den 90-årige bilejer.
- I en – efterhånden meget lang – række tilfælde er der lovhjemmel til, at borgerne skal anvende digitale selvbetjeningssystemer, med mindre de bliver fritaget. En ufuldstændig oversigt kan ses på:  
<https://digst.dk/strategier/digitaliseringsstrategien/tidligere-strategier/digitaliseringsstrategien-2011-2015/lovgivning-om-obligatorisk-digital-selvbetjening/>  
FOB 2015-36 – Frederiksberg Kommunes digitale selvbetjeningsløsning angående parkeringsafgifter. En frivillig selvbetjeningsløsning må ikke give sig ud for at være obligatorisk.

# Konsekvenser af utilstrækkelige IT-løsninger (1)

- Hvis en forvaltningsmyndigheds IT-system ikke overholder de forvaltnings-retlige krav, kan det få forskellige og ofte vidtrækkende konsekvenser
  - Tilsidesættelse af borgernes processuelle rettigheder
  - Ulovlige afgørelser
  - Klagesager
  - Genoptagelsessager
  - Efterbetaling
  - Erstatningsansvar
  - Manglende/ikke konsekvent håndhævelse af lovgivningen
  - Spildte udviklingsomkostninger
  - Afværgeomkostninger
  - Omkostninger til lovliggørelse af IT-systemet/udvikling af et nyt

# Konsekvenser af utilstrækkelige IT-løsninger (2)

## □ Eksempel: EFI-sagen

- Skatteministeriets pressemeddelelse af 08-09-2015: ”... en delanalyse fra Kammeradvokaten, som konkluderer, at der via systemet gennemføres ulovlig inddrivelse.” – EFI-systemet suspenderes.
- Skatteministeriets pressemeddelelse af 06-10-2015: Regeringen vil hindre forældet gæld, mens it-problemer løses.
- Skatteministeriets pressemeddelelse af 14-09-2016: Ministeriet stævner leverandørerne bag EFI for knap 700 mio. kr.
- Skatteministeriets pressemeddelelse af 16-09-2016: ”Dansk it-virksomhed vinder udbud om første fase af nyt inddrivelsessystem.”
- Lov nr. 258 af 10-04-2018 indfører særlige regler i gældsinddrivelseslovens § 18d (jf. også styresignal SKM2018.163.SKAT):
  - Begrænsning af pligten til genoptagelse i forhold til de almindelige, ulovbestemte forvaltningsretlige genoptagelsesregler

# Konsekvenser af utilstrækkelige IT-løsninger (3)

## □ Eksempel: EFI-sagen

- ❖ Forløbet viser bl.a. ulovligheder, spildte udviklingsomkostninger, tab af offentlige indtægter, omkostninger til et nyt IT-system og tab af troværdighed/legitimitet.
- Ikke kun det offentlige, men også visse borgere (bidragsmodtagere) mangler indtægter – det sidste har ombudsmanden rejst sager om.

# Kommende ombudsmandsag på området (1):

- O. j.nr. 18/00702: Haderslev Kommunes administration af digital selvbetjeningsordning på servicelovens område, herunder mulighed for partsrepræsentation
  - Hjemmelsgrundlag
    - I hvilken udstrækning er kommunens selvbetjeningsløsning på borger.dk for ansøgninger efter §§ 112, 113 og 116 obligatorisk?
    - Hvis selvbetjeningsløsningen for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 114 ikke er fuldt ud obligatorisk, fremgår det da tydeligt af borger.dk eller kommunens hjemmeside, hvilken del af den digitale selvbetjeningsløsning der er obligatorisk, og hvilken del der er et frivilligt tilbud?
    - Gør tilsvarende problematikker vedrørende hjemmelsgrundlaget for anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning sig gældende i forbindelse med ansøgninger om andre ydelser efter serviceloven, der sendes til kommunen via borger.dk?

# Kommende ombudsmandsag på området (2):

- Gives vejledning på borger.dk. eller kommunens hjemmeside om muligheden for fritagelse for den obligatoriske selvbetjenings-løsning, jf. servicelovens § 112 a, stk. 2?
- Hvordan foregår kommunens sagsbehandling i praksis i tilfælde, hvor en borger er fritaget for digital selvbetjening efter § 112 a, stk. 2?
- Partsrepræsentation
  - Hvordan er selvbetjeningsløsningen på borger.dk udformet i relation til spørgsmålet om, hvorvidt det faktisk er muligt at anvende retten til partsrepræsentation i systemet?
  - Hvis det ikke er muligt som partsrepræsentant at foretage digitale ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 via borger.dk, er det muligt at indgive og i givet fald fald hvordan kan en ansøgning indgives på anden måde end ved digital selvbetjening?

# Kommende ombudsmandsag på området (3):

- På hvilken måde og med hvilket indhold vejleder kommunen i så fald borgerne om muligheden for at indgive en ansøgning på anden måde end ved digital selvbetjening?
  - Hvordan foregår kommunens sagsbehandling i praksis i tilfælde, hvor partsrepræsentation ikke kan ske i digital form?
  - Gør der sig tilsvarende problematikker vedrørende partsrepræsentation gældende i forbindelse med ansøgninger om andre ydelser efter serviceloven, der sendes til kommunen via kommunens digitale selvbetjeningsløsning?
- 
- En partsrepræsentant har anført, at kommunen flere gange havde bedt pågældende om på partens vegne at ansøge om hjælpemiddel efter servicelovens § 112 på borger.dk ved brug af partsrepræsentantens *egen* NemID/i eget navn. Er dette er korrekt, og er det i givet fald kommunens normale fremgangsmåde?

# Mere viden

- Ombudsmandens notat om forvaltningsretlige krav til det offentliges it-løsninger

[http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/specifikke\\_sagsomraader/generelle\\_forvaltningsretlige\\_krav\\_til\\_offentlige\\_it-systemer/it-notat/](http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/specifikke_sagsomraader/generelle_forvaltningsretlige_krav_til_offentlige_it-systemer/it-notat/)

- Myndighedsguiden

[http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/specifikke\\_sagsomraader/generelle\\_forvaltningsretlige\\_krav\\_til\\_offentlige\\_it-systemer/](http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/specifikke_sagsomraader/generelle_forvaltningsretlige_krav_til_offentlige_it-systemer/)



# Myndigheders brug af sociale medier på Internettet

## Hovedspørgsmål:

- Forvaltningsmyndigheders brug af oplysninger fra sociale medier på internettet
- Kommunikation mellem myndighed og borger via sociale medier
- Myndigheders vejledning ved hjælp af sociale medier

## Nogle karakteristika for sociale medier på Internettet:

- Enhver kan blive medlem af et socialt netværk i Internettet
- Ingen kontrol med medlemmernes identitet
- Oplysninger normalt tilgængelige for hele eller dele af netværket
- Sikkerheden uoplyst eller uigennemskuelig
- Det sociale medium drives af private, kommercielle virksomheder – normalt med domicil i udlandet

# En konkret sag om SKATs brug af Facebook

- FOB 2011 15-1
- Kan medarbejderne bruge deres private Facebook-profil når de søger oplysninger på Facebook?
  - Ja, Facebook giver ikke mulighed for at legitimere sig som myndighed.
- Hvornår er oplysninger offentliggjort på Facebook?
  - Brugere med en "public" profil har offentliggjort alle oplysninger på profilen
  - Facebook er ikke en "lukket kreds" (dengang 750 mio. brugere i verden, 2,7 mio. i Danmark) – men en videre, ubestemt kreds
- Det er i øvrigt en konkret vurdering, om oplysninger er offentliggjort på Facebook
  - Antallet af "venner" og om profilindehaveren har et personligt kendskab til dem

# FOB 2011 15-1, fortsat

- ”Venner” med ”public” profiler kan efter omstændighederne medvirke til offentliggørelse af oplysninger om en bruger, som har en lukket profil
- Regelgrundlaget for forvaltningsmyndighedens behandling af oplysninger som er offentliggjort på et socialt medium på Internettet
  - National offentligretlig lovgivning gælder!
  - Standardvilkår, ensidigt fastsat af Facebook i USA, har ingen selvstændig betydning
  - Konkret gælder reglerne i persondataloven [NU: persondataforordningen og databeskyttelsesloven (lov nr. 502 af 23. maj 2018)], officialprincippet og særlige regler i lovgivningen om indhentelse og behandling af oplysninger
    - Persondatalovens § 7, stk. 1 – forbud mod behandling af visse typer oplysninger [NU: Forordningens art. 9, stk. 1]
    - Persondatalovens § 7, stk. 2, nr. 3 – oplysninger offentliggjort af den registrerede selv [NU: Forordningens art. 9, stk. 2, e)]

# FOB 2011 15-1, fortsat

- Persondatalovens § 5 – god databehandlingssskik [NU: persondataforordningens art. 5 om principper for behandling af personoplysninger]
- Officialprincippet
- Skattekontrollovens regler om indhentelse af oplysninger
- Krav om saglighed og relevans gælder også i forhold til offentligt tilgængelige oplysninger

# Oplysninger fra de sociale medier på Internettet (1)

- Hvad regulerer offentlige myndigheders indsamling og brug af oplysninger fra de sociale medier på Internettet? Endnu ingen sager ud over FOB 2011 15-1!
- 1) Persondataforordningen
  - Artikel 5 om principper for behandling af personoplysninger, især stk. 1
    - a) ”lovlighed, rimelighed og gennemsigtighed”
    - c) ”dataminimering”
    - d) ”rigtighed”
    - e) ”opbevaringsbegrænsning”
  - Artikel 6 om lovlig behandling, især stk. 1
    - c) ”... nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse, der påhviler den dataansvarlige”.
    - e) ”nødvendig af hensyn til udførelse af en opgave ... som henhører under offentlig myndighedsudøvelse, som den dataansvarlige har fået pålagt”.

# Oplysninger fra de sociale medier på Internettet (2)

- Artikel 9 om behandling af særlige kategorier af personoplysninger, jf. artikel 9, stk. 1 - især stk. 2
  - e) ”personoplysninger, som tydeligvis er offentliggjort af den registrerede”.
  - f) ”nødvendig for at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares”.
- Almindelige forvaltningsretlige saglighedskrav
- Officialprincippet
- Princippet om fri bevisbedømmelse
- Partshøring (forvaltningslovens § 19 mv.)
- Begrundelse (forvaltningslovens § 24 mv.)

# Oplysninger fra de sociale medier på Internettet (3)

- Kan oplysninger fra et socialt internetmedie stå alene?
  - Kan formentlig kun sjældent udgøre (hele) det faktiske grundlag for en materiel afgørelse, men kan være årsagen til, at der rejses en sag.

# Kommunikation mellem myndighed og borger via sociale medier på Internettet

- Endnu ingen sager!
- Har borgerne krav på at kunne kommunikere med en forvaltningsmyndighed via et socialt medium på Internettet?
- I hvilken udstrækning kan en forvaltningsmyndighed kommunikere med borgerne via et socialt medium på Internettet?
  - Fortrolighedskrav skal opfyldes
  - Krav om IT-sikkerhed (jf. persondataforordningen mv.) skal opfyldes
  - Autenticitetskrav skal opfyldes – sikker identifikation af den borger, myndigheden kommunikerer med
  - I alt fald ikke bedre end usikker e-mail
  - Sagsbehandlingsregler skal i øvrigt overholdes (f.eks. journaliseringspligten)
- Er forvaltningsmyndigheden forpligtet til også at bruge andre (sammenlignelige) sociale medier på Internettet?
  - Saglighedskrav, lighedsgrundsætninger, konkurrenceforvridning



# Forvaltningsmyndigheders vejledning af borgerne ved hjælp af sociale medier

- Endnu ingen sager!
- Ikke alternativ, men kun *supplement* til forvaltningsmyndighedens officielle hjemmeside
- Hvad fører saglighedskrav, lighedsbetragtninger mv. til?

# Andre udfordringer i relation til den digitale forvaltning

- Er *retsreglerne* egnede til digitalisering?
  - Skønsmæssige bestemmelser ctr. ”objektive” regler.
  - Indholdet af selv meget præcise regler skal udtømmende fastlægges på forhånd – skal indbygges i programkoden
  - Kan machine learning og kunstig intelligens (Artificial Intelligence – AI) rykke grænsen – og vil vi acceptere det?
- Er *datakvaliteten* god nok?
  - Data, som bruges til andet formål
  - Ikke ajourførte data
  - Mistolkning af data, herunder forskellig/upræcis begrebsanvendelse
- Bliver *procesreglerne* negativt påvirket?
  - Er vi ”nødt” til at tilsidesætte de almindelige partsrettigheder i forvaltningsloven mv. af hensyn til digitaliseringens effektivitet?

# Andre udfordringer i relation til den digitale forvaltning (2)

- Eksempel 1: Partsrepræsentation i den digitale forvaltning
- Eksempel 2: Justitsministeriets udkast til ændring af forvaltningsloven af 21-12-2018 ("Klare rammer for effektiv digital forvaltning") (<https://hoeringsportalen.dk/Hearing/Details/62638>)
  - Ny bestemmelse i § 19, stk. 4, om at et udkast til en afgørelse (en "agterskrivelse") efter beslutning i det konkrete tilfælde *automatisk* bliver endelig, *hvis* parten ikke reagerer inden en fastsat frist.
  - Ny bestemmelse i § 19, stk. 5 om, at det på bestemte sagsområder **generelt** kan besluttes, at et udkast til en afgørelse (en "agterskrivelse") *automatisk* bliver endelig, *hvis* parten ikke reagerer inden en fastsat frist.
  - Ny bestemmelse i § 32 a, stk. 2, om **administrativt** fastsat obligatorisk selvbetjening – generel og tværgående hjemmel
  - Ny bestemmelse i § 32 a, stk. 4, om ændrede **klageregler**, herunder i visse tilfælde om *afskæring* af klageadgang
- Hvordan sikres en reel og effektiv *prøvelse* af afgørelser, der er truffet af IT-systemer?

# Andre udfordringer i relation til den digitale forvaltning (3)

- Kan prøvelsesmyndigheden anvende det samme IT-system som førsteinstansen?
- Kan prøvelsesinstansen se alle data?
- Kan prøvelsesinstansen få indsigt i IT-systemets ”logik”?
- Kan prøvelsesinstansen få en (yderligere) begrundelse for den afgørelse, IT-systemet har truffet?
- Kan prøvelsesinstansen foretage systemrevision?
- Kan prøvelsesinstansen – ud over at ændre den konkrete afgørelse – underkende programmeringen/IT-systemet?

# Spørgsmål & Debat

????? !!!!! ???? ?!!!!