



Myndighederne skal vejlede korrekt om digital selvbetjening

29. juni 2015

Digitale selvbetjeningsløsninger kan have mange fordele både for borgere og myndigheder, men borgerne har som udgangspunkt stadig ret til selv at vælge, om de vil bruge digitale løsninger eller ej. Dette princip illustreres af en ny udtalelse fra Folketingets Ombudsmand.

"Kommunikationen med myndighederne bliver løbende digitaliseret, men det er Folketinget – og ikke myndighederne selv – der bestemmer, hvornår borgerne udelukkende kan bruge digitale løsninger", siger ombudsmand Jørgen Steen Sørensen. Han tilføjer, at mens udgangspunktet stadig er, at borgerne kan vælge ikke at kommunikere digitalt med myndighederne, så kan lovgivningen gøre digitale løsninger obligatoriske på bestemte områder.

I en nylig sag, som ombudsmanden rejste på eget initiativ, havde Frederiksberg Kommune på sin hjemmeside skrevet, at borgere, der vil klage over en parkeringsbøde, skal benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Der var imidlertid ikke hjemmel i lovgivningen til at stille dette krav. Kommunen har efter ombudsmandens henvendelse nu ændret på hjemmeside-teksten.

"Myndigheder skal være meget opmærksomme på at formulere sig præcist og korrekt, når de informerer borgerne om selvbetjeningsløsninger. Det skal f.eks. stå klart, om det er frivilligt eller obligatorisk at bruge dem", siger Jørgen Steen Sørensen.

Læs ombudsmandens udtalelse her.

Yderligere oplysninger:

Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen, tlf. 20 33 97 52

Områdechef Karsten Loiborg, tlf. 33 13 25 12

FAKTA

Sagen føjer sig til en række af sager om digitalisering. De problemer, der kan opstå i den forbindelse, er bl.a. beskrevet i et samlenotat, der løbende revideres.

Sagen lægger sig op ad to tidligere ombudsmandssager om myndighedernes adgang til at stille krav om, at borgerne anvender en bestemt elektronisk kommunikationsform ved deres henvendelser til myndighederne.

Læs ombudsmandens udtalelse i sagen om obligatorisk elektronisk eksamenstilmelding.

Læs ombudsmandens udtalelse i sagen om obligatorisk elektronisk jobsøgning.