



Nyhed

Ministerium brugte lang tid på at løse problemer med Digital Post

13. november 2023

En borger klagede til ombudsmanden over, at Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet ikke svarede på hans aktindsigtsanmodning. Ombudsmanden sendte klagen videre til ministeriet og bad det om at svare borgeren. En uges tid senere fulgte ombudsmanden op på behandlingen af sagen hos ministeriet.

Ministeriet meddelte i den forbindelse, at det hverken havde modtaget borgers eller ombudsmandens henvendelse, og at det i øvrigt oplevede problemer med at modtage Digital Post.

På den baggrund iværksatte ombudsmanden en undersøgelse af ministeriets håndtering af sine problemer med Digital Post. Undersøgelsen viste, at ministeriet generelt havde haft problemer med at modtage Digital Post på grund af tekniske problemer, at ministeriet den 28. april bad Statens It om at undersøge og udbedre fejlen, men at problemet først blev løst den 21. juni. Endvidere gik der yderligere fire måneder, før ministeriet fik overført alle henvendelser til sin egen hovedpostkasse.

”Jeg må lægge til grund, at tekniske problemer i en periode på næsten to måneder har forhindret adgangen til kommunikation gennem Digital Post til Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet, og at borgers og virksomheders ret til at sende henvendelser til ministeriet via Digital Post således har været sat ud af kraft. Problemerne har betydet, at ministeriet ikke straks har kunnet læse og behandle en række henvendelser fra borgere, virksomheder og andre myndigheder. Jeg er enig med ministeriet i, at der er tale om et beklageligt forløb”, siger Folketingets Ombudsmand, Niels Fenger.

Ombudsmanden mener dog også, at ministeriet sideløbende med afhjælpningen af den tekniske hindring for at kommunikere via Digital Post tog relevante

tiltag for at håndtere henvendelser, der ikke var nået frem til ministeriet via Digital Post.

Læs [ombudsmandens udtalelse](#).

Yderligere oplysninger:

Folketingets Ombudsmand, Niels Fenger, tlf. 42 47 50 91

Områdechef Jacob Christian Gaardhøje, tlf. 33 13 25 12

FAKTA

Lov om Digital Post fra offentlige afsendere (lovbekendtgørelse nr. 686 af 15. april 2021) indeholder blandt andet en ret for borgere og virksomheder til at anvende Offentlig Digital Post som postløsning i kommunikationen med offentlige myndigheder. En sådan ret er fastsat i § 8 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere:

”§ 8. Fysiske personer og juridiske enheder, der er tilsluttet efter § 3 eller § 4, kan, jf. dog § 9 og regler fastsat i medfør af § 11, stk. 1, anvende postløsningen til kommunikation med offentlige afsendere, jf. § 7, stk. 5, med de retsvirkninger, der følger af § 10.”