



Feriefond har selv ansvar for digital kommunikation med borgere

Arbejdsmarkedets Feriefond har udviklet sin egen it-løsning for at kunne kommunikere med borgere og virksomheder via Digital Post fra offentlige afsendere, og det er fondens ansvar at sikre, at de it-løsninger, som myndigheden anvender, fungerer.

1. februar 2018

Det fremgår af en ny udtalelse fra ombudsmanden.

Arbejdsmarkedets Feriefond skal kunne modtage Digital Post, men har ikke kunnet blive tilsluttet e-Boks samt NemLog-in løsningen og dermed borger.dk og virk.dk, der er platforme for den digitale kommunikation.

”Jeg har forståelse for, at vilkårene for Arbejdsmarkedets Feriefond har været vanskelige. Men som borger eller virksomhed skal man have svar, når man henvender sig via Digital Post. Og det er Feriefondens ansvar, at it-systemerne virker”, siger ombudsmand Jørgen Steen Sørensen.

Ombudsmanden kom ind i sagen, da en borger klagede over ikke at have fået svar på flere henvendelser sendt til Feriefonden via Digital Post. Fejl i Feriefondens egen it-løsning viste sig at være forklaringen på, at en række borgere ikke havde fået svar fra fonden på henvendelser sendt via Digital Post.

Arbejdsmarkedets Feriefond har nu besvaret alle henvendelser, som er sendt til fonden via Digital Post, og fonden har iværksat flere tiltag for at undgå gentagelser, herunder sørget for fejlrettelse i Feriefondens it-løsning. Feriefonden har også en strategi for at modtage og besvare digitale henvendelser. På den baggrund gør ombudsmanden ikke mere i sagen.

Ombudsmandens redegørelse i sagen kan læses her.

For yderligere oplysninger:

Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen, tlf. 20 33 97 52

Kontorchef Karsten Loiborg, tlf. 33 13 25 12

FAKTA

Postløsningen Digital Post

- Folketinget vedtog i juni 2012 lov om Offentlig Digital Post (nu lov om Digital Post fra offentlige afsendere). Loven banede vejen for, at offentlige myndigheder, borgere og virksomheder kan modtage og sende digital post til hinanden.
- I loven blev kredsen af offentlige afsendere, der kan bruge Digital Post, begrænset til de myndigheder, der var de oprindelige parter i den privatretlige aftale mellem staten og leverandøren af postløsningen (e-Boks A/S).
- Den 1. februar 2016 blev kredsen af offentlige afsendere, der kan bruge Digital Post, udvidet med en række offentlige myndigheder, bl.a. Arbejdsmarkedets Feriefond.
- Arbejdsmarkedets Feriefond kunne imidlertid ikke samtidig blive tilsluttet de it-løsninger, der i almindelighed er en forudsætning for den digitale kommunikation med borgere og virksomheder.

Ombudsmanden har udarbejdet et overblik over forvaltningsretlige krav til det offentliges it-løsninger samt et overblik over partsrettigheder og offentlige IT-systemer. Begge overblik kan findes under ombudsmandens myndigheds-guide.

Desuden har ombudsmanden udarbejdet et notat om de forvaltningsretlige krav til det offentliges it-løsninger.