

**UDKAST til**

**Forslag**

**til**

**Lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder**

(Overgang til obligatorisk digital selvbetjening, for så vidt angår anmodning om sygedagpenge, afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest og straffeattest til offentlig brug, ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredstillæg, indgivelse af klager til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og til Ankenævnet for Patienterstatningen, ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv.)

*Beskæftigelsesministeriet*

**§ 1**

*(Anmodning og oplysninger ifbm sygedagpenge)*

I lov om sygedagpenge, jf. lovbekendtgørelse nr. 833 af 27. juni 2014, som ændret ved lov nr. 720 af 25. juni 2014, foretages følgende ændringer:

1. I § 11, stk. 2, indsættes som 2. pkt.:

”Udfyldelse af oplysningsskemaet skal ske ved digital selvbetjening, jf. § 69 a, hvis sygefraværet er anmeldt via Nemrefusion.”

2. § 38, stk. 2, affattes således:

”Stk. 2. Anmodning om sygedagpenge skal ske ved digital selvbetjening, jf. § 69 a.”

3. I § 40, stk. 5, 2. pkt., § 40 a, stk. 4, 2. pkt., og § 59, stk. 8, 2. pkt., indsættes efter ”herpå”: ”ved digital selvbetjening, jf. § 69 a”.

4. Efter § 69 indsættes:

”§ 69 a. Udfyldelse af oplysningsskema efter § 11, stk. 2, anmodning om sygedagpenge fra kommunen efter § 38, stk. 2, og meddelelser efter § 40, stk. 5, § 40 a, stk. 4, og § 59, stk. 8, skal indgives til kommunen ved anvendelse af den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Oplysningsskemaer, anmodninger og meddelelser, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af kommunen, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis kommunen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunen tilbyde, at oplysningsskemaet, anmodningen om sygedagpenge eller meddelelsen, kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Kommunen bestemmer, hvordan et oplysningsskema, en anmodning eller en meddelelse omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om de skal indgives mundtligt eller skriftligt.

*Stk. 3.* Kommunen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise et oplysningsskema, en anmodning eller en meddelelse, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for kommunen ved at modtage disse på anden måde end digitalt. Kommunen kan endvidere undlade at afvise en meddelelse efter § 40, stk. 5, § 40 a, stk. 4, eller § 59, stk. 8, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt.

*Stk. 4.* Et digitalt udfyldt oplysningsskema, en digital anmodning om sygedagpenge og en digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for kommunen.”

5. I § 77 indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:

”*Stk. 2.* Hvis en borger klager over en afgørelse efter § 69 a, stk. 2, skal kommunen behandle oplysningsskemaet, anmodningen eller meddelelsen, selv om den ikke er indgivet digitalt.”

Stk. 2 bliver herefter stk. 3.

*Justitsministeriet*

## § 2

*(Afgivelse af samtykkeerklæring til offentlig straffeattest)*

I lov nr. 622 af 12. juni 2013 om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, anmodninger, meddelelser og erklæringer til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår ansøgning om økonomisk fripladstilskud, meddelelse om valg af læge, ansøgning om navngivning og navneændring, indgivelse af erklæring om faderskab, anmeldelse af cykeltyveri m.v.) foretages følgende ændring:

1. I § 18 indsættes som stykke 2:

”Stk. 2. Justitsministeren kan fastsætte regler om, at samtykke til udstedelse af straffeattester til offentlig brug skal afgives ved anvendelse af den digitale løsning, som Rigspolitiet stiller til rådighed (digital selvbetjening).”

#### *Kulturministeriet*

### § 3

#### *(Anmodning om bestilling af arkivalier)*

I arkivloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 1035 af 21. august 2007, som ændret ved lov nr. 1170 af 10. december 2008, foretages følgende ændring:

1. Efter § 22 indsættes:

”§ 22 a. Bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale skal indgives til Statens Arkiver ved anvendelse af den digitale løsning, som Statens Arkiver stiller til rådighed (digital selvbetjening). Bestillinger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Statens Arkiver, jf. dog stk. 2 og 3.

Stk. 2. Hvis Statens Arkiver finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Statens Arkiver tilbyde, at bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Statens Arkiver bestemmer, hvordan bestilling omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.

Stk. 3. Statens Arkiver kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Statens Arkiver ved at modtage bestillingen på anden måde end digitalt.

Stk. 4. En digital bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Statens Arkiver.”

### § 4

#### *(Indhentelse af børneattest)*

I lov om indhentelse af børneattester i forbindelse med ansættelse af personale mv., jf. lovbekendtgørelse nr. 362 af 2. april 2014, foretages følgende ændring:

1. Efter § 3 indsættes:

”§ 3 a. Justitsministeren kan fastsætte regler om, at begæring om børneattest og samtykke i den forbindelse skal indgives ved anvendelse af den digitale løsning, som Rigspolitiet stiller til rådighed (digital selvbetjening).”

## § 5

(Ansøgning om personligt tillæg, almindeligt og udvidet helbredstillæg)

I lov om social pension, jf. lovbekendtgørelse nr. 1116 af 23. september 2013, [som ændret ved xxx], foretages følgende ændringer:

1. Efter § 13 indsættes før overskriften før § 14:

”§ 13 a. Ansøgninger og meddelelser mv. om personligt tillæg efter § 14, stk. 1, og om helbredstillæg efter § 14 a, stk. 1 og 4, skal indgives til kommunalbestyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger eller meddelelser mv., der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af kommunalbestyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis kommunalbestyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen eller meddelelsen mv. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. *Stk. 3.*

Kommunalbestyrelsen kan ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning eller meddelelse mv., der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen eller meddelelsen mv. på en anden måde end digitalt.

Kommunalbestyrelsen kan endvidere undlade at afvise en meddelelse, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt.

*Stk. 4.* En digital ansøgning eller meddelelse mv. anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for kommunalbestyrelsen.

*Stk. 5.* Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte nærmere regler om, at kommunalbestyrelsens afgørelser om digital selvbetjening efter stk. 2 også skal gælde for ansøgninger og meddelelser mv. på andre nærmere angivne sagsområder, samt regler om, at kommunen skal give Udbetaling Danmark besked, hvis kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om digital selvbetjening efter stk. 2, og afgørelsen har betydning for andre ansøgninger og meddelelser mv. på sagsområder, der hører under Udbetaling Danmark.”

2. I § 50, *stk. 1*, ændres ”jf. dog stk. 3” til: ”jf. dog stk. 4”.

3. I § 50 indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:

”*Stk. 2.* Hvis en borger klager over en afgørelse efter § 13 a, stk. 2, skal kommunalbestyrelsen behandle ansøgningen eller meddelelsen mv., selv om den ikke er indgivet digitalt.”

Stk. 2 og 3 bliver herefter stk. 3 og 4.

## § 6

*(Ansøgning om personligt tillæg)*  
*(Ansøgning om almindeligt helbredstillæg)*  
*(Ansøgning om udvidet helbredstillæg)*

I lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v., jf. lovbekendtgørelse [nr. xx. af 29. oktober 2013, som ændret ved § xx i lov nr. xx af xx og § xx i lov nr. xx], foretages følgende ændringer:

1. Efter § 23 indsættes:

”§ 23 a. Ansøgninger og meddelelser mv. om personligt tillæg efter § 17, stk. 2, og om helbredstillæg efter § 18, stk. 1 og 4, skal indgives til kommunalbestyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger eller meddelelser mv., der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af kommunalbestyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis kommunalbestyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen eller meddelelsen mv. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1.

*Stk. 3.* Kommunalbestyrelsen kan ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning eller meddelelse mv., der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen eller meddelelsen mv. på en anden måde end digitalt. Kommunalbestyrelsen kan endvidere undlade at afvise en meddelelse, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt.

*Stk. 4.* En digital ansøgning eller meddelelse mv. anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for kommunalbestyrelsen.

*Stk. 5.* Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte nærmere regler om, at kommunalbestyrelsens afgørelser om digital selvbetjening efter stk. 2 også skal gælde for ansøgninger og meddelelser mv. på andre nærmere angivne sagsområder, samt regler om, at kommunen skal give Udbetaling Danmark besked, hvis kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om digital selvbetjening efter stk. 2, og afgørelsen har betydning for andre ansøgninger og meddelelser mv. på sagsområder, der hører under Udbetaling Danmark.”

2. I § 49, *stk. 1*, ændres ”jf. dog stk. 2 og 3” til: ”jf. dog stk. 4”.

3. I § 49 indsættes efter *stk. 1* som nyt stykke:

”*Stk. 2.* Hvis en borger klager over en afgørelse efter § 23 a, *stk. 2*, skal kommunalbestyrelsen behandle ansøgningen eller meddelelsen mv., selv om den ikke er indgivet digitalt.”

Stk. 2 og 3 bliver herefter *stk. 3* og *4*.

## § 7

*(Tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land)*

I sundhedsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 913 af 13. juli 2010, som blandt andet ændret ved § 1 i lov nr. 1638 af 26. december 2013, foretages følgende ændring:

1. Efter § 168 indsættes:

”§ 168 a. Ansøgning om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land, jf. § 168, stk. 3, skal indgives til Sundhedsstyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som Sundhedsstyrelsen stiller til rådighed (digital selvbetjening).

Ansøgninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Sundhedsstyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis Sundhedsstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Sundhedsstyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Sundhedsstyrelsen bestemmer, hvordan en ansøgning omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.

*Stk. 3.* Sundhedsstyrelsen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Sundhedsstyrelsen ved at modtage ansøgningen på anden måde end digitalt.

*Stk. 4.* En digital ansøgning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Sundhedsstyrelsen.

*Stk. 5.* Sundhedsstyrelsens afgørelser, efter stk. 1-3, kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.”

## § 8

*(Indgivelse af klager til Patientombuddet over sundhedsvæsenet og klager til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn over sundhedspersoner)*

I lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, jf. lovbekendtgørelse nr. 1113 af 7. november 2011, som bl.a. ændret ved § 2 i lov nr. 1401 af 23. december 2012, § 2 i lov nr. 1638 af 26. december 2013 og § 2 i lov nr. 519 af 26. maj 2014, foretages følgende ændringer:

1. Efter § 10 indsættes:

”§ 10 a. Klager omfattet af § 1, stk. 1, § 2, stk. 1, og §§ 5-8 skal indgives til Patientombuddet ved anvendelse af den digitale løsning, som Patientombuddet stiller til rådighed (digital selvbetjening). Klager, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Patientombuddet, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis Patientombuddet finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Patientombuddet tilbyde, at klagen kan indgives på anden måde end ved digital

selvbetjening efter stk. 1. Patientombuddet bestemmer, hvordan klage omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.

*Stk. 3.* Patientombuddet kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en klage, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Patientombuddet ved at modtage klagen på anden måde end digitalt.

*Stk. 4.* En digital klage anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Patientombuddet.”

*(Indgivelse af klager til Ankenævnet for Patienterstatningen over Patienterstatningens afgørelser)*

2. Efter § 58 b indsættes som ny § 58 c:

”§ 58 c. Klager omfattet af § 58 b fra patienter skal indgives til Patientombuddet ved anvendelse af den digitale løsning, som Patientombuddet stiller til rådighed (digital selvbetjening). Klager, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Patientombuddet, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis Patientombuddet finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Patientombuddet tilbyde, at klagen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Patientombuddet bestemmer, hvordan klage omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.

*Stk. 3.* Patientombuddet kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise klage, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Patientombuddet ved at modtage klagen på anden måde end digitalt.

*Stk. 4.* En digital klage anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Patientombuddet.

*Stk. 5.* Patientombuddets afgørelser efter, stk. 1-3, kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.”

§ 58 c bliver herefter § 58 d.

### *Transportministeriet*

## § 9

*(Ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet)*

*(Anmodning om behandling af klager fra flypassagerer)*

I lov om luftfart, jf. lovbekendtgørelse nr. 1036 af 28. august 2013, som ændret ved § 6 i lov nr. 736 af 25. juni 2014, foretages følgende ændring:

1. Efter § 153 a indsættes:

”§ 153 b. Ansøgning om udstedelse af personcertifikat efter § 35 samt efter EU-forordninger på området og anmodning om behandling af klage efter EU-forordning nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved

afløsning eller lange forsinkelser, skal indgives til Trafikstyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger og anmodninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Trafikstyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis Trafikstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Trafikstyrelsen tilbyde, at ansøgningen eller anmodningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Trafikstyrelsen bestemmer, hvordan en ansøgning eller anmodning omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.

*Stk. 3.* Trafikstyrelsen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning eller anmodning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at modtage ansøgningen eller anmodningen på anden måde end digitalt.

*Stk. 4.* En digital ansøgning eller anmodning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen.”

## § 10

*(Ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv. efter buskørselsloven)*

I lov om buskørsel, jf. lovbekendtgørelse nr. 1050 af 12. november 2012, som ændret ved § 2 i lov nr. 1639 af 26. december 2012, foretages følgende ændring:

1. Efter § 18 b indsættes:

”§ 19. Ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej, jf. bekendtgørelse om kvalifikationskra v til visse førere af køretøjer i vejtransport fastsat i medfør af § 18, stk. 1, nr. 1, skal indgives til Trafikstyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Trafikstyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis Trafikstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Trafikstyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Trafikstyrelsen bestemmer, hvordan en ansøgning omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.

*Stk. 3.* Trafikstyrelsen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at modtage ansøgningen på anden måde end digitalt.

*Stk. 4.* En digital ansøgning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen.”



## § 11

*(Ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv. efter godskørselsloven)*

I lov om godskørsel, jf. lovbekendtgørelse nr. 1051 af 12. november 2012, som ændret ved § 1 i lov nr. 1639 af 26. december 2012, foretages følgende ændring:

1. Efter § 16 d indsættes:

”§ 16 e. Ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej, jf. bekendtgørelse om kvalifikationskra v til visse førere af køretøjer i vejtransport fastsat i medfør af § 2, stk. 2, skal indgives til Trafikstyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Trafikstyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis Trafikstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Trafikstyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Trafikstyrelsen bestemmer, hvordan en ansøgning omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.

*Stk. 3.* Trafikstyrelsen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at modtage ansøgningen på anden måde end digitalt.

*Stk. 4.* En digital ansøgning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen.”

*Økonomi- og Indenrigsministeriet*

## § 12

*(Anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR)*

I lov om Det Centrale Personregister, jf. lovbekendtgørelse nr. 5 af 9. januar 2013, som ændret ved § 10 i lov nr. 494 af 21. maj 2013, § 1 i lov nr. 622 af 12. juni 2013, lov nr. 311 af 29. marts 2014, § 15 i lov nr. 552 af 2. juni 2014, lov nr. 752 af 25. juni 2014 [og lov nr. xx af xx 2014], foretages følgende ændringer:

1. I § 4 indsættes som *stk. 2* og *3*:

»*Stk. 2.* Anmodning fra en person over 15 år om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv, jf. § 31, stk. 1, i lov om behandling af personoplysninger, skal fremsættes ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Økonomi- og Indenrigsministeriet stiller til rådighed (digital selvbetjening). Anmodninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Økonomi- og Indenrigsministeriet, jf. dog 3. og 5. pkt. Hvis Økonomi- og Indenrigsministeriet

finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Økonomi- og Indenrigsministeriet tilbyde, at anmodningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening. Økonomi- og Indenrigsministeriet bestemmer, hvordan en anmodning omfattet af 3. pkt. skal fremsættes, herunder om den skal fremsættes mundtligt eller skriftligt. Økonomi- og Indenrigsministeriet kan helt ekstraordinært ud over de i 3. pkt. nævnte tilfælde undlade at afvise en anmodning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for ministeriet ved at modtage anmodningen på anden måde end digitalt.

*Stk. 3.* Anmodning om indsigt efter stk. 2, 1. pkt., besvares alene via den digitale selvbetjeningsløsning.”

### § 13

*Stk. 1.* Loven træder i kraft den 1. december 2015.

*Stk. 2.* Loven finder alene anvendelse for ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager mv., der indgives efter lovens ikrafttræden.

### § 14

*Stk. 1.* Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* § 8 og § 9 kan ved kongelig anordning helt eller delvist sættes i kraft for Færøerne med de ændringer, som de færøske forhold tilsiger.

*Stk. 3.* § 9 og § 12 kan ved kongelig anordning helt eller delvist sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

## *Bemærkninger til lovforslaget*

### *Almindelige bemærkninger*

#### *Indholdsfortegnelse*

##### *1. Indledning*

##### *2. Lovforslagets formål og baggrund*

2.1 Målsætningen om digital kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige

2.2 Gradvis indførelse af obligatorisk digital selvbetjening

2.3 Danskernes it-parathed

2.4 Implementeringen af målsætningen 2012-2015

##### *3. Forholdet til anden relevant lovgivning*

3.1 Grundlæggende forvaltningsretlige principper

3.2 Persondatabeskyttelse

##### *4. Lovforslagets hovedindhold*

4.1 Lovforslagets udformning

4.2 Generelt for obligatorisk digital selvbetjening

4.2.1 Information

4.2.2 Hjælp og vejledning

4.2.3 Særlige forhold

4.2.4 Ekstraordinære situationer

4.2.5 Identifikation af borgeren

4.2.6 Infrastruktur og tekniske løsninger

4.3 Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem

4.4 De konkrete områder omfattet af lovforslaget

4.4.1 Beskæftigelsesministeriet

4.4.1.1 Udfyldelse af oplysningsskema til brug for sygedagpengesag

4.4.1.2 Anmodning om sygedagpenge

4.4.1.3 Ved uenighed i forhold til oplysninger i underretningsbrev

4.4.2 Justitsministeriet

4.4.2.1 Afgivelse af samtykke til offentlig straffeattest

4.4.3 Kulturministeriet

4.4.3.1 Bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale.

4.4.3.2 Indhentelse af børneattest

4.4.4 Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold

4.4.4.1 Ansøgning og meddelelse mv. om personligt tillæg og helbredstillæg

- 4.4.5 Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse
    - 4.4.5.1 Ansøgning til Sundhedsstyrelsen om tilskud til medicin købt i et andet EU/EØS-land
    - 4.4.5.2 Klager over sundhedsvæsenet til Patientombuddet
    - 4.4.5.3 Klager over sundhedspersoner til Sundhedsvæsenets Disciplinærnavn
    - 4.4.5.4 Klager over Patienterstatningens afgørelser til Ankenævnet for Patienterstatningen
  - 4.4.6 Transportministeriet
    - 4.4.6.1 Ansøgning om udstedelse af personcertifikater efter luftfartsloven og EU-forordninger på området
    - 4.4.6.2 Anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning
    - 4.4.6.3 Ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra­v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej
  - 4.4.7 Økonomi- og Indenrigsministeriet
    - 4.4.7.1 Anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR
5. *Økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige*
  6. *Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet*
  7. *Administrative konsekvenser for borgerne*
  8. *Miljømæssige konsekvenser*
  9. *Forholdet til EU-retten*
  10. *Sammenfattende skema*
  11. *Hørte myndigheder og organisationer mv.*

## 1. Indledning

Formålet med lovforslaget er at indføre hjemmel til at stille krav om, at borgerne fra slutningen af 2015 skal anvende digitale selvbetjeningsløsninger på udvalgte områder ved henvendelse til det offentlige. De udvalgte områder hører lovgivningsmæssigt under Beskæftigelsesministeriet, Justitsministeriet, Kulturministeriet, Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold, Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, Transportministeriet samt Økonomi- og Indenrigsministeriet.

Lovforslaget er et led i realiseringen af regeringens målsætning om, at al kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015, hvilket fremgår af regeringsgrundlaget ”Et Danmark, der står sammen” (oktober 2011).

Dette indebærer, at papirblanketter og brevpost udfases frem mod 2015. Det er målet, at offentlige myndigheder i 2015 modtager mindst 80 pct. af alle ansøgninger, anmeldelser og meddelelser mv. fra borgerne digitalt. Det vurderes,

at det ikke vil være praktisk gennemførligt med 100 pct. Der skal tages hensyn til borgere, der for eksempel ikke har mulighed for at tilegne sig it-kompetencer samt borgere med særlige behov, herunder hensynet til ældre, handicappede, demente, socialt udsatte, udenlandske borgere i Danmark og personer med bopæl i udlandet. Der skal endvidere tages hensyn til de borgere, der ikke kan anvende de digitale selvbetjeningsløsninger, eksempelvis fordi de ikke kan få en digital signatur. Der vil endvidere være områder eller dele af områder, hvor det ikke giver mening at digitalisere.

Det er hensigten, at det for borgerne frem mod 2015 bliver obligatorisk at bruge digitale selvbetjeningsløsninger i den skriftlige kommunikation med de offentlige myndigheder i forbindelse med ansøgninger, anmeldelser, meddelelser mv. Digital selvbetjening bliver således den primære kommunikationskanal.

Målet er at udfase papirblanketter og formularer, sådan at alle borgere betjener sig selv ved hjælp af de digitale løsninger, som den offentlige myndighed stiller til rådighed. Der er tale om en gradvis overgang, efterhånden som der er brugervenlige digitale løsninger tilgængelige på stadig flere områder.

Målet er at effektivisere den offentlige sektor ved at sikre en bedre ressourceudnyttelse samtidig med, at borgerne oplever en bedre service.

Det er afgørende, at der er god hjælp at hente for de borgere, der ikke kan bruge de digitale løsninger eller på anden vis har brug for støtte.

Det skal være muligt i særlige tilfælde at tage højde for visse personer eller situationer og sikre, at disse betjenes på anden vis end ved digital selvbetjening. Herved sikres det, at alle borgere, også de der ikke må forventes at kunne benytte digitale selvbetjeningsløsninger, fortsat kan komme i kontakt med de offentlige myndigheder. Det er den offentlige myndighed, der, under hensynstagen til den enkelte borgers behov, anviser, hvilken kommunikationskanal borgere, der ikke ansøger digitalt, vil skulle anvende. Disse borgere får dermed samme muligheder for at blive betjent som de borgere, der selv eller ved hjælp er i stand til at anvende de digitale løsninger.

Realiseringen af målsætningen om, at ansøgninger, anmeldelser og meddelelser mv. fra borgere til det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015, sker i årlige bølger, hvor flere og flere områder gøres obligatorisk digitale. På den måde sikres det blandt andet, at de områder, hvor borgerne er mest it-parate, og hvor der findes den største modenhed af it-løsninger og modenhed hos myndighederne, først overgår til obligatorisk selvbetjening.

Med lov nr. 558 af 18. juni 2012 om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud m.v. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere, for så vidt angår anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud,

indskrivning i folkeskole og skolefritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort) (herefter benævnt lov nr. 558 af 18. juni 2012 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (første bølge)) blev grundlaget for indførelse af første bølge af obligatorisk digital selvbetjening for borgere fastlagt.

Første bølge blev fulgt op af lov nr. 622 af 12. juni 2013 om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, anmodninger, meddelelser og erklæringer til offentlige myndigheder. (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere, for så vidt angår ansøgning om økonomisk fripladstilskud, meddelelse om valg af læge, ansøgning om navngivning og navneændring, indgivelse af erklæring om faderskab, anmeldelse af cykeltyveri m.v.) (herefter benævnt lov nr. 622 af 12. juni 2013 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (anden bølge)). Loven er med til at sikre indførelse af kravet om digital selvbetjening for anden bølge af områder, der pr. 1. december 2013 blev obligatorisk digitale. Der er tale om 29 yderligere områder, hvorpå der indføres krav om digital selvbetjening for borgere.

Det digitale krav for områder i tredje bølge blev blandt andet indført med lov nr. 552 af 2. juni 2014 om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening, for så vidt angår ansøgning om byggetilladelse, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær m.v., anmodning om separation og skilsmisse, ansøgning om børne- og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindskud, ansøgning om parkeringslicens og anmodning om attestationer efter lov om Det Centrale Personregister m.v.) (herefter benævnt lov nr. 552 af 2. juni 2014 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (tredje bølge)). Obligatorisk digital selvbetjening for de 27 områder i tredje bølge er indført pr. 1. december 2014.

Regeringen, KL og Danske Regioner udarbejdede i 2012 en samlet analyse, der har dannet grundlag for igangsættelse af hvilke kommunale områder, der overgår til obligatorisk digital selvbetjening i bølge 1-4. Analysen danner grundlag for den videre kvalificering af de områder, som overgår til obligatorisk digital kommunikation i bølge 4.

Regeringen og KL blev ved økonomaftalen for 2015 enige om, hvilke fire overordnede kommunale områder, der pr. 1. december 2015 skal overgå til obligatorisk digital selvbetjening i bølge 4.

Herudover har regeringen besluttet, hvilke statslige områder, der skal være omfattet af bølge 4 og som dermed skal overgå til obligatorisk digital selvbetjening i 2015.

På de fleste områder i fjerde bølge er det i dag muligt at betjene sig selv digitalt. Der er dog identificeret et generelt behov for, at myndighederne gennemgår egne løsninger med henblik på at sikre høj brugervenlighed, tilgængelighed og kvalitet.

Endvidere skal løsningerne kunne tilgås via én samlet indgang til de offentlige selvbetjeningsløsninger for borgere på borger.dk, ligesom myndighederne skal informere borgerne og sikre hjælp og støtte til mindre it-parate borgere. Det vurderes, at det er muligt at indføre obligatorisk digital selvbetjening på disse områder.

Dette lovforslag følger konceptet og formuleringerne, som kendes fra de tre første love om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (første, anden og tredje bølge) i den udstrækning, det er muligt.

Loven skal - som de tre første love om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (første, anden og tredje bølge) - sikre en hjemmel på de enkelte ministerområder til, at den offentlige myndighed kan kræve, at borgerne anvender de digitale selvbetjeningsløsninger, som den offentlige myndighed stiller til rådighed. Det foreslås samtidigt, at det fremgår direkte af loven, at hvor særlige forhold gør sig gældende, skal borgeren i det enkelte tilfælde kunne ansøge, anmode eller indgive en meddelelse mv. på anden vis end digitalt. Endvidere foreslås det, at der gives mulighed for, at de offentlige myndigheder helt ekstraordinært kan acceptere en ikke-digital ansøgning, anmodning, meddelelse mv., hvis myndigheden har klare økonomiske fordele herved. På sygedagpengeområdet og på pensionsområdet omfattet af lovforslaget foreslås det tillige, at hvis det efter sagens karakter på disse områder er hensigtsmæssigt, kan en meddelelse modtages på anden måde end digitalt. Loven skal være med til at sikre, at der ikke er forhold og formkrav i lovgivningen, der hindrer, at kommunikationen kan foregå digitalt.

På områderne for børneattest og straffeattest til offentlig brug foreslås det, af administrative og lovtekniske årsager, at fastsætte hjemmel til, at justitsministeren på disse to områder indfører tilsvarende regler på bekendtgørelsesniveau. Det er hensigten, at de regler justitsministeren efterfølgende fastsætter i videst mulige omfang følger formuleringen af lovbestemmelser og bemærkninger i dette lovforslag.

Følgende områder er omfattet af lovforslaget:

Beskæftigelsesministeriet digitaliserer borgerens afgivelse af oplysninger i forbindelse med anmodning om sygedagpenge.

For Justitsministeriet er der tale om hjemmel til at indføre krav om, at borgerens samtykke til udstedelse af straffeattest til offentlig brug skal afgives ved digital selvbetjening.

På Kulturministeriets ressort indføres krav om digital ansøgning om bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale og hjemmel til at fastsætte, at indgivelse af begæring om børneattest og samtykke i den forbindelse skal indgives ved digital selvbetjening.

På Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholds område drejer det sig om ansøgning og meddelelse mv. om personligt tillæg, om almindeligt helbredstillæg og om udvidet helbredstillæg.

På Ministeriet for Sundhed og Forebyggelses område indføres der krav om digital selvbetjening ved ansøgning til Sundhedsstyrelsen om tilskud til medicin købt i andet EU/EØS-land, ved klager til Patientombuddet over sundhedsvæsenet, ved klager til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn over sundhedspersoner og ved klager til Ankenævnet for Patienterstatningen over Patienterstatningens afgørelser.

Transportministeriet digitaliserer ansøgning om udstedelse af personcertifikater efter luftfartsloven og EU-forordninger på området, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning samt ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej.

For Økonomi- og Indenrigsministeriet er anmodning om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv omfattet af lovforslaget.

Lovforslaget er udformet som en ændringslov, der samler de lovændringer, der er nødvendige på de enkelte ministerområder for at indføre obligatorisk digital selvbetjening pr. 1. december 2015.

## 2. Lovforslagets formål og baggrund

### *2.1 Målsætningen om digital kommunikation mellem borgere og det offentlige*

For at sikre en effektiv ressourceudnyttelse, og at Danmark fortsat kan være førende som informations- og kommunikationssamfund, skal digital kommunikation mellem borgerne, virksomheder og det offentlige udbredes til alle relevante områder, således at al relevant skriftlig kommunikation mellem borgerne, virksomheder og de offentlige myndigheder foregår digitalt senest ved udgangen af 2015. Den enkelte borger vil derfor som altovervejende hovedregel ikke længere kunne vælge at anvende papirblanketter, personligt fremmøde, telefonisk henvendelse mv. ved ansøgning, anmodning, meddelelse og lignende til det offentlige. Det er visionen i langt videre omfang end hidtil at anvende digitalisering til at forny den offentlige sektor og gøre den mere effektiv samtidig med, at borgere oplever en serviceforbedring.

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 fra august 2011, ”Den digitale vej til fremtidens velfærd”, indeholder 12 fokusområder. Det fremgår blandt andet heraf, at det skal være slut med papirblanketter og brevpost. Fokusområde 1, ”Effektiv digital kommunikation med borgerne”, har som mål, at



alle borgere betjener sig selv på nettet, at alle borgere får en digital postkasse i 2014, samt at der skal være hjælp at hente for borgerne. Det fremgår endvidere af digitaliseringsstrategien, at der skal udfærdiges lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening, digitale breve samt principper for digitaliseringsklar lovgivning. Digitaliseringsstrategien er udarbejdet i samarbejde mellem den daværende VK-regering, KL og Danske Regioner. Regeringen har tilsluttet sig den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi som grundlag for det videre arbejde med digitalisering. Lovforslaget er udarbejdet i nært samarbejde mellem de ministerier, der er ansvarlig for de enkelte områder, der er omfattet af loven.

Det er hensigten at sikre hurtigere og mere brugervenlig kommunikation mellem borgerne og myndighederne, hurtig, fleksibel og effektiv service fra myndighederne og en optimering af arbejdsgange og processer hos myndighederne. Ved at gøre kommunikationen obligatorisk digital kan manuelle rutiner og papirhåndtering fjernes, så der frigives tid og ressourcer hos det offentlige, hvorved kommunikationen mellem parterne smidiggøres. Borgerne opnår samtidig en serviceforbedring ved anvendelse af brugervenlige digitale løsninger.

Overgangen til obligatorisk digital kommunikation forventes at få den positive effekt, at borgere i videre omfang benytter andre digitale løsninger og derved bliver bedre til at anvende it og digitale løsninger generelt. Det forventes, at det opleves som en mere fleksibel service, når det er muligt at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger, når det passer bedst, det vil sige hele døgnet rundt alle ugens syv dage. Dette forventes tillige at medføre, at de øvrige digitale løsninger, der blandt andet stilles til rådighed for borgerne på den fællesoffentlige borgerportal borger.dk i stigende grad vil blive benyttet.

Det er som nævnt ovenfor hensigten, at mindst 80 pct. af borgernes ansøgninger, anmeldelser, meddelelser mv. til de offentlige myndigheder foregår ved digital selvbetjening i 2015. Det er ligeledes hensigten, at mindst 80 pct. af alle breve fra det offentlige sendes digitalt fra udgangen af 2014, hvor alle borgere ifølge forudsætningerne i digitaliseringsstrategien skal have en digital postkasse.

Dette lovforslag er et af elementerne i udmøntningen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, der igangsætter fjerde og sidste bølge af overgangen til obligatorisk digital selvbetjening. Lovforslaget er således med til at sikre, at fjerde og sidste bølge af områder efter digitaliseringsstrategien gøres obligatorisk digitale. Herved er de grundlæggende juridiske forudsætninger for at indføre obligatorisk digital selvbetjening på relevante områder etableret, hvorved målsætningen om, at de offentlige myndigheder i 2015 modtager mindst 80 pct. af alle ansøgninger, anmeldelser og meddelelser mv. fra borgerne digitalt, kan opfyldes.

Folketinget har vedtaget lov nr. 528 af 11. juni 2012 om Offentlig Digital Post, der indfører pligt til, at borgere og virksomheder med CVR-nummer skal have en

digital postkasse i Digital Post til brug for offentlige myndigheders fremsendelse af digital post til henholdsvis borgere og virksomheder. Virksomheder med CVR-nummer har siden 1. november 2013 skulle have en digital postkasse i Digital Post, mens borgerne skal have en digital postkasse pr. 1. november 2014, jf. bekendtgørelse nr. 1535 af 18. december 2013.

Som led i implementering af digitaliseringsstrategien har Digitaliseringsstyrelsen ved et tværministerielt samarbejde udarbejdet en vejledning om digitaliseringsklar lovgivning, hvori fem principper for digitaliseringsklar lovgivning indgår. Det sikres herved, at der kommer fokus på, at ny lovgivning fremadrettet fuldt ud kan udnytte muligheder ved digitalisering, herunder for eksempel data-genbrug, straks-afgørelser, digital selvbetjening mv.

## *2.2 Gradvis indførelse af obligatorisk digital selvbetjening*

Overgangen til digital kommunikation indebærer en række aktiviteter, som strækker sig over perioden 2012-2015. For at smidiggøre overgangen til digital kommunikation er det regeringens hensigt at indføre obligatorisk digital kommunikation gradvist i årene 2012-2015 på udvalgte områder i takt med, at de juridiske forudsætninger og tekniske løsninger kommer på plads. Implementeringen af den trinvise overgang til obligatorisk selvbetjening er tilrettelagt i fire bølger.

Dette lovforslag vedrører som nævnt ovenfor fjerde bølge og omfatter de områder, hvor der i 2015 indføres pligt for borgerne til at indgive ansøgninger, anmodninger, meddelelser mv. digitalt, og hvor der ikke i forvejen er lovhjemmel til at kræve, at borgerne skal anvende digitale selvbetjeningsløsninger.

Det drejer sig om udfyldelse af oplysningsskema til brug for sygedagpengesag, anmodning om sygedagpenge, indgivelse af oplysninger ved uenighed i forhold til underretningsbrev, afgivelse af samtykke til udstedelse af straffeattester til offentlig brug, bestilling af arkivalier, afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest, ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg, ansøgning og meddelelser mv. om almindeligt helbredstillæg, ansøgning og meddelelser mv. om udvidet helbredstillæg, ansøgning om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land, indgivelse af klager til Patientombuddet over sundhedsvæsenet, indgivelse af klager til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn over sundhedspersoner, indgivelse af klager til Ankenævnet for Patienterstatningen over Patienterstatningens afgørelser, ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv. efter buskørselsloven, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv. efter godskørselsloven samt anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR.

Der er en række områder, der er omfattet af fjerde bølge, hvorpå de relevante fagministerier har oplyst, at der allerede er hjemmel til at fastsætte regler om

indførelse af obligatorisk digital selvbetjening. Disse områder indgår derfor ikke i lovforslaget.

På Justitsministeriets område er der hjemmel til at fastsætte regler om obligatorisk digital selvbetjening for ansøgning om forlængelse af opholdstilladelse på baggrund af ægtefællesammenføring, ansøgning om forlængelse af opholdstilladelse til familiesammenførte børn, ansøgning om tidsubegrænset opholdstilladelse på baggrund af asyl eller familiesammenføring og ansøgning om pas til udlændinge.

Der er hjemmel til at fastsætte regler om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende tilmelding til prøver i relation til jagttegn, indberetning af vildtudbytte, autorisation af sprøjteførere og forhandlere under Miljøministeriets ressort.

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse har hjemmel til at indføre krav om digital selvbetjening for så vidt angår rapportering af utilsigtede hændelser i sundhedsvæsnet til Dansk Patientsikkerhedsbase.

På Skatteministeriets område kan der indføres krav om digital indberetning i register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS).

Uddannelses- og Forskningsministeriet har hjemmel til at indføre krav om digital selvbetjening på universiteterne.

Vurderingen af den tidsmæssige indfasning af de områder, der er omfattet i 2015, er, som for første, anden og tredje bølge, blandt andet foretaget på baggrund af målgruppernes generelle it-parathed, om der eksisterer en velfungerende selvbetjeningsløsning, graden af standardisering og den samlede henvendelsesvolumen på området. På de fleste af de områder, der er omfattet af fjerde bølge, findes der således allerede i dag digitale løsninger, som borgerne kan anvende frivilligt.

Hjemmel til at indføre obligatorisk digital kommunikation blev allerede indført på skatteområdet ved lov nr. 545 af 26. maj 2010. Skatteforvaltningsloven giver skatteministeren hjemmel til at indføre obligatorisk digital kommunikation område for område, efterhånden som dette findes hensigtsmæssigt. Skatteministeriet har blandt andet udstedt en bekendtgørelse, der giver hjemmel til at kræve obligatorisk digitalisering af borgere med den særlige type af indkomstforhold, som gøres obligatorisk digital på indberetning og selvangivelse.

På SU-området er det efter SU-loven obligatorisk at indgive ansøgninger digitalt.

Ligeledes er det på Beskæftigelsesministeriets område obligatorisk at anvende jobnet.dk til løbende at registrere, at den ledige står til rådighed for arbejdsmarkedet.

På Miljøministeriets område blev der med lov nr. 1273 af 21. december 2011 om ændring af lov om miljøbeskyttelse, lov om planlægning og forskellige andre love (Digital annoncering, obligatorisk digital kommunikation, afskæring af klageadgang mv.) taget skridt til at indføre obligatorisk digital kommunikation på dele af Miljøministeriets område.

Miljøministeriet har endvidere med lov nr. 86 af 28. januar 2014 indført digital indgivelse og kommunikation for så vidt angår klager til Natur- og Miljøklagenævnet.

Uddannelses- og Forskningsministeriet har på uddannelsesområdet ved optagelse.dk indført obligatorisk digital selvbetjening pr. 1. december 2012.

Hertil kommer en række øvrige områder samt områderne i bølge Lovgivningen, hvor der er indført obligatorisk digital selvbetjening på en række områder ved lov nr. 558 af 18. juni 2012 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (første bølge), ved lov nr. 622 af 13. juni 2013 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (anden bølge) og ved lov nr. 552 af 2. juni 2014 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (tredje bølge).

### *2.3 Danskernes it-parathed*

Der gennemføres løbende undersøgelser af danskernes it-anvendelse. Danmarks Statistik måler således årligt befolkningens brug af it. Tallene viser, at stadig flere bruger nettet. Hele 88 pct. af danskerne mellem 16 og 89 år er på nettet hver dag eller ugentlig. Fra 2013 til 2014 er andelen af dem, der aldrig har været på nettet faldet fra 7 pct. i 2013 til 6 pct. i 2014. Dette svarer til et fald på ca. 64.000 personer.

Siden 2008 har der været en støt stigning i brugen af det offentlige hjemmesider og muligheden for at indsende oplysninger til det offentlige digitalt, ligesom der også er stadig flere, der benytter netbank.

4,25 mio. danskere havde ultimo august 2014 NemID med offentlig digital signatur.

Denne udvikling vidner om, at en stor del af danskerne i vidt omfang er parate til digital kommunikation med det offentlige.

Overgangen til obligatorisk digitalisering kan være forbundet med særlige udfordringer for visse borgere. Det gælder den ældre del af befolkningen, hvor der er forholdsvist flest, der ikke har digitale kompetencer, men også andre grupper er udfordrede. For at lette overgangen til brug af obligatorisk digitale løsninger er der behov for målrettet information og adgang til hjælp, hvilket er nærmere beskrevet nedenfor under afsnit 4.2.2 *Hjælp og vejledning*. Endvidere vil der være behov for i særlige situationer at give borgerne mulighed for at ansøge på en anden måde end

ved anvendelse af de digitale løsninger. Hvilke tilfælde, der kan betragtes som særlige, er nærmere beskrevet nedenfor under afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

#### *2.4 Implementeringen af målsætningen i 2012-2015*

Indfasningen af opgaveområderne til fuld digital kommunikation er fastlagt i samråd med de relevante fagministerier, KL og Danske Regioner.

Erfaringerne fra tidligere bølger er nyttiggjort i forbindelse med udvikling og implementering af løsninger i de efterfølgende bølger.

Den årlige indfasning af obligatorisk digitalisering er drøftet i de årlige økonomiforhandlinger mellem regeringen, KL og i relevant omfang med Danske Regioner samt i forbindelse med fremsættelse af finanslovsforslag.

### **3. Forholdet til anden relevant lovgivning**

#### *3.1 Grundlæggende forvaltningsretlige principper*

Der er ikke ved de foreslåede formkrav om anvendelse af de digitale selvbetjeningsløsninger lagt op til at ændre grundlæggende forvaltningsretlige regler eller principper om eksempelvis notatpligten, myndighedernes vejledningspligt, pligten til at oplyse en sag tilstrækkeligt mv., udover indførelse af formkravet om anvendelse af de digitale løsninger.

Det foreslåede krav om, at ansøgninger, anmodninger, meddelelser mv. skal ske digitalt til den offentlige myndighed, er en fravigelse af det almindelige forvaltningsretlige udgangspunkt om, at der er formfrihed for borgeren til at henvende sig til offentlige myndigheder, som borgeren vil. Dette følger blandt andet af lovbemærkningerne til Forvaltningslovens § 32 a, jf. L 72 2001/2, hvoraf det fremgår, at borgerne som udgangspunkt, det vil sige, hvor der ikke i lovgivningen er fastsat særlige formkrav, har ret til at henvende sig til forvaltningen i den form, de selv ønsker, forudsat at forvaltningen teknisk er i stand til at modtage henvendelser i denne form.

Forvaltningslovens § 32 a giver mulighed for, at 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. Forvaltningslovens § 32 a åbner imidlertid alene op for, at der kan fastsættes regler, der giver borgeren en ret til at kommunikere digitalt med det offentlige, men ikke mulighed for at fastsætte en pligt for borgeren til at kommunikere digitalt. Derfor foreslås det med dette lovforslag at etablere hjemmel til at kræve, at det bliver obligatorisk for borgerne at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger, som de offentlige myndigheder, herunder kommunerne, stiller til rådighed på de pågældende områder.

Hvis en ansøgning, anmodning, meddelelsesform mv. er mangelfuld (på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning) har myndigheden pligt til at vejlede borgeren om, hvorledes manglerne kan afhjælpes, jf. forvaltningslovens § 7, stk. 1. Kun hvis borgeren, for eksempel inden for en fastsat frist, ikke har rettet op på de mangler, den pågældende ved vejledning er gjort opmærksom på, kan ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv. afvises eller oplysningerne anses for ikke at være modtaget. Det er lagt til grund, at en afvisning af at tage en sag under realitetsbehandling på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning er en afgørelse og indebærer en sagsbehandling, der følger de almindelige forvaltningsretlige regler og principper om eksempelvis partshøring og begrundelse. En sådan afgørelse om afvisning vil normalt ikke hindre, at sagen senere genoptages, når en fyldestgørende ansøgning, anmodning, meddelelse mv. er indsendt. Det er ikke hensigten med indførelse af krav om digital ansøgning, anmodning, meddelelse mv. at ændre på, hvordan den offentlige myndighed håndterer situationer, hvor borgeren overskrider en eventuel frist. Der vil således i samme omfang som hidtil kunne tages hensyn til årsagen til, at en frist ikke er overholdt.

Det lægges til grund, at en afgørelse om at afvise en ikke-digital ansøgning mv. eller om, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan anvende digital selvbetjening, som udgangspunkt vil kunne træffes ved myndighedens umiddelbare kontakt med borgeren. En afgørelse herom vil således som udgangspunkt kunne træffes uden yderligere undersøgelser. Eventuelle oplysninger skal tilvejebringes på den hurtigste og mest hensigtsmæssige måde, og myndigheden er kun forpligtet til at foretage de undersøgelser, som er nødvendige for at træffe en forsvarlig afgørelse.

Folketingets Ombudsmand har i de senere år behandlet en del sager, hvor it har spillet en central rolle, og hvor ombudsmanden har konstateret, at it-løsninger ikke har levet op til de forvaltningsretlige krav. Ombudsmanden understreger i sit samlenotat på [www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk) om forvaltningsretlige krav til det offentlige it-løsninger, senest opdateret 2. september 2014, at de forvaltningsretlige krav gælder, uanset hvorledes en forvaltningsmyndighed rent administrationsteknisk løser en opgave. De regler, som myndigheden skal overholde, gælder således stadig, når computer afløser papir. Ombudsmanden understreger samtidig, at det er den enkelte myndigheds ansvar, at dens løsninger lever op til de forvaltningsretlige krav.

På det statslige område vil der, som følge af den almindelig administrative rekurs, som udgangspunkt kunne klages til en anden (overordnet) forvaltningsmyndighed over en afgørelse truffet af den underordnede myndighed, medmindre adgangen til at indbringe afgørelsen for en anden forvaltningsmyndighed er afskåret. Hvor det er en overordnet myndighed, der træffer afgørelsen, eller der i øvrigt ikke er en overordnet myndighed, kan borgeren som udgangspunkt ikke klage til en anden administrativ myndighed. Sagen vil kunne indbringes for Folketingets Ombudsmand, ligesom der vil kunne anlægges sag ved de almindelige domstole.

Det foreslås, at Sundhedsstyrelsens afgørelse om at afvise en ansøgning om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land, som ikke er indgivet digitalt, og Sundhedsstyrelsens afgørelser om hvorvidt, der foreligger særlige forhold eller ekstraordinære situationer, ikke skal kunne påklages til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, jf. lovforslagets § 7.

Patientombuddets afgørelser om, at afvise en ikke-digital ansøgning, vil i medfør af den foreslåede § 8, nr. 2, ikke kunne påklages til anden administrativ myndighed.

Trafikstyrelsens afgørelser truffet efter lov om luftfart, efter lov om godskørsel og efter lov om buskørsel med tilhørende bekendtgørelser mv. kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed, jf. bekendtgørelse nr. 893 af 29. august 2012 om Trafikstyrelsens opgaver og beføjelser, klageadgang og kundgørelse af visse af Trafikstyrelsens forskrifter.

På det kommunale område er det generelt sådan, at der som udgangspunkt ikke vil kunne klages til en anden administrativ myndighed over en afgørelse truffet af kommunalbestyrelsen, medmindre der er særskilt hjemmel hertil.

I forhold til ydelser efter den sociale lovgivning er der særskilt hjemmel til at klage til en anden administrativ myndighed over kommunalbestyrelsens afgørelser. På området for sygedagpenge kan kommunens afgørelser påklages til Ankestyrelsen, hvorfor en afgørelse om, at der ikke foreligger særlige forhold, der gør, at en anmodning om sygedagpenge, oplysningsskemaet eller meddelelsen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening tillige vil kunne indbringes for Ankestyrelsen. På pensionsområdet kan kommunalbestyrelsens afgørelser påklages til Ankestyrelsen. Kommunalbestyrelsens afgørelse om, at der ikke foreligger særlige forhold, der gør, at en ansøgning eller meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredstillæg kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, vil derfor ligeledes kunne påklages til Ankestyrelsen.

Som nævnt indeholder forvaltningslovens § 7 regler om offentlige myndigheders vejledningspligt. Lovforslaget ændrer ikke på denne pligt. Det er således de enkelte offentlige myndigheders pligt at informere om anvendelsen af de konkrete selvbetjeningsløsninger og i øvrigt i fornødent omfang som hidtil at yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Herunder vil de offentlige myndigheder skulle hjælpe borgere, der ikke har mulighed for at ansøge, anmode og indgive meddelelse mv. på den måde, som myndigheden generelt anviser, på samme måde som myndigheden har pligt til det i dag.

Ifølge forvaltningslovens § 8 om partsrepræsentation har parter i afgørelsessager ret til at lade sig repræsentere eller bistå af andre. Borgerne vil kunne lade sig repræsentere i samme omfang som hidtil.

Folketingets Ombudsmand har i en udtalelse af 12. august 2011 (FOB 2011 12-1) om retten til partsrepræsentation i forhold til universiteters pligtmæssige digitale kommunikation med studerende udtalt, at der er to muligheder for at overholde forvaltningslovens § 8. Enten skal it-systemet udformes, så det er muligt for andre at bruge det på vegne af den studerende, eller også skal universitetet indføre mulighed for at blive undtaget for den pligtmæssige elektroniske kommunikation.

Det er hensigten, at de offentlige myndigheder tilrettelægger deres håndtering af de konkrete digitale selvbetjeningsløsninger, så der gives mulighed for partsrepræsentation i overensstemmelse med Folketingets Ombudsmands udtalelse.

For generelt at forenkle partsrepræsentation, således at borgere, der eksempelvis ikke selv kan kommunikere digitalt med det offentlige, fortsat kan ansøge, anmode, indgive meddelelse mv., er der udviklet en fællesoffentlig digital partsrepræsentationskomponent. Fuldmagtløsningen giver mulighed for, at borgere kan overdrage partsrepræsentationskompetence til familie, venner, en advokat, revisor og andre. Fuldmagtsløsningen indeholder mulighed for såvel at give en mere generel fuldmagt, som at give fuldmagt til, at en anden kan handle på vegne af borgeren i en konkret selvbetjeningsløsning. Et af elementerne er endvidere, at det er muligt at se, hvem der kan handle, og hvem der har handlet på vegne af borgeren. Den fællesoffentlige komponent har kunnet tages i brug af myndighederne siden august 2013, som herefter vil skulle implementere den decentralt i relevante selvbetjeningsløsninger. Det vil herefter være muligt at give andre fuldmagt til at forestå en digital selvbetjening.

Indtil der på de relevante løsningsområder er etableret digitale løsninger til håndtering af partsrepræsentation, håndteres partsrepræsentation som hidtil og i overensstemmelse med forvaltningslovens § 8. Der kan således være tilfælde, hvor det ikke er muligt at afgive en fuldmagt digitalt, ligesom der kan være tilfælde, hvor den digitale selvbetjeningsløsning ikke giver mulighed for, at andre kan handle på en borgers vegne. I disse tilfælde må afgivelse af fuldmagt og eventuelt også selve ansøgningen ske ikke-digitalt, jf. afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Det er den enkelte myndigheds ansvar at oplyse tilstrækkeligt om dette, jf. udtalelse fra Folketingets Ombudsmand af 15. februar 2012 (2012-5) om partsrepræsentation ved de elektroniske selvbetjeningsystemer minSU og mitUddannelseskort.

### *3.2 Persondatabeskyttelse*

Lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger (persondataloven) gælder blandt andet for behandling af personoplysninger, som helt eller delvist foretages ved hjælp af elektronisk databehandling.



Persondataloven omfatter enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person. De offentlige myndigheder vil, som det også er tilfældet i dag, skulle iagttage persondataloven ved deres virke og håndtering af oplysninger samt ved udvikling og implementering af digitale selvbetjeningsløsninger.

Persondataloven og regler udstedt i medfør heraf skal tillige iagttages af de offentlige myndigheder, når myndighederne eksempelvis stiller en computer eller anden digital platform til rådighed for borgerne.

Efter persondatalovens § 41, stk. 3, skal den dataansvarlige og databehandleren træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at personoplysninger kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven.

I medfør af persondatalovens § 41, stk. 5, har justitsministeren udstedt bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000, som ændret ved bekendtgørelse nr. 201 af 22. marts 2001, om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles af den offentlige forvaltning. Persondatalovens sikkerhedskrav er udbygget i bekendtgørelsen. Efter bekendtgørelsens § 14 må eksterne kommunikationsforbindelser kun etableres, hvis der træffes særlige foranstaltninger for at sikre, at uvedkommende ikke gennem disse forbindelser kan få adgang til personoplysninger.

Ifølge Datatilsynets vejledning nr. 37 af 2. april 2001 til ovennævnte bekendtgørelse gælder bekendtgørelsens § 14 enhver form for telekommunikation i forbindelse med behandling af personoplysninger, for eksempel forsendelse af oplysninger med telefax eller ekstern e-post, etablering af terminaladgang ved opkaldsmodem, adgang til oplysninger via myndighedens hjemmeside og etablering af internetadgang fra arbejdspladser på myndighedens interne net.

De særlige sikkerhedsforanstaltninger skal træffes efter myndighedens vurdering af sikkerhedsrisici i det konkrete tilfælde, herunder med hensyntagen til karakteren af de omhandlede oplysninger. Ved digital kommunikation til og fra de myndigheder, som er omfattet af dette lovforslag, vil reglerne i persondataloven kunne indebære, at der skal ske kryptering eller lignende af meddelelser, der indeholder personoplysninger, så uvedkommende ikke kan læse indholdet af meddelelsen.

Endvidere skal der ved brug af eksempelvis NemID, digital signatur eller lignende gives sikkerhed for afsenders og modtagers identitet (autenticitet) og for, at meddelelsen ikke er blevet ændret undervejs (integritet). Lovforslaget ændrer ikke herved.

## 4. Lovforslagets hovedindhold

### 4.1 Lovforslagets udformning

For at kunne pålægge borgerne pligt til at anvende digitale selvbetjeningsløsninger ved ansøgninger, anmodninger, meddelelser mv. til det offentlige, skal dette være hjemlet i lov.

Lovforslaget lægger sig op ad det koncept og den fremgangsmåde, der blev vedtaget med lov nr. 558 af 18. juni 2012 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (første bølge), lov nr. 622 af 12. juni 2013 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (anden bølge) og lov nr. 552 af 2. juni 2014 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (tredje bølge).

Lovforslaget angiver de ændringer i særlovgivningen på ressortministeriernes områder, der er nødvendige for, at der på disse områder kan indføres krav om digital selvbetjening i 2015. Det foreslås, at det i hver enkelt af de love, der er omfattet, fastsættes, at det som altovervejende hovedregel bliver obligatorisk at benytte de digitale selvbetjeningsløsninger på de udvalgte områder. Konsekvensen af, at en ansøgning, anmodning eller meddelelse mv. ikke indgives digitalt, er, at den offentlige myndighed vil afvise ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv. efter behørig vejledning, jf. ovenfor i afsnit 3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*. Det foreslås, at det fastsættes direkte i lovene, at hvor særlige forhold gør sig gældende, vil borgeren dog kunne indgive en ansøgning, en anmode, en meddelelse mv. på anden vis, jf. nedenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*. Samtidig foreslås det, at det er den offentlige myndighed, der beslutter, hvilken alternativ kommunikationskanal, der kan anvendes for den ansøgning, anmodning, meddelelse mv., der ikke kan indgives digitalt.

Det foreslås tillige, som det kendes fra lov nr. 558 af 18. juni 2012 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (første bølge), lov nr. 622 af 12. juni 2013 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (anden bølge) og lov nr. 552 af 2. juni 2014 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (tredje bølge), at det tydeliggøres i loven, at den offentlige myndighed helt ekstraordinært kan vælge at acceptere en ikke-digital ansøgning, anmodning, meddelelse mv., hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv. på anden måde end digitalt. Det foreslås tillige ved indgivelse af meddelelser ved uenighed i oplysningerne i underretningsbrevet forbindelse med en sygedagpengesag samt ved indgivelse af meddelelser i forbindelse med ansøgning om personligt tillæg og helbrestillæg efter lov om social pension og efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension mv., at give mulighed for at acceptere en ikke-digital meddelelse, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt. Dette var også tilfældet på enkelte konkrete områder i lov nr. 622 af 12. juni 2013 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere (anden bølge) og lov nr. 552 af 2. juni 2014 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (tredje bølge).

Der henvises til afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer* nedenfor.

Lovforslaget ændrer ikke på borgerens rettigheder eller pligter efter anden lovgivning eller efter de love, der er omfattet af lovforslaget, eksempelvis borgeres ret til ydelser efter ydelseslovgivningen eller borgerens oplysningspligt efter lovgivningen. Det er alene måden, hvorpå der skal ansøges, anmodes, indgives meddelelse mv., der slås fast.

Som udgangspunkt vil de digitale selvbetjeningsløsninger skulle anvendes ved den indledende ansøgning, anmodning, meddelelse mv., hvorimod efterfølgende korrespondance, der ikke som sådan er en del af selve ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv., mellem borgeren og den offentlige myndighed, ikke er omfattet af forslaget.

Efter lov om social pension og efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. indføres krav om digital indgivelse af ændringsmeddelelser vedrørende personligt tillæg og helbredstillæg, jf. afsnit 4.4.4 nedenfor. De foreslåede ændringer i lov om social pension og lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. følger tilsvarende regler, der er fastsat i medfør af § 13 i lov om Udbetaling Danmark vedrørende indgivelse af ændringsmeddelelser på Udbetaling Danmarks områder, som også vedrører lov om social pension og lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v.

Det vil fremgå af de enkelte løsninger, i hvilket omfang øvrige oplysninger og nye faktuelle forhold af betydning for ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv., herunder dokumentation og øvrige bilag, i tilknytning til ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv. kan eller skal indgives ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning.

Kravet om, at en ansøgning, anmodning, meddelelse mv. skal indgives digitalt, medfører ikke, at alle bilag til ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv. også kan eller skal indgives digitalt. Det afhænger af lovgivningen på de enkelte sagsområder og indretningen af de enkelte digitale selvbetjeningsløsninger, om bilag til brug for en ansøgning, anmodning, meddelelse mv. kan eller skal indsendes digitalt, herunder om de skal fremlægges i original. Mange ansøgninger, anmodninger, meddelelser mv. forudsætter, at borgeren også indsender bilag som dokumentation for sin retsstilling mv. Oftest vil disse bilag kunne indsendes digitalt sammen med ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv. Det er forventningen, at selvbetjeningsløsningerne indrettes, så bilag i videst mulige omfang kan indgives ved digital selvbetjening. På nogle områder stilles der imidlertid krav om, at bilag indsendes i original. Loven ændrer ikke sådanne krav.

Personer, der ikke kan få den fællesoffentlige digitale signatur eksempelvis NemID, skal tilbydes at ansøge, anmode, indgive meddelelse mv. på en anden

måde end digitalt i de tilfælde, hvor selvbetjeningsløsningen kræver anvendelse af en digital signatur.

På enkelte områder indføres hjemmel til, at justitsministeren kan fastsætte regler om obligatorisk digital selvbetjening i bekendtgørelsesform. Der er tale om samtykke til udstedelse af straffeattester til offentlig brug samt indgivelse af begæring om børneattest og samtykke i den forbindelse.

Justitsministeren vil således kunne fastsætte regler om, at afgivelse af samtykke til udstedelse af straffeattester til offentlig brug samt indgivelse af begæring om børneattest og samtykke i den forbindelse, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises, at hvis der foreligger særlige forhold, der gør, at digital selvbetjening ikke må forventes at kunne anvendes, skal Rigspolitiet tilbyde, at indgivelsen kan ske på anden måde end ved digital selvbetjening, at Rigspolitiet bestemmer, hvordan indgivelsen i givet fald skal ske, at Rigspolitiet helt ekstraordinært kan undlade at afvise en begæring eller et samtykke, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare økonomiske fordele ved at modtage begæringen eller samtykket på anden måde end digitalt, og at en digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Rigspolitiet. Det forventes, at reglerne om borgerens digitale afgivelse af samtykke fastsættes, så der pr. 1. december 2015 kan indføres obligatorisk digital selvbetjening på disse områder på samme tidspunkt som for de øvrige områder omfattet af dette lovforslag. Justitsministeriet vil overveje, om der tillige skal fastsættes nærmere regler om, at også begæringer fra virksomheder, foreninger mv. om udstedelse af børneattester skal indgives digitalt.

Det slås efter det foreslåede fast, at en digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for myndigheden, som er adressat for meddelelsen, jf. nedenfor i afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem.*

Det foreslås, at loven træder i kraft den 1. december 2015. Kravet om anvendelse af de digitale løsninger, som myndighederne stiller til rådighed, indføres således pr. den 1. december 2015. Ligeledes skal de digitale løsninger være klar til at blive taget i brug på dette tidspunkt.

#### *4.2 Generelt for obligatorisk digital selvbetjening*

Det foreslås, at ansøgninger, anmodninger, meddelelser mv. som udgangspunkt ikke længere kan indgives eller sendes til myndigheden på papir, telefonisk eller ved personligt fremmøde, men alene kan foregå digitalt ved brug af de selvbetjeningsløsninger, som de pågældende offentlige myndigheder stiller til rådighed. Den primære kommunikationskanal bliver efter det foreslåede de digitale selvbetjeningsløsninger, som den offentlige myndighed, herunder kommunen, stiller til rådighed.

#### *4.2.1 Information*

Borgerne skal kende de digitale muligheder og informeres om, at deres kontakt med det offentlige starter på nettet. De skal være trygge ved, at det er en god og sikker måde at kommunikere med det offentlige på. Det forudsættes, at de relevante myndigheder kommunikerer dette til borgerne

Et af hovedbudskaberne kan blandt andet være, at det er trygt og sikkert at kommunikere digitalt med det offentlige. Det vil også være relevant at informere om de enkelte selvbetjeningsløsninger, der skal anvendes i kontakten med det offentlige. Ligeledes er det væsentligt at formidle, at borger.dk tilbyder borgerne adgang til selvbetjeningsløsninger og Digital Post fra det offentlige. Samtidig vil der kunne oplyses om, at der er mulighed for at få hjælp til at anvende de digitale løsninger ved telefonisk henvendelse eller personligt fremmøde i borgerservicecentre og på bibliotekerne.

Den enkelte offentlige myndighed vil skulle forestå kommunikationen på sit eget område, således at den berørte gruppe af borgere er informeret om de digitale kanaler mest hensigtsmæssig. Den offentlige myndighed vil eksempelvis kunne informere borgeren ved at lægge information på sin hjemmeside eller informere via borgerservicecentre. Der vil med fordel kunne anvendes materialer på tværs af myndighederne og blive genbrugt materiale fra tidligere kampagner for at opnå større effekt med færre ressourcer.

I fællesoffentligt regi igangsættes fælles kommunikationsindsatser i henhold til den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

Der blev i forbindelse med indførelse af første, anden og tredje bølge af obligatorisk digital selvbetjening gennemført en række konkrete tiltag for at skabe opmærksomhed omkring overgangen til digital kommunikation hos den brede befolkning, i medierne og hos myndigheder m.fl. En tilsvarende række af tiltag forventes gennemført med indførelse af fjerde bølge af obligatorisk digital selvbetjening.

#### *4.2.2 Hjælp og vejledning*

Det skal sikres, at der er den tilstrækkelige hjælp til de borgere, som ikke kan eller har svært ved at bruge de digitale kanaler. Borgere, som er forhindrede i at kommunikere digitalt med det offentlige, skal fortsat have mulighed for at foretage ansøgninger, anmodninger, meddelelser mv. på anden vis, jf. nedenfor under afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

Det forudsættes, at de relevante myndigheder sikrer, at de digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige, så stadigt flere borgere kan anvende og bliver fortrolige med anvendelsen af de digitale løsninger. Digitaliseringsstyrelsen følger op på i hvilket omfang, myndighedernes løsninger lever op til kravene for obligatorisk digital selvbetjening.

Nogle borgere har behov for hjælp til at komme i gang med for eksempel at anvende NemID, borger.dk eller en bestemt selvbetjeningsløsning.

Det foreslås, at borgerne ligesom i dag kan henvende sig og få hjælp og vejledning hos de relevante offentlige myndigheder, i borgerservicecentre mv., hvor borgerne som hidtil vil kunne ringe eller møde op i åbningstiden for at få hjælp og vejledning til korrekt udfyldelse og anvendelse af den selvbetjeningsløsning, som myndigheden stiller til rådighed. Allerede i dag er der således borgere, der får hjælp til at ansøge, anmode, indgive meddelelse mv., uanset om dette er ved udfyldelse af en blanket eller en mere digitalt baseret løsning. På tilsvarende vis er det forventningen, at der vil være borgere, som vil have behov for hjælp til at bruge digital selvbetjening.

Andre institutioner som for eksempel bibliotekerne tilbyder også borgerne hjælp til digital selvbetjening. De kommunale borgerservicecentre og eksempelvis bibliotekerne tilbyder adgang til computere eller lignende digitale platforme samt medarbejdere, der kan hjælpe borgerne med de digitale løsninger. På den måde bliver også de mindre it-kyndige borgere efterhånden mere digitalt selvhjulpne. På det statslige område kan borgeren, alt efter hvilken ansøgning, anmodning, meddelelse mv., der er tale om, tillige henvende sig eksempelvis på den lokale politistation eller til Trafikstyrelsen, der, som tilfældet er i dag, giver den fornødne hjælp og vejledning til borgerne vedrørende ansøgning, anmodning, meddelelse mv. på myndighedens fagområde. Borger.dk tilbyder i dag telefonisk vejledning på 1881.

Hjælp til digital selvbetjening ligger i forlængelse af den almindelige vejledningsopgave overfor borgerne, som såvel de statslige myndigheder som de kommunale borgerservicecentre varetager. De offentlige myndigheder har pligt til at hjælpe og vejlede borgerne inden for de opgaveområder, som den pågældende myndighed har ansvaret for. De offentlige myndigheder er således fortsat underlagt den sædvanlige vejledningspligt samt pligt til i givet fald at henvise en borger til rette myndighed, jf. forvaltningsloven § 7.

I kommuner, frivillige organisationer og oplysningsforbund foregår der en række aktiviteter i såvel offentligt som privat regi, som støtter op om borgernes behov for hjælp og kompetencer. Heriblandt kan nævnes kommunernes omkring 7.000 Digitale Ambassadører, Ældre Sagens telefonservice med hjælp til brug af it og datastuer med it-undervisning af ældre samt bibliotekernes åbne it-caféer, én-til-én vejledning og holdundervisning, oplysningsforbundenes it-undervisning og it-hjælp til beboerne i almene boligforeninger baseret på boligsociale medarbejdere og frivillige kræfter.

Digitaliseringsstyrelsen koordinerer en central indsats, der understøtter de relevante organisationers indsats (Lær mere om it-netværket). Via netværket stilles relevant undervisningsmateriale til rådighed, herunder om NemID og borger.dk.

Derudover koordinerer Digitaliseringsstyrelsen bibliotekers, datastuers og andre it-undervisningssteders deltagelse i landsdækkende kampagner med det formål at gøre flere ikke-digitale borgere digitale.

I forbindelse med første bølge af digital selvbetjening er der udarbejdet videoguides og trin-for-trin vejledninger til selvbetjeningsløsningerne, som præsenteres på borger.dk, når borgeren tilgår den relevante selvbetjeningsløsning.

Desuden ligger der på borger.dk en kort introduktionsfilm om overgangen til obligatorisk digital kommunikation, som primært henvender sig til dårlige læsere, eksempelvis læsesvage, ordblinde, kognitivt handicappede mv. Yderligere bliver der løbende udarbejdet videoguides, ligesom der er udviklet og fortsat bliver udviklet flere trin-for-trin vejledninger for de relevante selvbetjeningsløsninger. Derudover har regeringen sammen med forligspartierne bag satspuljen afsat 28 mio. kroner til at styrke de digitale færdigheder blandt ældre med begrænsede eller ingen it-forudsætninger samt blandt socialt udsatte borgere i perioden 2012 til 2015. Midlerne er blevet tildelt projekter til fremme af udsatte og ældre borgeres it-kompetencer og evner til at kommunikere digitalt med det offentlige i kommuner såvel som i deres sociale netværk. Dette er dermed blandt andet med til at bryde social isolation.

Det er hensigten, at borgerne fortsat skal tilbydes hjælp således, at det eksempelvis vil kunne være muligt for en borger, der ikke selv har en PC eller lignende digital platform, at møde op på borgerservice eller det lokale bibliotek og her udfylde en ansøgning om personligt tillæg digitalt på den offentlige myndigheds PC eller lignende digitale platform.

Det vil eksempelvis også være muligt for en borger, der ikke er it-kyndig, at møde op og få en medarbejder til at hjælpe med at udfylde ansøgning om tilskud til medicinkøbt i andet EU-land ved en PC eller lignende digital platform hos den offentlige myndighed.

Endnu et eksempel på, hvilken hjælp, der vil kunne tilbydes, er, hvor en borger hjemmefra er i færd med at udfylde en anmodning om sygedagpenge, men bliver i tvivl om, hvordan et punkt i selvbetjeningsløsningen skal forstås. Hvis der ikke er tilstrækkelig elektronisk hjælp at hente på kommunens hjemmeside, vil borgeren kunne ringe til kommunen og få telefonisk hjælp til selv at færdigudfylde den digitale anmodning.

#### *4.2.3 Særlige forhold*

Anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger er emnemæssigt afgrænset og ofte også tidsmæssigt afgrænset. Det er derfor, som det fremgår ovenfor, forventningen, at den enkelte borger, som det er i dag, vil kunne kontakte den relevante offentlige myndighed for at få hjælp til at gennemføre en ansøgning, anmodning, meddelelse mv. ved digital selvbetjening. Eksempelvis vil det for de

fleste borgere dreje sig om enkelte gange, at de står i den situation, at de har behov for at klage over en afgørelse fra Patientforsikringen og dermed indgive en klager over en afgørelse til Patientskadeankenævnet.

På de sociale ydelsesområder, eksempelvis efter lov om social pension og lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v., er der dog ofte tale om omfattende eller længerevarende ansøgnings- og sagsforløb. Der henvises nærmere til beskrivelsen af dette område nedenfor under afsnit 4.4.4.

For dem, som ikke kan bruge de digitale løsninger, vil det også i fremtiden være muligt at få betjening på anden vis og om nødvendigt få mulighed for at ansøge, anmode, indgive meddelelsen mv. på en anden måde end digitalt.

Det foreslås, at når der konkret foreligger særlige forhold, der indebærer, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne ansøge digitalt, skal den relevante offentlige myndighed anvise borgeren en anden måde at ansøge, anmode eller indgive meddelelsen mv. på end digitalt. Dette indebærer, at den offentlige myndighed skal fravige kravet om digital selvbetjening for borgere, der enten ikke kan eller må forventes ikke at kunne kommunikere digitalt med det offentlige, herunder personer som ikke forventes at kunne benytte en digital selvbetjeningsløsning.

Det vil bero på en konkret vurdering fra henvendelse til henvendelse, hvilken hjælp den enkelte borger vurderes at have brug for. Det forudsættes, at myndighederne, som nævnt, fortsat lever op til de forvaltningsretlige og øvrige lovgivningsmæssige krav, der stilles til offentlig forvaltning, herunder vejledningspligten og kravet om at oplyse sagen. Den offentlige myndighed vil tillige skulle informere borgeren om borgerens muligheder for at søge på anden vis, når der foreligger særlige forhold, eller om muligheden for at lade andre ansøge via fuldmagt.

På det statslige område, som på det kommunale, vil det, som tilfældet er i dag, være den offentlige myndighed, der har ansvaret for det pågældende opgaveområde, og som skal modtage og behandle en ansøgning, en anmodning, en meddelelse mv., der træffer afgørelse om at afvise en ikke-digital ansøgning, anmodning, meddelelse mv. Den offentlige myndighed vurderer tillige, om der foreligger særlige forhold, der gør, at borgerne ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning og tilbyder i givet fald borgeren en anden måde at indgive ansøgningen, anmodningen eller meddelelsen på.

Hvis den offentlige myndighed afviser en borger, der ikke ansøger, anmoder eller indgiver meddelelsen mv. digitalt, kan myndigheden henvise til, at ansøgninger, anmodninger, meddelelser mv. skal indgives digitalt. Hvis borgeren fortsat mener, at borgeren ikke skal eller kan indgive ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv. digitalt, må myndigheden afklare, om der kan foreligge særlige forhold, der gør, at borgeren må forventes ikke at kunne anvende den digitale



selvbetjeningsløsning, så borgeren kan indgive ansøgningen, anmodningen eller meddelelsen mv. på anden vis. Det er den offentlige myndighed, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom medarbejderen hos myndigheden, på borgerservicecenteret eller på biblioteket ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne ansøge, anmode, indgive meddelelse mv. digitalt efter modtagelse af hjælp hertil. Det lægges til grund, at en vurdering af, om der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren skal tilbydes at indgive en ansøgning, anmodning, meddelelse mv. på anden måde end digitalt, vil kunne foretages ved myndighedens umiddelbare kontakt med borgeren. Dette vil således som udgangspunkt kunne ske uden yderligere undersøgelser.

Muligheden for at indgive en ansøgning, anmodning, meddelelse mv. på en anden måde end ved digital selvbetjening skal imødekomme borgere med særlige behov. Der kan for eksempel være tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse og demens.

Borgere med særlige behov kan for eksempel også være borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv. Der foreligger særlige forhold for disse borgere, hvis hjælp eller medbetjening fra den offentlige myndigheds side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning til at muliggøre digital indgivelse af ansøgningen, anmodningen eller meddelelsen mv. I visse tilfælde vil den offentlige myndighed umiddelbart kunne vurdere, at borgerne ikke vil kunne indgive en ansøgning, anmodning eller en meddelelse mv. digitalt, uden at myndigheden først har forsøgt medbetjening. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de borgere, der har særlige behov, der gør, at borgeren ikke kan ansøge, anmode, indgive meddelelsen mv. digitalt. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan ansøge, anmode eller indgive meddelelsen mv. digitalt, eventuelt efter medhjælp, og derfor skal ansøge, anmode, indgive meddelelsen mv. digitalt.

Et eksempel på, hvor der kan foreligge særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan anmode digitalt, er, hvor en sengeliggende sygemeldt uden PC eller uden digitale kundskaber henvender sig telefonisk til kommunen for at få tilbudt en anden måde at indgive anmodningen om sygedagpenge på end digitalt. Et andet eksempel kunne være en 80-årig borger, der skal indgive en meddelelse om ændringer i oplysningerne til kommunen om almindeligt helbredstillæg, men som aldrig har stiftet bekendtskab med it, og som ikke ser sig i stand til at erhverve sig NemID.

Særlige forhold vil eksempelvis foreligge, hvor en socialt udsat borger ikke selv kan ansøge digitalt, og det ikke giver mening at forlange, at borgeren henvender sig eksempelvis på borgerservice eller biblioteket for at få hjælp til digital

ansøgning. Særlige forhold kan tillige foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan ansøge digitalt. Der vil være situationer, hvor det er de sociale myndigheder, sagsbehandlere eller andre, der, som tilfældet er i dag, sørger for, at borgeren alligevel får søgt på anden vis eksempelvis telefonisk, ved personligt fremmøde eller skriftligt i et fysisk dokument.

Også hvor der er tale om borgere med store sprogvanskeligheder, herunder borgere, der ikke behersker dansk eller andet sprog, der anvendes i selvbetjeningsløsningen, eller svær ordblindhed, kan den offentlige myndighed i det enkelte tilfælde vurdere, at der foreligger særlige forhold, der gør, at en anden kommunikationskanal end den digitale er bedst egnet.

Endnu et eksempel på, hvor særlige forhold gør sig gældende, er, hvor der ved selvbetjeningsløsningen forudsættes anvendelse af personnummer eller NemID, og borgeren ikke har et personnummer eller ikke kan få udstedt NemID.

Forudsætningerne for at få offentlig digital signatur (eksempelvis NemID) er, at borgeren er over 15 år, at borgeren har et dansk personnummer, og at borgeren kan legitimere sig fyldestgørende.

Personer uden et personnummer kan ikke få NemID. I disse tilfælde kan borgeren ikke anvende de digitale selvbetjeningsløsninger, hvor denne identifikation kræves. Dette gør sig eksempelvis gældende, når en udenlandsk statsborger ønsker at ansøge om udstedelse af personcertifikat på luftfartsområdet, og vedkommende ikke har et personnummer.

For så vidt angår en borger, der ikke er registret i CPR med bopæl eller fast opholdssted i Danmark, herunder en hjemløs eller en borger bosat i udlandet, stilles der særlige identifikationskrav, der kan vanskeliggøre erhvervelse af NemID. En sådan borger vil derfor som udgangspunkt ikke kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning og skal, hvor det er relevant, betjenes på anden vis.

Hvis borgeren alligevel har fået anskaffet sig NemID, eksempelvis ved personligt fremmøde i borgerservice eller via en dansk ambassade i udlandet, vil borgeren skulle ansøge, anmode eller indgive meddelelsen mv. digitalt.

Hvis en borger ikke har, men kan få udstedt NemID, og dette er en forudsætning for anvendelse af den konkrete digitale selvbetjeningsløsning, foreslås det, at den offentlige myndighed skal anmode borgeren om at anskaffe sig NemID. Hvis den offentlige myndighed vurderer, at der foreligger særlige forhold, kan myndigheden vælge ikke at kræve anskaffelse af NemID, men lade borgeren ansøge på anden vis. Der henvises til bemærkningerne nedenfor i afsnit 4.2.5 *Identifikation af borgeren*.

Der kan på de enkelte sagsområder foreligge særlige forhold, der er specielle for det enkelte sagsområde. Der henvises til beskrivelserne af de enkelte forslag nedenfor for under afsnit 4.4 *De konkrete områder omfattet af lovforslaget*.

Det er den offentlige myndighed, der i de konkrete tilfælde foretager en vurdering af, om der foreligger særlige forhold. Hvis den offentlige myndighed finder, at der foreligger særlige forhold, skal den offentlige myndighed tilbyde borgeren en anden måde at indgive ansøgningen, anmodningen eller meddelelsen på. Finder den offentlige myndighed, at der ikke foreligger særlige forhold, vil borgeren være henvist til at ansøge, anmode eller indgive meddelelsen digitalt. Indgives ansøgningen alligevel ikke digitalt, vil myndigheden skulle afvise ansøgningen eller meddelelsen.

Der kan være forskel fra område til område på, hvor omfattende en ansøgning, anmodning eller meddelelse er, hvorfor der også vil være forskel på, hvornår en henvendelse kan håndteres ved hjælp eller medbetjening fra en medarbejder, og hvornår en borger henvises til at ansøge, anmode eller indgive meddelelsen på anden vis. Den offentlige myndighed vil i en lang række tilfælde kunne udfylde en ansøgning, anmodning eller en meddelelse digitalt sammen med borgere, der ikke selv kan. Det er således hensigten, at den offentlige myndighed i den konkrete situation ved henvendelse fra en borger gør et forsøg på at guide borgeren til digital selvbetjening.

Hvor der foreligger særlige forhold, er det den offentlige myndighed, der beslutter på hvilken måde, ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv. i givet fald skal indgives, jf. dog lovforslagets §§ 5 og 6. Indgivelse af ansøgning, anmodning eller meddelelse på en anden måde kan for eksempel indebære telefonisk eller personlig betjening, anvendelse af blanketter eller anden skriftlig eller digital kommunikation. Personlig eller telefonisk betjening forudsættes som i dag at foregå i den almindelige åbningstid hos den offentlige myndighed, herunder på borgerservice og bibliotekerne. Den offentlige myndighed vil ved anvisning af alternativ kommunikationskanal skulle tage hensyn til den enkelte borgers vanskeligheder, herunder årsagen til at borgeren ikke kan indgive ansøgningen, anmodningen eller meddelelsen digitalt. FN's Handicapkonvention indebærer blandt andet, at hvor kravet om digital selvbetjening fraviges, skal den offentlige myndighed træffe passende foranstaltninger til at sikre, at borgere med handicap kan kommunikere med det offentlige. Ifølge FN's Handicapkonvention er en person med handicap defineret som personer med langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse. Loven vil skulle administreres, så konventionen såvel som øvrig lovgivning overholdes.

Borgerne vil som i dag have mulighed for at give fuldmagt til en anden person til at anvende en konkret digital løsning eller til at henvende sig digitalt til myndigheden på vegne af borgeren. I de tilfælde, hvor den digitale selvbetjeningsløsning endnu ikke muliggør at afgive eller anvende en fuldmagt digitalt, må afgivelsen af fuldmagten og eventuelt selve ansøgningen, anmodningen eller meddelelsen mv. ske på anden måde, jf. ovenfor under afsnit

3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper* om den digitale partsrepræsentationsløsning. De sædvanlige muligheder for anvendelse af fuldmagt finder således fortsat anvendelse.

#### 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*

Udover særlige forhold hos borgeren kan der også forekomme helt ekstraordinære situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv. eller den offentlige myndigheds forhold gør, at ansøgningen, anmodningen, meddelelsen mv. ikke skal indgives digitalt, fordi den offentlige myndighed vurderer, at det samlet set vil være mest effektivt at fravige kravet om digital selvbetjening. Muligheden for at undlade at afvise ansøgninger, anmodninger, meddelelser mv., der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, skal imødekomme, at der helt ekstraordinært kan være situationer, hvor det ud fra en samlet økonomisk vurdering kan være mere hensigtsmæssigt for den offentlige myndighed at behandle en ansøgning, anmodning, meddelelse mv. selvom den ikke indgives ved digital selvbetjening.

Der kan eksempelvis være tale om, at den offentlige myndigheds digitale selvbetjeningssystem ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. For eksempel kan der være tale om, at der ved en særlig ansøgningssituation stilles krav om to underskrifter, eller der kan være tale om, at borgeren, som nævnt ovenfor, ønsker at give fuldmagt til en anden, og selvbetjeningsløsningen ikke er indrettet til at håndtere dette. Tilsvarende vil den offentlige myndighed eksempelvis kunne anvise borgeren en anden måde at indgive en ansøgning, anmodning, meddelelse mv. på, hvis deres selvbetjeningssystem er ude af drift. Der kan også være tale om, tilfælde, hvor krav om digital selvbetjening indebærer en uforholdsmæssigt omkostningskrævende omlægning af den offentlige myndigheds selvbetjeningssystemer for at imødegå særlige situationer.

På det sociale område er der en væsentlig offentlig interesse i, at ydelser udbetales på et korrekt retligt og faktisk grundlag til de borgere, der efter loven har ret til ydelsen, jf. lovforslagets §§ 1, 5 og 6. Når kommunen udbetaler sygedagpenge og refusion, er der en væsentlig offentlig interesse i, at ydelsen eller refusionen udbetales på et korrekt retligt og faktisk grundlag, hvorfor borgeren skal give besked til kommunen, hvis borgeren ikke er enig i de oplysninger, som fremgår af underretningsbrevet. Når borgeren er tilkendt en ydelse efter lov om social pension eller efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v., har borgeren pligt til at oplyse myndigheden om ændringer, der har betydning for den modtagne hjælp. Myndigheden har således en interesse i, at oplysninger fra borgeren bliver indgivet, idet det er afgørende for korrekt udbetaling af ydelsen.

Det foreslås derfor, som tilfældet også var i lov nr. 622 af 12. juni 2013 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (anden bølge) og lov nr. 552 af 2. juni 2014 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (tredje bølge), at indføre en yderligere mulighed for, at kommunalbestyrelsen kan acceptere en

ikke-digital meddelelse, hvis kommunalbestyrelsen vurderer, at oplysningen ikke vil blive indgivet digitalt. Kommunalbestyrelsen vil kunne acceptere en ikke-digital meddelelse fra borgeren, hvis kommunalbestyrelsen vurderer, at det kan blive afgørende for en korrekt udbetaling til borgeren. Kommunalbestyrelsen kan således efter det foreslåede komme frem til, at det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage en meddelelse om sygedagpenge efter lov om sygedagpenge, eller en meddelelse om personligt tillæg og helbredstillæg efter lov om social pension og lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. på anden måde end digitalt.

Der henvises til beskrivelsen af disse områder nedenfor under afsnit 4.4 *De konkrete områder omfattet af lovforslaget*.

Muligheden for at undlade at afvise ikke-digitale ansøgninger, anmodninger, meddelelser mv. forudsættes ikke brugt til generelt at udskyde implementeringen af selvbetjeningsløsninger omfattet af fjerde bølge. Eksempelvis vil den offentlige myndighed på de områder, hvor der for hovedparten af ansøgningerne kræves flere underskrifter eller identifikation af flere ansøgere ved en ansøgning, skulle sikre, at selvbetjeningsløsningen indrettes, så dette er muligt. Bestemmelsen forudsættes endvidere ikke brugt til at fravige borgernes mulighed for at få hjælp til digital selvbetjening.

#### *4.2.5 Identifikation af borgeren*

Det forudsættes, at de digitale systemer, som de offentlige myndigheder stiller til rådighed for ansøgning, anmodning, meddelelse mv. indrettes på en sådan måde, at den offentlige myndighed kan identificere, hvem der har indgivet ansøgningen, anmodningen eller meddelelsen mv.

På langt hovedparten af områderne må det forventes, at der stilles krav om anvendelse af en sikker identifikation af borgeren i form af den nødvendige digitale signatur som eksempelvis NemID eller en digital signatur med et sikkerhedsniveau svarende til OCES-standarden eller højere, og som er teknisk kompatibel med OCES.

Det blev tilbage i 2002 besluttet at etablere en offentlig standard for digital signatur med et højt sikkerhedsniveau til anvendelse i den offentlige sektor. OCES-standarden – Offentlige Certifikater til Elektronisk Service er udarbejdet af det tidligere IT- og Telestyrelsen, nu Digitaliseringsstyrelsen, og fremgår af en såkaldt OCES-certifikatpolitik. OCES-standarden er siden blevet udpeget til at være en af de syv standarder, der blev gjort obligatoriske ved folketingsbeslutning B103.

Forudsætningen for at kunne udstede digitale signaturer efter OCES-standarden er, at udsteder har indgået aftale med Digitaliseringsstyrelsen blandt andet om at

overholde OCES-certifikatpolitikken og underlægge sig Digitaliseringsstyrelsens tilsyn.

Erhvervelse af den offentlige digitale signatur NemID forudsætter, at borgeren er over 15 år, har et personnummer, og at dette kan verificeres i CPR.

Herudover kræver det, at borgeren kan opfylde legitimeringsreglerne for at få NemID. Borgeren skal således kunne legitimere sig ved brug af billedlegitimation i forbindelse med fysisk fremmøde, ved anvendelse af pas eller kørekortnummer kombineret med fremsendelse af nøglekort til bopælsadressen i CPR i forbindelse med online bestilling eller ved fysisk fremmøde uden billedlegitimation, hvor der i stedet skal fremvises to sekundære legitimationsdokumenter (for eksempel dåbsattest, sygesikringsbevis, forskudsopgørelse, selvangivelse eller dokumentation for udbetaling af offentlig ydelse). I alle tilfælde, hvor der ikke fremvises billedlegitimation, skal det fysiske fremmøde kombineres med fremsendelse af nøglekort til bopælsadressen i CPR.

Der er lavet særlige bestillingsflow for danskere uden fast bopæl i Danmark (udenlandsdanskere) og borgere med navne- og adressebeskyttelse. Disse skal altid møde fysisk frem enten på en dansk repræsentation i udlandet eller et borgerservicekontor for at afhente deres midlertidige adgangskode, idet denne ikke kan sendes til bopælsadressen i CPR. Dette fordrer dog pas henholdsvis billedlegitimation eventuelt i kombination med andet bevis for personnummer.

Lov om Det Centrale Personregister er delvist sat i kraft for Grønland. En borger, der bor i Grønland, er derfor i besiddelse af et dansk personnummer og kan få NemID både online og ved personligt fremmøde i en grønlandsk kommune. Derimod er loven ikke sat i kraft for Færøerne, og en borger, der bor på Færøerne, har således som udgangspunkt ikke et dansk personnummer. For færinger gælder, som for alle andre, at NemID kun kan udstedes, hvis borgeren har et dansk personnummer.

Der kan være enkelte borgere, der ikke kan få NemID, eksempelvis fordi de ikke kan leve op til legitimeringsreglerne - det kunne være hjemløse uden billedlegitimation - eller fordi de ikke er i stand til at betjene en computer på grund af særlige forhold som eksempelvis handicap eller lignende.

Det vil typisk være indretningen af den digitale selvbetjeningsløsning, som stilles til rådighed på det enkelte område, der afgør, om det forudsættes, at der anvendes NemID eller ej ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen.

Personer, der ikke har et personnummer, herunder visse udlændinge, vil ikke kunne få NemID.

Det kan give visse udfordringer i administrationen af selvbetjeningsløsninger i tilfælde af, at en borger ikke har eller ikke anvender NemID, herunder hvis borgeren ikke kan få udstedt NemID, jf. ovenfor under afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

#### *4.2.6 Infrastruktur og tekniske løsninger*

Den digitale løsning, som offentlige myndigheder stiller til rådighed for borgere, vil typisk være en selvbetjeningsløsning på myndighedens hjemmeside, som tillige kan tilgås via den fællesoffentlige borgerportal borger.dk. Borger.dk skal fortsat være den overordnede indgang til digital selvbetjening for borgere. Der vil derfor skulle ske en løbende videreudvikling af funktionalitet og brugervenlighed.

Samtidig skal den centrale infrastruktur (NemID, NemLog-in, NemSMS, Borger.dk, digital post og fjernprint) være sikker for borgerne at anvende, hvilket forudsætter drift og vedligeholdelse af den centrale infrastruktur.

Det forudsættes, at de relevante myndigheder sikrer, at de digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige, så stadig flere borgere kan anvende og blive fortrolige med anvendelsen af de digitale løsninger. Løsningerne skal leve op til fællesoffentlige standarder for it-løsninger, hvor disse er fastsat, herunder de fællesoffentlige tilgængelighedsstandarder, som eksempelvis WCAG. Det vil endvidere blive nødvendigt med lokal implementering, herunder udvikling og tilretning af systemer og lokale arbejdsgange.

Det forudsættes endvidere, at i det omfang en digital løsning også måtte være relevant at tilgå for virksomheder, skal den digitale løsning også stilles til rådighed af den pågældende myndighed på virk.dk, som er virksomhedernes indgang til alle offentlige erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger.

Det er den enkelte myndigheds ansvar, at myndighedens løsninger lever op til de forvaltningsretlige krav, som gælder, uanset hvorledes forvaltningsmyndigheden rent administrationsteknisk løser en opgave. De regler, som myndigheden skal overholde, gælder således stadig, når der indføres digital selvbetjening. Myndigheden har dette ansvar, selvom myndigheden har valgt en standardløsning, som viser sig utilstrækkelig. Dette gælder også, selvom leverandørerne af it-løsninger ikke selv udbyder en løsning, som kan opfylde kravene, jf. Folketingets Ombudsmands samlenotat om forvaltningsretlige krav til det offentliges it-løsninger på [www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk).

Som led i udmøntningen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi (2011-2015) er der i regi af Digitaliseringsstyrelsen i april 2013 udarbejdet en udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger. Vejledningen indeholder pt. 24 minimumskrav til brugervenlighed og tilgængelighed i offentlige selvbetjeningsløsninger.

Formålet med vejledning er at understøtte implementeringen af brugervenlige og tilgængelige offentlige selvbetjeningsløsninger. Vejledningen samler en række krav

og anbefalinger til udviklingen af digital selvbetjening i det offentlige. På en række af de områder, som vejledningen berører, er der tidligere truffet politiske aftaler om at overholde en række fællesoffentlige krav i udviklingen af selvbetjeningsløsninger, herunder eksempelvis i aftalen om kommunernes og regionernes økonomi 2013. Det betyder blandt andet, at alle selvbetjeningsløsninger, der gøres obligatoriske i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 skal leve op til alle krav i udviklingsvejledningen vedrørende brugervenlighed og tilgængelighed. Det er hensigten løbende at revidere vejledningen.

#### *4.3 Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*

I de foreslåede enslydende bestemmelser fastsættes det, hvornår en digital meddelelse (ansøgning, anmodning, meddelelse, klage mv.) anses for at være kommet frem til adressaten, det vil sige til modtageren af meddelelsen. For meddelelser, som sendes til en offentlig myndighed (eksempelvis kommunen), er myndigheden adressat for meddelelsen.

Efter forslaget anses en meddelelse for at være kommet frem til adressaten for meddelelsen, når den er tilgængelig for adressaten for meddelelsen, det vil sige fra det tidspunkt, hvor den offentlige myndighed har mulighed for at gøre sig bekendt med indholdet af meddelelsen. Det er således uden betydning, om eller hvornår adressaten gør sig bekendt med indholdet af meddelelsen.

En meddelelse vil normalt være tilgængelig for en myndighed på det tidspunkt, hvor myndigheden kan behandle eller læse meddelelsen. Dette tidspunkt vil normalt blive registreret automatisk i modtagelsessystemet eller i et datasystem. En meddelelse, der først er tilgængelig efter klokken 24:00, anses normalt først for modtaget den dag, meddelelsen er tilgængelig.

En ansøgning, anmodning, meddelelse mv., der er tilgængelig i myndighedens system eksempelvis klokken 23:59 den 30. november, er således kommet frem den 30. november, uanset at der ikke fysisk sidder en medarbejder hos den offentlige myndighed og gør sig bekendt med meddelelsen på dette tidspunkt, der ligger uden for normal arbejdstid/åbningstid. Det kan med digital selvbetjening præcist registreres, hvornår en ansøgning, anmodning, meddelelse mv. er kommet frem. Hvorvidt, fremkomsten er rettidig, må bedømmes efter de gældende forvaltningsretlige regler og eventuelle tidsfrister fastsat i eller i medfør af særlovgivningen. I de tilfælde, hvor myndigheden har behov for at gøre sig bekendt med en meddelelse inden et bestemt tidspunkt, må der fastsættes en tidsfrist, der indeholder såvel en dato som et præcist klokkeslæt for, hvornår meddelelsen skal være indgivet for at være kommet frem rettidigt.

Kan modtagelsestidspunktet for en digital meddelelse ikke fastlægges som følge af problemer med myndighedens it-system eller andre lignende problemer, må meddelelsen anses for at være kommet frem på det tidspunkt, hvor meddelelsen



blev afsendt, hvis der kan fremskaffes pålidelige oplysninger om afsendelsestidspunktet. Det vil således ikke komme afsenderen til skade, at en ansøgning, anmodning eller meddelelse mv. modtages efter fristens udløb, hvis dette skyldes systemnedbrud hos myndigheden.

En lignende bestemmelse om, hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem, er blandt andet fastsat i skatteforvaltningslovens § 35, stk. 5, der blev indført ved lov nr. 545 af 26. maj 2010 om ændring af skatteforvaltningsloven, lov om registrering af køretøjer og registreringsafgiftsloven, samt i lov nr. 341 af 27. april 2011, der omhandler obligatorisk digital kommunikation mellem virksomheder og det offentlige mv.

En sådan bestemmelse er blandt andet relevant i forhold til ansøgningsfrister og forældelse mv. Der bør fra myndighedernes side udvises fleksibilitet i forhold til at udsætte frister en rimelig tid, hvis it-problemerne opstår tæt på fristen for indgivelse af en meddelelse.

Den offentlige myndighed vil, som tilfældet er i dag, skulle sikre, at en ansøgning, anmodning, meddelelse mv., der indgives til en forkert offentlig myndighed, henvises til den rette myndighed.

#### *4.4 De konkrete områder omfattet af lovforslaget*

Lovforslaget er udformet som forslag til en ændringslov, der samler de ændringer, der foretages i hver enkelt af de pågældende love for at indføre obligatorisk digital selvbetjening.

##### *4.4.1 Beskæftigelsesministeriet*

På Beskæftigelsesministeriets område er borgerens udfyldelse af oplysningsskema til brug for en sygedagpengesag, anmodning om sygedagpenge og meddelelse i form af afgivelse af oplysninger ved uenigheder i forhold til arbejdsgiveren eller arbejdsløshedskassens oplysninger om sygefraværet mv., omfattet af lovforslaget.

Forslaget om borgerens pligt til digital selvbetjening skal ses i lyset af, at kommunernes administration i forbindelse med oprettelse af sygedagpengesager er blevet digitaliseret gennem de senere år. Det er sket ved oprettelse af den digitale indberetningsløsning Nemrefusion. Reglerne om Nemrefusion findes i lov nr. 283 af 15. april 2009, jf. lovebkendtgørelse nr. 440 af 1. maj 2013 om digital løsning til brug for anmeldelse af sygefravær samt anmodning om refusion og tilskud m.v. (Nemrefusion). Kommunerne har pligt til at modtage indberetning og dokumentation via Nemrefusion til brug for kommunens sagsbehandling. Det er den enkelte kommune, som er dataansvarlig efter persondataloven for de data i Nemrefusion, som skal anvendes i kommunernes sagsbehandling.

Den 1. september 2011 blev det obligatorisk for arbejdsgivere, arbejdsløshedskasser og selvstændige erhvervsdrivende at foretage anmeldelse af

sygefravær ved brug af Nemrefusion. Arbejdsgiveren skal ligeledes anvende Nemrefusion ved anmodning om sygedagpengerefusion.

Med Nemrefusion er det sikret, at de nødvendige oplysninger til brug for oprettelse af en sygedagpengesag bliver afgivet digitalt. Dermed kan sygedagpengesagen oprettes digitalt i kommunens fagsystemer. Det har sparet kommunerne, arbejdsgiverne, arbejdsløshedskasserne og borgerne for administrativt arbejde.

Der er således i dag krav til arbejdsgiveren, arbejdsløshedskassen og den selvstændige erhvervsdrivende om obligatorisk digital indberetning i sygedagpengesager. Det fremgår af statistikken fra Nemrefusion, at i 2013 foretog arbejdsgiverne ca. 600.000 digital anmeldelse om lønmodtagerens sygefravær, arbejdsløshedskasserne ca. 100.000 digitale anmeldelse af lediges sygefravær, og selvstændig erhvervsdrivende ca. 50.000 digitale anmeldelse om eget sygefravær. Knap 40.000 anmeldelser skete ikke via Nemrefusion, men blev afgivet på anden vis til kommunen, og medført manuel oprettelse af sygedagpengesager i kommunen. Som følge af anmeldelserne blev der oprettet ca. 710.000 sygedagpengesager i kommunerne i 2013. Årsagen til de manuelle oprettede sager er, at disse sager kræver en individuel sagsbehandling, som det nuværende it-system ikke er indrettet til at håndtere. Det forventes, at der etableres et nyt it-system i 2016, som også kan håndtere disse typer af sygedagpengesager, som derfor efterfølgende vil blive omfattet af obligatorisk digital selvbetjening for borgeren.

Formålet med de foreslåede ændringer i lov om sygedagpenge i lovforslagets § 1 er at indføre obligatorisk digital selvbetjening for de borgere, hvis sag er blevet anmeldt digitalt via Nemrefusion. Krav om digital selvbetjening skal gælde ved borgerens udfyldelse af oplysningsskema, anmodning om sygedagpenge og meddelelser i form af afgivelse af oplysninger, såfremt borgeren ikke er enig i de oplysninger, som arbejdsgiveren eller arbejdsløshedskassen har afgivet i forbindelse med anmeldelsen af borgerens sygefravær eller ved arbejdsgiverens anmodning om refusion.

I de sygedagpengesager, som ikke er oprettet digitalt via Nemrefusion, vil der ikke være krav om digital selvbetjening. Det skyldes, at en borgers selvbetjeningssag oprettes af Nemrefusion.

#### *4.4.1.1 Udfyldelse af oplysningsskema til brug for sygedagpengesag*

##### *Gældende ret*

Det fremgår af § 11, stk. 3, i lov om sygedagpenge, at kommunen skal sende et oplysningsskema til den sygemeldte ved anmeldelsen af sygefraværet i en løbende sag. En løbende sag er en sag, hvor der ikke i forbindelse med anmeldelsen er registreret en raskmeldingsdato. Den sygemeldte skal returnere det udfyldte

oplysningsskema til kommunen senest 8 dage efter afsendelsen, medmindre andet aftales med kommunen, jf. § 11, stk. 2, i lov om sygedagpenge.

Returnerer den sygemeldte ikke det udfyldte oplysningsskema til kommunen inden for fristen, medvirker den sygemeldte ikke ved kommunens sygeopfølgning. Det fremgår af § 21, stk. 1, i lov om sygedagpenge at retten til sygedagpenge bortfalder, så længe den sygemeldte uden rimelig grund undlader at medvirke ved kommunens opfølgning.

Ankestyrelsen har fastslået, at manglende opmærksomhed på fristen for at sende oplysningsskemaet til kommunen ikke er en rimelig grund.

Bortfald af sygedagpengene er betinget af, at kommunen har givet den sygemeldte en skriftlig orientering om konsekvenserne ved ikke at sende oplysningsskemaet til kommunen inden for fristen. Er dette ikke sket, vil en overskridelse af fristen for returnering af oplysningsskemaet ikke kunne medføre bortfald af sygedagpengene.

Er sygefraværet anmeldt af arbejdsgiveren, arbejdsløsheds-kassen eller den selvstændige erhvervsdrivende via Nemrefusion, sendes oplysningsskemaet automatisk fra Nemrefusion umiddelbart efter anmeldelsen af sygefraværet til borgeren, jf. § 40, § 40 a og § 43 i lov om sygedagpenge. Borgeren modtager samtidig et underretningsbrev, hvoraf det fremgår, hvilke oplysninger der er afgivet i forbindelse med anmeldelsen af sygefraværet. Fremgår det af anmeldelsen, at borgeren ikke modtager løn under sygefraværet, vil borgeren ligeledes modtage et ansøgningsskema til brug for anmodningen om sygedagpenge. Derved er det sikret, at den sygemeldte alene modtager ét samlet brev i starten af fraværsperioden. Kommunen sender brevet med post til borgeren, hvorefter borgeren udfylder oplysningsskemaet på papir og returnerer det til kommunen inden for fristen.

Er sygefraværet ikke anmeldt digitalt via Nemrefusion, sender kommunen et oplysningsskema til den sygemeldte ved modtagelsen af den manuelle anmeldelse af sygefraværet. I denne situation opretter kommunen en manuel sygedagpengesag.

#### *Lovforslagets udformning*

Det foreslås, at borgeren får pligt til digitalt at udfylde oplysningsskemaet i den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening), hvis sygefraværet er anmeldt via Nemrefusion.

Efter forslaget vil et oplysningsskema, som borgeren ikke indgiver ved digital selvbetjening, som udgangspunkt skulle afvises af kommunen. I en række tilfælde må det dog forventes, at borgeren ikke kan anvende digital selvbetjening. Det foreslås på den baggrund, at hvis kommunen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital

selvbetjening, skal kommunen tilbyde, at oplysningsskemaet kan udfyldes på anden måde end ved digital selvbetjening. Kommunen kan henvise borgeren til at indgive oplysningerne mundtligt eller skriftligt, herunder eksempelvis på en særlig blanket.

Det foreslås herudover at give kommunen mulighed for i helt ekstraordinære tilfælde at undlade at afvise et oplysningsskema, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for kommunen ved at modtage oplysningsskemaet på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Kommunens beslutning om, hvorvidt der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren må forventes ikke at kunne anvende digital selvbetjening, er en afgørelse i forvaltningslovens forstand, jf. de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*. En afgørelse om, at der ikke foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne udfylde oplysningsskemaet digitalt, kan derfor efter de gældende regler i lov om sygedagpenge påklages til Ankestyrelsen. For at sikre, at borgerens ret til sygedagpenge ikke fortabes, er det i nærværende lovforslag i § 1, nr. 5, foreslået, at kommunen skal modtage oplysningsskemaet og anvende dette i sygedagpengesagen, hvis kommunens afgørelse om afslag på at udfylde på anden vis er påklaget til Ankestyrelsen, selv om oplysningsskemaet ikke er indgivet digitalt. Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 1, nr. 5.

Der ændres med forslaget ikke på den sygemeldtes frist til at have udfyldt skemaet senest 8 dage efter afsendelsen af oplysningsskemaet. Fristen vil fremgå af underretningsbrevet, som sendes til den sygemeldte som følge af anmeldelsen af sygefraværet.

Som det fremgår af de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*, kan det med digital selvbetjening præcist registreres, hvornår en digital meddelelse er kommet frem. Rettidig indgivelse af et udfyldt oplysningsskema ved digital selvbetjening kan herefter ske indtil midnat på fristens sidste dag.

Ved indførelse af pligten til anvendelse af digital selvbetjening ved udfyldelse af oplysningsskemaet, vil der fortsat ske bortfald af retten til sygedagpenge ved overskridelse af fristen, såfremt den sygemeldte ikke har haft en rimelig grund til at overskride denne, jf. § 21, stk. 1, i lov om sygedagpenge.

Som det fremgår af de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*, er det ikke hensigten med indførelse af kravet om digital selvbetjening at ændre på, hvordan den offentlige myndighed håndterer situationer, hvor borgeren overskrider en eventuel frist.

Det vil være en rimelig grund, hvis overskridelsen af fristen skyldes, at kommunen ikke har nået at træffe afgørelse inden fristens udløb i en sag, hvor den sygemeldte anfører, at der foreligger særlige forhold, der gør, at den sygemeldte ikke kan anvende digital selvbetjening, og derfor skal tilbydes, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening. Hvis kommunen vurderer, at der har været driftsforstyrrelser i de it-systemer, som forudsættes anvendt ved obligatorisk digital selvbetjening eksempelvis hos borger.dk eller hos NemID, i et omfang og en varighed, der har afskåret borgeren for at udfylde oplysningsskemaet inden for fristen, vil der endvidere kunne være tale om en rimelig grund.

#### *4.4.1.2 Anmodning om sygedagpenge*

##### *Gældende ret*

Efter gældende regler har en selvstændig erhvervsdrivende pligt til at anmelde eget sygefravær til kommunen via Nemrefusion, og kan på den baggrund modtage sygedagpenge, jf. § 43, stk. 3, i lov om sygedagpenge.

Det fremgår af § 38, stk. 1, i lov om sygedagpenge, at en lønmodtager skal anmode om sygedagpenge fra kommunen senest 8 dage efter afsendelsen af underretningsbrevet fra Nemrefusion på baggrund af arbejdsgiverens eller arbejdsløhedskassens anmeldelse af sygefraværet. Har lønmodtageren modtaget løn under sygefraværet, skal lønmodtageren anmode om sygedagpenge fra kommunen senest 8 dage efter afsendelse af underretningsbrevet fra Nemrefusion på baggrund af arbejdsgiverens sidste refusionsanmodning. Anmodning om sygedagpenge skal ske ved at udfylde blanketten, som udsendes sammen med underretningsbrevet fra Nemrefusion, jf. § 38, stk. 2, i lov om sygedagpenge.

Er der ikke udsendt en blanket fra Nemrefusion, trods lønmodtagerens eller den lediges anmeldelse af sygefraværet til arbejdsgiveren eller arbejdsløhedskassen, skal anmodningen om sygedagpenge ske på en blanket som anvises af kommunen, jf. § 38, stk. 3, i lov om sygedagpenge. I denne situation skal anmodningen ske senest 3 uger efter første fraværsdag, når der anmodes om sygedagpenge fra første fraværsdag. Har lønmodtageren fået udbetalt sygedagpenge fra arbejdsgiveren i en periode eller arbejdsløhedsdagpenge eller midlertidig arbejdsmarkedsydelse under de første 14 dages sygefravær fra arbejdsløhedskassen, skal lønmodtageren anmode om sygedagpenge fra kommunen, senest 3 uger efter, at udbetalingen fra arbejdsgiveren eller retten til arbejdsløhedsdagpenge eller midlertidig arbejdsmarkedsydelse under de første 14 dages sygefravær er ophørt.

En person, som ikke er i aktuel beskæftigelse hos en arbejdsgiver, og som ikke er dagpengeberettiget ledigt medlem af en arbejdsløhedskasse, skal anmode om sygedagpenge på en blanket, som anvises af kommunen, jf. § 38, stk. 4, i lov om sygedagpenge. Her er anmodningsfristen 1 uge efter første fraværsdag.

Hvis anmodningen om sygedagpenge fra kommunen indgives senere end fristen, har lønmodtageren først ret til sygedagpenge fra den dag, hvor kommunen modtager anmodningen, jf. § 38, stk. 6, i lov om sygedagpenge.

Det fremgår af § 38, stk. 7, i lov om sygedagpenge, at kommunen har mulighed for at udbetale sygedagpenge for tiden før anmodningsdagen, når lønmodtageren på grund af hospitalsophold eller ophold i udlandet har været forhindret i at anmode rettidigt, eller når andre særlige undskyldelige omstændigheder har bevirket, at anmodningen ikke er sket rettidigt. Dog kan anmodningsfristen ikke fraviges, når anmodningen er indgivet mere end 6 måneder efter sygdommens indtræden.

#### *Lovforslagets udformning*

Det foreslås, at borgeren, hvor anmeldelsen af sygefraværet er sket via Nemrefusion, får pligt til at anmode om sygedagpenge i den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening).

Efter forslaget vil en anmodning om sygedagpenge, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, som udgangspunkt skulle afvises af kommunen.

I en række tilfælde må det dog forventes, at borgeren ikke kan anvende digital selvbetjening. Det foreslås på den baggrund, at hvis kommunen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunen tilbyde, at anmodningen om sygedagpenge kan ske på anden måde end ved digital selvbetjening. Kommunen kan henvise borgeren til at indgive oplysningerne mundtligt eller skriftligt, herunder eksempelvis på en særlig blanket.

Det foreslås herudover at give kommunen mulighed for i ekstraordinære tilfælde at undlade at afvise en anmodning om sygedagpenge, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for kommunen ved at behandle anmodningen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Kommunens beslutning om, hvorvidt der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren må forventes ikke at kunne anvende digital selvbetjening, er en afgørelse i forvaltningslovens forstand, jf. de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*. En afgørelse om, at der ikke foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anmode om sygedagpenge digitalt, kan derfor efter de gældende regler i lov om sygedagpenge påklages til Ankestyrelsen. For at sikre, at borgerens ret til sygedagpenge ikke fortabes, er det i nærværende lovforslag i § 1, nr. 5 foreslået, at kommunen skal modtage anmodningen om sygedagpenge og behandle denne, hvis kommunens afgørelse om afslag på at anmode på anden vis er påklaget til Ankestyrelsen, selv om anmodningen ikke er indgivet digitalt. Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 1, nr. 5.

Med forslaget om digitalisering af anmodningen om sygedagpenge til kommunen, ændres der ikke på lovens frister for anmodning om sygedagpenge. Som det fremgår af de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*, kan det med digital selvbetjening præcist registreres, hvornår en digital meddelelse er kommet frem. Rettidig indgives af en anmodning om sygedagpenge ved digital selvbetjening kan herefter ske indtil midnat på fristens sidste dag. En overskridelse af fristen vil således fortsat medføre, at der først kan udbetales sygedagpenge fra det tidspunkt, hvor anmodningen er modtaget i kommunen.

Som det fremgår af de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*, er det ikke hensigten med indførelse af kravet om digital selvbetjening at ændre på, hvordan den offentlige myndighed håndterer situationer, hvor borgeren overskrider en eventuel frist.

Det fremgår af § 38, stk. 7, 1. pkt., i lov om sygedagpenge, at kommunen kan udbetale sygedagpenge for tiden før anmodningsdagen, hvis den sygemeldte har været forhindret i at anmode rettidigt på grund af hospitalsophold eller ophold i udlandet, eller hvis anmodningen ikke er sket rettidigt på grund af andre særlige undskyldende forhold. Hvis kommunen vurderer, at der har været driftsforstyrrelser i de it-systemer, som forudsættes anvendt ved obligatorisk digital selvbetjening eksempelvis hos borger.dk eller hos NemID, i et omfang og en varighed, der har afskåret borgeren for at udfylde oplysningsskemaet inden for fristen, vil der kunne være tale om andre særlige undskyldende forhold. Skyldes overskridelsen af fristen, at kommunen ikke har nået at træffe afgørelse inden fristens udløb i en sag, hvor den sygemeldte anfører, at der foreligger særlige forhold, der gør, at den sygemeldte ikke kan anvende digital selvbetjening, og derfor skal tilbydes, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, vil dette medføre, at kommunen kan se bort fra overskridelsen af fristen.

#### *4.4.1.3 Ved uenighed i forhold til oplysninger i underretningsbrev*

##### *Gældende ret*

Det fremgår af § 40, stk. 5, og § 40 a, stk. 4, i lov om sygedagpenge, at Nemrefusion sender et underretningsbrev til borgeren med information om arbejdsgiverens eller arbejdsløshedskassens anmeldelse af refusionskravet, samt de oplysninger arbejdsgiveren eller arbejdsløshedskassen har afgivet i den forbindelse. Borgeren skal ikke foretage sig yderligere, såfremt borgeren er enig i de af arbejdsgiveren eller arbejdsløshedskassen afgivne oplysninger. Er borgeren derimod ikke enig i de af arbejdsgiveren afgivne oplysninger, skal borgeren inden 8 dage gøre kommunen opmærksom herpå. Der er ikke fastsat formkrav til, hvordan borgeren skal kontakte kommunen. Tilsvarende gælder, når

arbejdsgiveren via Nemrefusion anmoder kommunen om refusion, jf. § 59, stk. 8, i lov om sygedagpenge.

Baggrunden for borgerens pligt til at informere kommunen er, at kommunen derved kan modtage eventuelle oplysninger fra borgeren, der kan have betydning for, at der sker korrekt udbetaling, inden kommunen udbetaler refusion til arbejdsgiveren.

Orienterer borgeren ikke kommunen senest 8 dage efter modtagelse af underretningsbrevet, vil det ikke i sig selv medføre konsekvenser for borgerens ret til sygedagpenge.

En borger har efter § 11, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, pligt til at oplyse om ændringer, der kan have betydning for hjælpen (i dette tilfælde retten til sygedagpenge). Det er vigtigt, at borgeren opfylder sin oplysningspligt, da manglende overholdelse i yderste konsekvens kan betyde, at borgeren skal betale sygedagpengene tilbage.

#### *Lovforslagets udformning*

Det foreslås, at borgeren får pligt til at give besked til kommunen i den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening), såfremt borgeren ikke er enig i de oplysninger arbejdsgiveren eller arbejdsløshedskassen har afgivet i forbindelse med anmeldelsen af sygefraværet eller refusionsanmodning, det vil sige de oplysninger, som fremgår af underretningsbrevet fra Nemrefusion.

I en række tilfælde må det dog forventes, at borgeren ikke kan anvende digital selvbetjening. Det foreslås på den baggrund, at hvis kommunen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunen tilbyde, at oplysningerne kan afgives på anden måde end ved digital selvbetjening. Kommunen kan henvise borgeren til at indgive oplysningerne mundtligt eller skriftligt, herunder eksempelvis på en særlig blanket.

Det foreslås herudover at give kommunen mulighed for i ekstraordinære tilfælde at undlade at afvise oplysninger, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for kommunen ved at få information om ændringerne på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Borgerens pligt til at give besked til kommunen skal sikre, at kommunens oprettelse af sygedagpengesagen og løbende udbetaling af sygedagpenge, sker ud fra de korrekte faktuelle forhold i sagen. Det er således i kommunens interesse at modtage en meddelelse med oplysningen fra borgeren med henblik på eventuelt at



kunne stoppe sygedagpengene eller justere størrelsen af sygedagpengene eller sygedagpengerefusionen. Da meddelelser fra borgeren efter § 40, stk. 5, § 40 a, stk. 4, og § 59, stk. 8, er med til at sikre udbetalinger på et korrekt grundlag, er der således en samfundsmæssig interesse i, at kommunen modtager oplysningerne.

På denne baggrund foreslås det, at hvis kommunen vurderer, at det kan blive afgørende for en korrekt udbetaling til borgeren eller dennes arbejdsgiver, kan kommunen acceptere en ikke-digital meddelelse fra borgeren, jf. § 40, stk. 5, § 40 a, stk. 4, og § 59, stk. 8. Det indebærer, at en ikke-digital meddelelse fra borgeren, som har betydning for udbetalingen af sygedagpenge, vil kunne tages i betragtning, uanset at oplysningerne ikke er indkommet via digital selvbetjening, men eksempelvis telefonisk, hvis det efter sagens karakter findes hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt.

Kommunens beslutning om, hvorvidt der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren må forventes ikke at kunne anvende digital selvbetjening, er en afgørelse i forvaltningslovens forstand, jf. de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*. En afgørelse om, at der ikke foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne indgive meddelelsen digitalt, kan derfor efter de gældende regler i lov om sygedagpenge påklages til Ankestyrelsen. For at sikre, at borgerens ret til sygedagpenge eller arbejdsgiverens ret til sygedagpengerefusion ikke sker uberettiget eller forsinkes, er det i lovforslagets § 1, nr. 5, foreslået, at kommunen skal modtage meddelelsen og anvende denne i sygedagpengesagen, hvis kommunens afgørelse om afslag på at indgive meddelelsen på anden vis er påklaget til Ankestyrelsen, selvom meddelelsen ikke er indgivet digitalt. Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 1, nr. 5.

Der ændres med forslaget ikke på den sygemeldtes frist til at give besked til kommunen senest 8 dage efter afsendelsen af underretningsbrevet fra Nemrefusion. Som det fremgår af de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*, kan det med digital selvbetjening præcist registreres, hvornår en digital meddelelse er kommet frem. Rettidig indgivelse af en meddelelse ved digital selvbetjening kan herefter ske indtil midnat på fristens sidste dag.

#### 4.4.2 Justitsministeriet

På Justitsministeriets område er borgerens afgivelse af samtykkeerklæring til indhentelse af straffeattest til offentlig brug omfattet af lovforslaget.

##### 4.4.2.1 Afgivelse af samtykke til offentlig straffeattest

###### *Gældende ret*

Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 881 af 4. juli 2014 om behandling af personoplysninger i Det Centrale Kriminalregister (Kriminalregisteret) fastsætter detaljerede regler om behandling af personoplysninger i Kriminalregisteret, herunder de nærmere betingelser for politiets registrering, videregivelse, sletning mv. af oplysninger om strafferetlige afgørelser mv. Bekendtgørelsen er udstedt med hjemmel i bl.a. persondatalovens § 72, hvor der er hjemmel til, at vedkommende minister i særlige tilfælde kan fastsætte nærmere regler for behandlinger, som udføres for den offentlige forvaltning.

Kriminalregisterbekendtgørelsens § 22 indeholder detaljerede regler om Rigspolitiets mulighed for efter begæring at udstede straffeattester til offentlig brug. Det fremgår af bestemmelsen, at visse nærmere bestemte offentlige myndigheder i særligt opregnede situationer kan indhente en såkaldt offentlig straffeattest. Det er eksempelvis tilfældet for kommuner for så vidt angår personer, der søger om tilladelse til at have børn i pleje eller pasning, og for Statsforvaltningen for så vidt angår personer, der ønsker at adoptere børn.

Udstedelsen sker efter anmodning fra den offentlige myndighed og kræver i de fleste tilfælde samtykke fra personen, som den offentlige straffeattest vedrører.

Der udstedes årligt ca. 90.000 offentlige straffeattester med og uden samtykke fra borgeren. Mere end 95 pct. af attesterne udstedes med samtykke.

#### *Lovforslagets udformning*

Ved lov nr. 622 af 12. juni 2013 om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, anmodninger, meddelelser og erklæringer til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår ansøgning om økonomisk fripladstilskud, meddelelse om valg af læge, ansøgning om navngivning og navneændring, indgivelse af erklæring om faderskab, anmeldelse af cykeltyveri m.v.) blev der i § 18 indsat en bestemmelse, der giver justitsministeren hjemmel til administrativt at fastsætte bestemmelser om, at ansøgning om straffeattester til privat brug skal indgives ved anvendelse af den digitale løsning, som politiet stiller til rådighed.

Det foreslås, at der i § 18 indsættes et nyt stk. 2, der giver justitsministeren hjemmel til administrativt at fastsætte bestemmelser om, at samtykke til udstedelse af en straffeattest til offentlig brug fremover skal afgives ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Rigspolitiet anviser, jf. herved nærmere lovforslagets § 2 og bemærkningerne hertil.

Spørgsmålet om udstedelse af en offentlig straffeattest er alene reguleret i kriminalregisterbekendtgørelsen. Af blandt andet lovtekniske grunde foreslås det på denne baggrund, at de nærmere regler om overgang til obligatorisk digital selvbetjening også for så vidt angår afgivelse af samtykke til udstedelse af offentlige straffeattester fastsættes i en bekendtgørelse.

Hvis lovforslaget vedtages, agter Justitsministeriet med hjemmel i den foreslåede bestemmelse at fastsætte nærmere regler om, at afgivelse af samtykke til udstedelse af offentlige straffeattester pr. 1. december 2015 skal ske ved anvendelse af den digitale procedure, som Rigspolitiet anviser, i de tilfælde, hvor en begæring om udstedelse af en offentlig straffeattest er indgivet digitalt.

De regler, der i den forbindelse udstedes, forudsættes at blive udstedt og administreret i overensstemmelse med de principper, som er anført i dette lovforslags almindelige bemærkninger afsnit 4.1-4.3. Det vil blandt andet indebære, at et samtykke, der ikke er afgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Rigspolitiet stiller til rådighed, afvises af Rigspolitiet, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Foreligger der særlige forhold, vil den digitale selvbetjeningsløsning ikke skulle anvendes ved afgivelse af samtykke til udstedelse af en offentlig straffeattest. Endvidere vil Rigspolitiet i helt ekstraordinære tilfælde kunne undlade at afvise et samtykke, der ikke er afgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Rigspolitiet ved at behandle samtykket på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.1-4.4 og bemærkningerne til lovforslagets § 2.

#### *4.4.3 Kulturministeriet*

På Kulturministeriets område er bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale, hjemmel til at fastsætte regler om indgivelse af begæring om børneattest samt borgerens samtykke i den forbindelse omfattet af lovforslaget.

##### *4.4.3.1 Bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale*

###### *Gældende ret*

Arkivloven indeholder ikke bestemmelser om den måde, hvorpå bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale skal indgives til Statens Arkiver. Imidlertid er det i praksis ikke muligt at effektuere en bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale, som ikke er foretaget ved hjælp af Statens Arkivers database DAISY.

###### *Lovforslagets udformning*

Den foreslåede ændring medfører, at bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale skal indgives til Statens Arkiver digitalt og via den digitale adgang, som Statens Arkiver stiller til rådighed for borgerne.

Den foreslåede ændring medfører, at den gældende praksis hjemles ved lov.

Det foreslås, at det fremover gøres obligatorisk at bestille arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Statens Arkiver stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring betyder, at en bestilling der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Statens Arkiver stiller til rådighed, afvises af Statens Arkiver, medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Foreligger der særlige forhold, vil borgeren ikke skulle anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale. Statens Arkiver kan endvidere i helt ekstraordinære tilfælde undlade at afvise en bestilling, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Statens Arkiver ved at behandle bestillingen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Statens Arkiver vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale, i de tilfælde, hvor bestillingen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 3.

#### 4.4.3.2 *Indhentelse af børneattest*

##### *Gældende ret*

Reglerne for indhentelse af børneattester findes i lovebkendtgørelse nr. 362 af 2. april 2014 om indhentelse af børneattester i forbindelse med ansættelse af personale mv. (børneattestloven), der henhører under Kulturministeriets ressort. Børneattestloven er en rammelov, som bemyndiger de enkelte ministerier til inden for eget sagsområde at afgrænse, hvem der er omfattet af *pligten* til at indhente børneattest, og i forhold til hvilke jobfunktioner, dvs. hvem der *skal* indhentes en børneattest på. På den baggrund har de ministerier med sagsområder, hvor indhentelse af børneattest kan være relevant, udarbejdet bekendtgørelser med nærmere regulering.

Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 881 af 4. juli 2014 om behandling af personoplysninger i Det Centrale Kriminalregister (Kriminalregisteret) fastsætter detaljerede regler om behandling af personoplysninger i Kriminalregisteret, herunder de nærmere betingelserne for politiets registrering, videregivelse, sletning mv. af oplysninger om strafferetlige afgørelser mv. Bekendtgørelsen er udstedt med hjemmel i bl.a. persondatalovens § 72, hvor der er hjemmel til, at vedkommende minister i særlige tilfælde kan fastsætte nærmere regler for behandlinger, som udføres for den offentlige forvaltning.

Kriminalregisterbekendtgørelsens § 36 indeholder detaljerede regler om Rigspolitiets *mulighed* for at videregive nærmere bestemte oplysninger om overtrædelse af straffelovens bestemmelser om seksuelle krænkelse af børn (svarende til børneattester), dvs. hvem der *må* indhentes en børneattest på.

Rigspolitiet kan således i medfør af kriminalregisterbekendtgørelsens § 36 efter begæring til brug for ansættelse eller beskæftigelse af personer, der som led i ansættelsen eller beskæftigelsen har direkte kontakt med eller færdes fast blandt børn under 15 år, udstede en børneattest til den virksomhed, forening mv., der skal ansætte eller beskæftige den person, som oplysningerne angår.

Børneattesten indeholder oplysninger fra kriminalregisterets efterforskningsdel om afgørelser (domme og bøvedtagelser mv.), der er eller har været optaget i registerets afgørelsesdel, og som omfatter overtrædelse af straffelovens § 216, stk. 2 (voldtægt), og § 222 (samleje med et barn under 15 år), herunder jf. § 225 (andet seksuelt forhold end samleje), og § 235 (børnepornografi) samt om overtrædelse af § 210 (incest), § 223 (samleje med stedbarn mv.) og § 232 (blufærdighedskrænkelse), hvis forholdet er begået mod et barn under 15 år.

Det bærende hovedhensyn bag børneattestordningen er at hindre, at personer, der er seksuelt tiltrukket af mindreårige (pædofile mv.), opnår ansættelse eller beskæftigelse under forhold, hvor de pågældende vil skulle have mindreårige i deres varetægt, og ansættelsen eller beskæftigelsen således vil kunne misbruges til at begå nye seksuelle overgreb på børn.

Kriminalregisterbekendtgørelsens § 36, stk. 7, fastsætter de nærmere formkrav om, at fremsættelse af begæring om videregivelse af oplysninger i form af en børneattest skal ske ved anvendelse af den af Rigspolitiet udformede blanket til rekvisition af særlige oplysninger fra Kriminalregisteret.

Det følger endvidere af kriminalregisterbekendtgørelsens § 36, stk. 5, at videregivelse af den pågældende type oplysninger alene kan ske efter samtykke fra den, som oplysningerne angår. Ved skriftlig henvendelse til Rigspolitiet kan en person få meddelelse om oplysninger, der er videregivet om den pågældende, jf. bekendtgørelsens § 36, stk. 8.

Der udstedes årligt ca. 260.000 børneattester.

#### *Lovforslagets udformning*

Henset til at børneattestområdet er delt mellem Kulturministeriet og Justitsministeriet og henset til administrative og lovtekniske grunde findes det rigtigst, at de nærmere regler om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår børneattester fastsættes i bekendtgørelsesform.

Der foreslås på den baggrund indsat en bestemmelse i børneattestloven, der giver justitsministeren hjemmel til administrativt at fastsætte bestemmelser om, at det fremover gøres obligatorisk at fremsætte begæring om videregivelse af oplysninger i form af en børneattest og indhente det dertilhørende samtykke ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Rigspolitiet anviser.

Hvis lovforslaget vedtages, agter Justitsministeriet med hjemmel i den foreslåede bestemmelse at fastsætte nærmere regler om, at samtykke til videregivelse af oplysninger i form af en børneattest pr. 1. december 2015 skal afgives ved den digitale procedure, som Rigspolitiet anviser. Justitsministeriet vil overveje, om der tillige skal fastsættes nærmere regler om, at også begæringer fra virksomheder, foreninger mv. om udstedelse af børneattester skal indgives digitalt.

De regler, der i den forbindelse udstedes, forudsættes at blive udstedt og administreret i overensstemmelse med de principper, som er anført i dette lovforslags almindelige bemærkninger afsnit 4.1-4.3. Det vil bl.a. indebære, at en begæring om børneattest og dertilhørende samtykke, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Rigspolitiet stiller til rådighed, afvises af Rigspolitiet, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Foreligger der særlige forhold, vil den digitale selvbetjeningsløsning ikke skulle anvendes ved begæring eller samtykke. Endvidere vil Rigspolitiet i helt ekstraordinære tilfælde kunne undlade at afvise en begæring eller et samtykke, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Rigspolitiet ved at behandle begæringen eller samtykket på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.1-4.3 og bemærkningerne til lovforslagets § 4.

#### *4.4.4 Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold*

På Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholds område er ansøgning og meddelelse mv. om personligt tillæg og om almindeligt og udvidet helbredstillæg omfattet af lovforslaget.

##### *4.4.4.1 Ansøgning og meddelelse mv. om personligt tillæg og helbredstillæg*

###### *Gældende ret*

Det er en forudsætning for at modtage personligt tillæg og helbredstillæg, at borgeren er tilkendt folkepension efter lov om social pension eller førtidspension efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. (efter reglerne fra før 2003 – gammel ordning).

Det er Udbetaling Danmark, som træffer afgørelse om ret til folkepension, mens afgørelse om ret til førtidspension træffes af kommunalbestyrelsen. Det er Udbetaling Danmark, som udbetaler både folkepension og førtidspension. Det er

imidlertid kommunalbestyrelsen, som træffer afgørelse om og udbetaler personligt tillæg, almindelig og udvidet helbredstillæg både til folkepensionister efter § 14, stk. 1, og § 14 a, stk. 1 og 4, i lov om sociale pension og til førtidspensionister på gammel ordning efter henholdsvis § 17, stk. 2, og § 18, stk. 1 og 4, i lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v.

Borgeren skal således ansøge om folkepension i Udbetaling Danmark, men skal søge om personligt tillæg og helbredstillæg i kommunen.

Kommunalbestyrelsen kan efter en konkret og individuel vurdering af pensionistens økonomiske forhold yde personligt tillæg til at dække rimelige og nødvendige udgifter for økonomisk vanskeligt stillede pensionister. Almindeligt helbredstillæg ydes til dækning af de udgifter til medicin, tandlæge, høreapparat, fysioterapi, fodterapi, psykologhjælp og kiropraktorbehandling, som regionsrådet yder tilskud til efter sundhedsloven. Udvidet helbredstillæg kan ydes til betaling af pensionistens egne udgifter til tandproteser, briller og fodbehandling, såfremt kommunen vurderer, at udgiften er nødvendig.

Det er ikke i dag nærmere reguleret i lov om social pension eller i lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. på hvilken måde, en ansøgning eller meddelelse mv. om personligt tillæg eller helbredstillæg skal indgives til kommunen.

I medfør af § 13, stk. 1, i lov om Udbetaling Danmark er det fastsat, at ansøgninger og meddelelser mv. efter lov om social pension og efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. på Udbetaling Danmarks sagsområde pr. 1. december 2014 skal indgives ved digital selvbetjening, [jf. bekendtgørelse nr. xx af zz. november 2014 om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser mv. om sociale ydelser mv.]

Pensionister, som modtager personligt tillæg eller helbredstillæg, har efter § 41 i henholdsvis lov om social pension og lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. pligt til at oplyse kommunalbestyrelsen om forandringer i forhold, der kan forventes at medføre ændringer af pensionen eller tillægget, jf. kapitel 3 a i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Kommunalbestyrelsens afgørelser om personligt tillæg og om helbredsstillæg efter lov om social pension og efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. kan påklages til Ankestyrelsen efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Det følger af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at kommunen har pligt til at yde helhedsorienteret vejledning om mulighederne for

at få hjælp efter den sociale lovgivning. I § 2, stk. 2, i lov om Udbetaling Danmark er det fastsat, at Udbetaling Danmark skal henvise borgere, som skønnes at have behov for helhedsorienteret vejledning, til kommunen. Desuden er det efter § 3 i lov om Udbetaling Danmark kommunalbestyrelsen, som i fornødent omfang skal yde bistand til fremmødte borgere, der vurderes ikke at kunne benytte sig af digitale vejledninger og selvbetjeningsløsninger til kontante ydelser og økonomiske tilskud indenfor Udbetaling Danmarks sagsområde. Herudover skal kommunen i fornødent omfang yde bistand til borgere, som vurderes at have særlige behov, og som ønsker at søge om, eller som modtager kontante ydelser og økonomiske tilskud på Udbetaling Danmarks sagsområde.

Det følger af § 13, stk. 3, i lov om Udbetaling Danmark, at det er kommunalbestyrelsen, som træffer afgørelse om, hvorvidt borgeren skal undtages fra obligatorisk digital selvbetjening på Udbetaling Danmarks sagsområde, herunder på pensionsområdet.

På det sociale område søger borgeren ofte om flere ydelser på samme tid, og der gives mulighed herfor i selvbetjeningsløsningen. For eksempel søger mange borgere om flere ydelser efter lov om social pension i Udbetaling Danmark, eksempelvis folkepensionens grundbeløb, pensionstillæg samt varmetillæg på samme tid via én selvbetjeningsløsning. Ydelserne kan dog også søges tidsmæssigt forskudt, eksempelvis hvis borgeren først senere søger om varmetillæg.

Der er derfor i medfør af § 13, stk. 2, i lov om Udbetaling Danmark fastsat regler om, at kommunalbestyrelsens afgørelser om at undtage borgeren fra digital selvbetjening i forhold til én ydelse efter lov om social pension også kan gælde for andre og eventuelt fremtidige ansøgninger eller meddelelser mv. efter lov om social pension, hvor der er krav om digital selvbetjening, jf. bekendtgørelse [nr. xx af zz. november 2014] om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser mv. om sociale ydelser mv. På pensionsområdet kan borgeren således for eksempel være undtaget fra digitalt at give meddelelser til Udbetaling Danmark om ændringer, der har betydning for alle ydelser efter pensionsloven på Udbetaling Danmarks område som følge af oplysningspligten.

Det fremgår af § 13, stk. 3, i lov om Udbetaling Danmark, at kommunalbestyrelsen skal give meddelelse til Udbetaling Danmark om afgørelser om undtagelse fra digital selvbetjening, hvis afgørelsen har betydning for andre ansøgninger og meddelelser på Udbetaling Danmarks sagsområde.

Af § 13, stk. 4, i lov om Udbetaling Danmark, fremgår det, at kommunalbestyrelsens afgørelse om, hvorvidt borgeren skal undtages fra kravet om obligatorisk digital selvbetjening, kan påklages til Ankestyrelsen. Samtidig er det fastsat, at Udbetaling Danmark skal behandle ansøgningen eller meddelelsen mv., selvom den ikke er indgivet digitalt.



Det foreslås, at det fremover også gøres obligatorisk for pensionister at ansøge om personligt tillæg og helbredstillæg efter lov om social pension og efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunalbestyrelsen stiller til rådighed.

Efter forslaget vil ansøgninger om personligt tillæg og helbredstillæg, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunalbestyrelsen stiller til rådighed, som udgangspunkt skulle afvises af kommunen.

Personer med bopæl udenfor Danmark, som er omfattet af reglerne i EF-forordning nr. 883/04 eller 1408/71, er ikke omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Desuden vil der i en række tilfælde være forhold, der bevirker, at pensionisten ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Det foreslås på den baggrund, at hvis kommunalbestyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at pensionisten ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening.

Særlige forhold hos pensionisten er eksempelvis særlige handicap, manglende digitale kompetencer, sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra kommunalbestyrelsens side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning til at indgive en ansøgning digitalt. Pensionistens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp skal indgå i kommunalbestyrelsens vurdering. Foreligger der særlige forhold, vil pensionisten ikke skulle anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved ansøgning om personligt tillæg.

Et eksempel kunne være en 80-årig borger, der skal indgive en meddelelse om ændringer i oplysningerne til kommunen om almindeligt helbredstillæg, men som aldrig har stiftet bekendtskab med it, og som ikke ser sig i stand til at erhverve sig NemID.

På pensionsområdet er der generelt ikke fastsat formkrav til ansøgninger og meddelelser mv. Det betyder, at der ikke gælder et formkrav til, hvordan borgeren ansøger eller giver meddelelser mv. om personligt tillæg eller helbredstillæg til kommunen, i de tilfælde, hvor særlige forhold gør, at borgeren skal tilbydes, at ansøgningen eller meddelelsen mv. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening. Kommunen vil som hidtil kunne anvise borgeren at afgive oplysninger, som er nødvendigt for at kunne behandle sagen under hensyntagen til den enkelte borgers særlige behov.

Det foreslås også at give kommunen mulighed for at undlade at afvise en ansøgning eller meddelelse mv., der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for kommunen ved at behandle ansøgningen eller meddelelsen mv. på anden vis end digitalt. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Det forudsættes herudover med dette lovforslag, at ansøgning om personligt tillæg og helbredstillæg integreres i den eksisterende model for obligatorisk digital selvbetjening efter § 13 i lov om Udbetaling Danmark, som blandt andet gælder for ansøgning og meddelelser mv. om ydelser efter lov om social pension og lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. på Udbetaling Danmarks sagsområder.

I forhold til udbetaling af ydelser på det sociale område har borgeren til enhver tid, efter at ydelsen er blevet tilkendt, pligt til at give oplysninger til kommunen om forhold, der har betydning for hjælpen. Denne oplysningspligt sikrer, at kommunen aktuelt udbetaler hjælp, herunder løbende udbetaling af personligt tillæg og helbredstillæg, ud fra de korrekte faktuelle forhold i sagen. Det er således i kommunens interesse at modtage oplysningen fra pensionisten med henblik på eventuelt at kunne stoppe ydelsen eller justere størrelsen af den udbetalte hjælp. Da oplysninger fra pensionisten, der kan have betydning for hjælpen, er med til at sikre korrekte udbetalinger på et korrekt grundlag, er der således en samfundsmæssig interesse i, at kommunen modtager oplysningerne.

På denne baggrund foreslås det, at hvis kommunen vurderer, at det kan blive afgørende for en korrekt udbetaling til pensionisten, kan kommunen acceptere en ikke-digital meddelelse fra borgeren. Det indebærer, at en ikke-digital meddelelse fra pensionisten, som har betydning for hjælpen, vil kunne tages i betragtning, uanset at oplysningerne ikke er indkommet via den digitale selvbetjeningsløsning, men eksempelvis telefonisk, hvis det efter sagens karakter findes hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt.

Pensionister, som ansøger om personligt tillæg eller helbredstillæg efter pensionslovgivningen, har ofte behov for at søge om andre ydelser efter pensionslovgivningen hos kommunen eller hos Udbetaling Danmark, for eksempel varmetillæg, eller for at give meddelelser i henhold til oplysningspligten efter lovgivningen. Det foreslås derfor, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte regler om, at kommunalbestyrelsens afgørelser om, at ansøgningen eller meddelelsen mv. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, også skal gælde for andre ansøgninger eller meddelelser mv. fra borgeren på andre nærmere angivne sagsområder, eksempelvis efter samme lov. Kommunen kan eksempelvis træffe afgørelse om, at den 80-årige, som skal indgive en meddelelse om ændringer i oplysningerne til kommunen om almindeligt helbredstillæg, fremadrettet ikke vil skulle indgive

meddelelser og andre ansøgninger efter lov om social pension, for eksempel varmetillæg, digitalt.

Pensionisten kan allerede være undtaget fra kravet om digital selvbetjening inden for pensionslovgivningen, eksempelvis i forbindelse med ansøgningen om folkepension til Udbetaling Danmark. Forslaget svarer til gældende regler på Udbetaling Danmarks sagsområder, herunder efter lov om social pension og lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v., jf. afsnittet ovenfor om gældende ret.

Det foreslås endvidere, at der kan fastsættes regler om, at kommunen skal give meddelelse til Udbetaling Danmark om afgørelser om, at ansøgningen eller meddelelsen mv. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, hvis afgørelsen har betydning for andre ansøgninger og meddelelser mv. på Udbetaling Danmarks sagsområde.

Det forudsættes med lovforslaget, at muligheden for at tilbyde, at ansøgninger eller meddelelser mv. på sammenhængende ydelsesområder fremover kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening får et snævert anvendelsesområde.

Der henvises til afsnittet ovenfor om gældende ret.

Kommunens beslutning om, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren må forventes ikke at kunne anvende digital selvbetjening, er en afgørelse i forvaltningslovens forstand, jf. de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*. Kommunalbestyrelsens afgørelse om, at der ikke foreligger særlige forhold, der gør, at pensionisten ikke må forventes at kunne ansøge digitalt om personligt tillæg og helbredstillæg kan derfor efter de gældende regler i lov om social pension påklages til Ankestyrelsen.

For at sikre, at pensionistens mulighed for at ansøge om tillæg ikke går tabt, foreslås det herudover, at kommunen skal behandle ansøgningen om personligt tillæg eller helbredstillæg, hvis kommunens afgørelse om afslag på at søge på anden vis er påklaget til Ankestyrelsen, selv om ansøgningen ikke er indgivet digitalt.

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets §§ 5 og 6.

Det er hensigten, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold i medfør af den foreslåede § 13 a, stk. 5, i lov om social pension og den foreslåede § 23 a, stk. 2, i lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. vil fastsætte regler svarende til ministerens udmøntning af § 13 i lov om Udbetaling Danmark og § 40 a stk. 5, i lov om individuel boligstøtte, jf. bekendtgørelse [nr. xx af zz. november 2014] om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser mv. om sociale ydelser mv.

Samtidig vil der blive fastsat overgangsbestemmelser således, at kommunalbestyrelsens afgørelser om, at en person skal tilbydes at indgive alle fremtidige ansøgninger eller meddelelser mv. efter lov om social pension eller efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension mv. på anden måde end ved digital selvbetjening, jf. § 13 i lov om Udbetaling Danmark, som er truffet inden den 1. december 2015, også gælder ved ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredstillæg efter lovens ikrafttræden, jf. lovforslagets § 13.

#### *4.4.5 Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse*

På Ministeriet for Sundhed og Forebyggelses område digitaliseres ansøgning til Sundhedsstyrelsen om tilskud til medicin købt i et andet EU/EØS-land, indgivelse af klager til Patientombuddet over sundhedsvæsenet, klager til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn over sundhedspersoner og klager til Ankenævnet for Patienterstatningen over Patienterstatningens afgørelser.

##### *4.4.5.1 Ansøgning til Sundhedsstyrelsen om tilskud til medicin købt i et andet EU/EØS-land*

#### *Gældende ret*

Ministeren for Sundhed og Forebyggelse har i medfør af § 168, stk. 1, i sundhedsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 913 af den 13. juli 2010, bemyndigelse til at fastsætte regler om og vilkår for, at regionsrådet henholdsvis kommunalbestyrelsen yder tilskud til varer efter loven, der købes i et andet EU/EØS-land, og tjenesteydelser efter loven, der leveres i et andet EU/EØS-land.

Ministeren for Sundhed og Forebyggelse har i medfør af denne bemyndigelse i bekendtgørelse nr. 1660 af 27. december 2013 om tilskud til sundhedsydelser uden for sygehusvæsenet købt i eller leveret fra andre EU/EØS-lande fastsat regler om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land.

Det fremgår af lovens § 168, stk. 3, at afgørelse om regionsrådets tilskud til lægemidler, der er købt i et andet EU/EØS-land, træffes af Sundhedsstyrelsen.

Sundhedsstyrelsen har etableret en digital selvbetjeningsløsning for borgeren, hvor borgeren kan ansøge om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land digitalt via en digital ansøgningsblanket, som ligger på Sundhedsstyrelsens hjemmeside. Borgeren udfylder ansøgningsblanketten og vedhæfter relevante bilag for eksempel kopi af kvitteringer for medicinkøb, kopi af recept, foto af pakningen mv. Når ansøgningsblanketten er udfyldt, og relevante bilag er tilføjet, indsendes ansøgningen digitalt til Sundhedsstyrelsen ved brug af NemID. Ansøgning om tilskud kan tillige indgives pr. brev. Sundhedsstyrelsen modtager i dag ca. halvdelen af ansøgningerne digitalt og resten pr. brev.

### *Lovforslagets udformning*

Med forslaget gøres brugen af Sundhedsstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning obligatorisk i sager om ansøgning om tilskud til lægemiddel købt i andre EU/EØS-lande, og Sundhedsstyrelsen afviser ansøgning om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land, der ikke er indgivet ved brug af Sundhedsstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning.

Hvis Sundhedsstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, vil Sundhedsstyrelsen dog tilbyde, at ansøgningen om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening. Der henvises til det anførte under afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*. Sundhedsstyrelsen bestemmer, hvordan en sådan ansøgning skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.

Sundhedsstyrelsen kan derudover helt ekstraordinært undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Sundhedsstyrelsen ved at modtage ansøgningen på anden måde end digitalt. Der henvises til det anførte under afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

En digital ansøgning om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Sundhedsstyrelsen. Der henvises til det anførte under afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*.

Sundhedsstyrelsens afgørelse om tilskud til et lægemiddel, købt i et andet EU/EØS-land, i medfør af sundhedslovens § 168, stk. 3, kan ikke påklages til anden administrativ myndighed. Der ses derfor ikke at være grundlag for, at indføre klageadgang for Sundhedsstyrelsens afgørelser om at afvise en ansøgning om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land, som ikke er indgivet digitalt, samt for Sundhedsstyrelsens afgørelser om, at der foreligger særlige forhold eller ekstraordinære situationer.

Det foreslås derfor, at Sundhedsstyrelsens afgørelse om at afvise en ansøgning om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land, som ikke er indgivet digitalt, ikke skal kunne indbringes for anden administrativ myndighed. Tilsvarende foreslås det, at Sundhedsstyrelsens afgørelser af, om der foreligger særlige forhold eller ekstraordinære situationer ikke kan påklages til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.

Det forudsættes, at der fra borger.dk linkes til Sundhedsstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til bemærkninger til lovforslagets § 7.

#### 4.4.5.2 Klager over sundhedsvæsenet til Patientombuddet

##### *Gældende ret*

Regler om patienters mulighed for at klage til Patientombuddet over sundhedsvæsenets sundhedsfaglige virksomhed findes i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, jf. lovbekendtgørelse nr. 1113 af 7. november 2011, med senere ændringer.

Patientombuddet er en institution under ministeren for sundhed og forebyggelse, jf. 11, stk. 1, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

Patientombuddet er ved behandling af klager uafhængig af instruktioner om den enkel sags behandling og afgørelse, og Patientombuddets afgørelser kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed, jf. § 11, stk. 2 og 3, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

Ifølge § 1 i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet behandler Patientombuddet klager fra patienter over sundhedsvæsenets sundhedsfaglige virksomhed og forhold omfattet af sundhedsloves kapitel 4-9 og afsnit IV (eksempelvis information og samtykke eller aktindsigt i patientjournaler).

Det er i § 3 i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet fastsat forældelsesregler for klager omfattet af lovens § 1. Klager skal således være indgivet inden 2 år efter det tidspunkt, hvor klageren var eller burde være bekendt med det forhold, der klages over. Klage skal dog senest indgives 5 år efter den dag, hvor klageforholdet har fundet sted. Der kan ikke dispenseres fra de nævnte klage frister.

Endvidere behandler Patientombuddet, jf. §§ 5-8 i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, klager over en række nærmere afgrænsede afgørelser truffet af kommunalbestyrelser, regionsråd, Sundhedsstyrelsen og Søfartsstyrelsen (eksempelvis begravelseshjælp, tilskud til ernæringspræparater).

Der er i § 10 i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet fastsat en frist for indgivelse af klager omfattet af lovens §§ 5-8. Klager skal således være indgivet inden 4 uger efter, at klageren har fået meddelelse om afgørelsen. Patientombuddet kan se bort fra overskridelse af klagefristen, hvis særlige grunde taler herfor.

Der er ikke i lovgivningen fastsat nærmere retningslinjer for fremgangsmåden i forbindelse med indgivelse af klager til Patientombuddet.

Hovedparten af de klager, der indgives til Patientombuddet indgives direkte af klager selv. Et mindre antal klager indgives på vegne af borgeren via patientvejlederne i regionerne eller oversendes til Patientombuddet fra øvrige myndigheder. I praksis indgives omkring halvdelen af alle klager allerede via den digitale selvbetjeningsløsning ved anvendelse af NemID, mens cirka en fjerdedel af klagerne indgives via e-mail. De resterende klager indgives i papirform.

#### *Lovforslagets udformning*

Det foreslås, at det fremover gøres obligatorisk at klage til Patientombuddet over sundhedsvæsenets sundhedsfaglige virksomhed ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Patientombuddet stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring betyder, at en klage over sundhedsvæsenets sundhedsfaglige virksomhed til Patientombuddet, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Patientombuddet stiller til rådighed, afvises af Patientombuddet, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Foreligger der særlige forhold, vil borgeren ikke skulle anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved klage til Patientombuddet. Patientombuddet kan endvidere i helt ekstraordinære tilfælde undlade at afvise en klage, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Patientombuddet ved at behandle klagen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Patientombuddet vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af klage i de tilfælde, hvor klagen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Der henvises til bemærkninger til lovforslagets § 8, nr. 1.

#### *4.4.5.3 Klager over sundhedspersoner til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævne*

##### *Gældende ret*

Regler om patienters mulighed for at klage til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævne over sundhedspersoners sundhedsfaglige virksomhed findes i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, jf. lovbekendtgørelse nr. 1113 af 7. november 2011, med senere ændringer.

Sundhedsvæsenets Disciplinærnævne er nedsat af ministeren for sundhed og forebyggelse. Nævnet er i sin virksomhed som led i behandling og afgørelse af sager uafhængigt af instruktioner. Nævnets afgørelser kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed. Patientombuddet stiller sekretariatsbistand til

rådighed for nævnet. Der henvises til § 13, stk. 1, 2 og 4, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

Ifølge § 2 i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet behandler Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn klager fra patienter over autoriserede sundhedspersoners sundhedsfaglige virksomhed og forhold omfattet af sundhedslovens kapitel 4-7 og 9 (for eksempel information og samtykke eller sundhedspersoners tavshedspligt).

Det er i § 3 i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet fastsat forældelsesregler for klager omfattet af lovens § 2. Klager skal således være indgivet inden 2 år efter det tidspunkt, hvor klageren var eller burde være bekendt med det forhold, der klages over. Klage skal dog senest indgives 5 år efter den dag, hvor klageforholdet har fundet sted. Der kan ikke dispenseres fra de nævnte klagefrister.

Ministeren for sundhed og forebyggelse har med hjemmel i § 13, stk. 3, lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet fastsat en forretningsorden for Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, jf. bekendtgørelse nr. 1447 af 15. december 2010 om forretningsordenen for Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Af forretningsordenens § 4, stk. 3, følger, at formanden for Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn kan bemyndige Patientombuddet, som sekretariat for nævnet, til at træffe afgørelse om at afvise sager på grund af overskridelse af klagefristen. Bemyndigelsen er udnyttet.

Øvrige afgørelser som led i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævns sagsbehandling træffes af nævnet selv og kan ikke uden særlig hjemmel delegeres til anden myndighed, herunder ikke til Patientombuddet som sekretariat.

Der er ikke i lovgivningen fastsat nærmere retningslinjer for fremgangsmåden i forbindelse med indgivelse af klager til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Det følger dog af lovbemærkningerne (L 130) til lov nr. 706 af 25. juni 2010, hvor blandt andet Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn blev oprettet, at Patientombuddet skal fungere som én entydig klageindgang på sundhedsområdet, hvortil alle klager, erstatningskrav mv. på sundhedsområdet kan indgives.

Hovedparten af klagerne indgives direkte af klager selv. Et mindre antal klager indgives på vegne af borgeren via patientvejlederne i regionerne eller oversendes til Patientombuddet fra øvrige myndigheder. I praksis indgives omkring halvdelen af alle klager allerede via den digitale selvbetjeningsløsning ved anvendelse af NemID, mens cirka en fjerdedel af klagerne indgives via e-mail. De resterende klager indgives i papirform.

*Lovforslagets udformning*



Det foreslås, at det fremover gøres obligatorisk at klage til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn over sundhedspersoners sundhedsfaglige virksomhed ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Patientombuddet stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring betyder, at en klage over en sundhedspersons sundhedsfaglige virksomhed til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Patientombuddet stiller til rådighed, afvises af Patientombuddet, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Foreligger der særlige forhold, vil borgeren ikke skulle anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved klage til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Patientombuddet kan endvidere i helt ekstraordinære tilfælde undlade at afvise en klage, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Patientombuddet ved at behandle klagen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Herved tillægges Patientombuddet således som noget nyt ved lov på nærmere afgrænsede områder kompetence til at træffe afgørelse i forhold til sager, der hører under Sundhedsvæsenets Disciplinærnavns kompetence. Patientombuddets afgørelser efter kapitel 1 i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet er endelige og kan således hverken påklages til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse eller Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

Det vurderes hensigtsmæssigt, at Patientombuddet på dette afgrænsede område direkte i loven får kompetence til at træffe afgørelse i forhold til disciplinærnavnets sager. Patientombuddet træffer allerede afgørelser på dette område i tilknytning til de klagesager, som Patientombuddet har afgørelseskompetencen i forhold til. Patientombuddet har derfor erfaring på dette område, ligesom Patientombuddet i praksis efter delegation fra disciplinærnavnet også afgør øvrige formelle spørgsmål om kompetence, forældelse mv.

Patientombuddet vil fortsat inden for rammerne af sekretariatsbetjeningen af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af klage i de tilfælde, hvor klagen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 8, nr. 1.

#### *4.4.5.4 Klager over Patienterstatningens afgørelser til Ankenævnet for Patienterstatningen*

*Gældende ret*

Regler om mulighed for at påklage Patienterstatningens afgørelser til Ankenævnet for Patienterstatningen findes i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, jf. lovbekendtgørelse nr. 1113 af 7. november 2011, med senere ændringer, som blandt andet ændret ved lov nr. 519 af 26. maj 2014.

Ministeren for sundhed og forebyggelse [nedsatte] pr. 1. januar 2015 Ankenævnet for Patienterstatningen, jf. § 58 a. i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Ankenævnet for Patienterstatningen erstatter pr. 1. januar 2015 Patientskadeankenævnet og Lægemiddelskadeankenævnet, som nedlægges.

Nævnet træffer endelige administrative afgørelser, jf. § 58 b, stk. 1, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Patientombuddet stiller sekretariatsbistand til rådighed for nævnet, jf. § 58 a, stk. 10, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

Ifølge § 58 b, stk. 1, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet behandler Ankenævnet for Patienterstatningen klager over afgørelser truffet af Patienterstatningen vedrørende patientskadeerstatning, jf. § 33, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, og klager over afgørelser truffet af Patienterstatningen vedrørende lægemiddelskadeerstatning, jf. lovens § 55. Klager kan indbringes for Ankenævnet for Patienterstatningen af andre end borgere, herunder regionsråd.

Det er i § 58 b, stk. 2, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet fastsat frist for indgivelse af klage til Ankenævnet for Patienterstatningen. Klager skal således være indgivet inden 3 måneder efter klageren har fået meddelelse om afgørelse fra Patienterstatningen. Ankenævnet for Patienterstatningen kan se bort fra overskridelse af klagefristen, når der er særlig grund hertil, jf. § 58 b, stk. 3, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

Ministeren for sundhed og forebyggelse vil med hjemmel i § 52 a, stk. 9, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet efter forhandling med Ankenævnet for Patienterstatningen fastsætte en forretningsorden for nævnet.

Afgørelser som led i sagsbehandlingen for Ankenævnet for Patienterstatningen træffes af nævnet selv og kan ikke uden særlig hjemmel delegeres til anden myndighed, herunder ikke til Patientombuddet som sekretariat.

Ud over de regler, der er fastsat i forretningsordenen for Ankenævnet for Patienterstatningen, er der ikke i lovgivningen fastsat nærmere retningslinjer for fremgangsmåden i forbindelse med indgivelse af klager til Ankenævnet for Patienterstatningen. Det følger dog af lovbemærkningerne (L 130) til lov nr. 706 af 25. juni 2010, hvor blandt andet Patientombuddet blev oprettet, at

Patientombuddet skal fungere som én entydig klageindgang på sundhedsområdet, hvortil alle klager, erstatningskrav mv. på sundhedsområdet kan indgives.

Indgivelse af klage til Ankenævnet for Patienterstatningen vil i praksis ske på samme måde, som den er sket til Patientskadeankenævnet og Lægemiddelskadeankenævnet. Klagen indgives således normalt direkte til ankenævnets sekretariat i Patientombuddet. I visse tilfælde vil klageren vælge at indsende deres klageskrivelse til Patienterstatningen, som efter en gennemgang heraf videresender denne til ankenævnets sekretariat med henblik på ankebehandling i ankenævnet, oftest sammen med en udtalelse fra Patienterstatningen samt sagens akter.

#### *Lovforslagets udformning*

Det foreslås, at det fremover gøres obligatorisk at klager fra patienter til Ankenævnet for Patienterstatningen over Patienterstatningens afgørelser i henhold til § 33 og § 55 i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet indgives ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Patientombuddet stiller til rådighed.

Klager fra andre end patienter, herunder eksempelvis regionsråd, er således ikke omfattet af obligatorisk digital selvbetjening.

Den foreslåede ændring betyder, at en klage til Ankenævnet for Patienterstatningen over Patienterstatningens afgørelser, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Patientombuddet stiller til rådighed, afvises af Patientombuddet, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Foreligger der særlige forhold, vil borgeren ikke skulle anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved klage til Ankenævnet for Patienterstatningen. Patientombuddet kan endvidere i helt ekstraordinære tilfælde undlade at afvise en klage, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Patientombuddet ved at behandle klagen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Herved tillægges Patientombuddet således som noget nyt ved lov på nærmere afgrænsede områder kompetence til at træffe afgørelse i forhold til sager, der hører under Ankenævnet for Patienterstatningens kompetence.

Det vurderes hensigtsmæssigt, at Patientombuddet på dette afgrænsede område direkte i loven får kompetence til at træffe afgørelse i forhold til Ankenævnet for Patienterstatningens sager. Patientombuddet træffer allerede afgørelser på dette område i tilknytning til de klagesager, som Patientombuddet har

afgørelseskompetencen i forhold til, og Patientombuddet har derfor erfaring på dette område.

Det foreslås, at Patientombuddets afgørelser i denne sammenhæng er endelige og således hverken kan påklages til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse eller Ankenævnet for Patienterstatningen. Hvis afgørelser efter den foreslåede § 58 c blev truffet af Ankenævnet selv, ville disse afgørelser efter de gældende regler heller ikke kunne påklages administrativt.

Patientombuddet vil fortsat inden for rammerne af sekretariatsbetjeningen af Ankenævnet for Patienterstatningen frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af klage i de tilfælde, hvor klagen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 8, nr. 2.

#### *4.4.6 Transportministeriet*

På Transportministeriets område er ansøgning om udstedelse af personcertifikat efter luftfartsloven og EU-forordninger på området, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning samt ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej omfattet af lovforslaget.

##### *4.4.6.1 Ansøgning om udstedelse af personcertifikater efter luftfartsloven og EU-forordninger på området*

###### *Gældende ret*

I henhold til luftfartslovens § 35 udsteder Trafikstyrelsen certifikat til at gøre tjeneste på luftfartøj som fører eller i en anden stilling, som transportministeren bestemmer. Certifikatet udstedes til den, der opfylder de for vedkommende tjeneste fastsatte krav. Kravet fremgår endvidere af EU-forordninger på området, hvorefter Trafikstyrelsen udsteder EU-certifikater. Luftfartsloven omfatter således alene Færøerne og Grønland, og certifikater, der ikke er omfattet af EU-forordningerne, som eksempelvis certifikat til svæveflyvning. De relevante EU-forordninger er EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EF) nr. 216/200 af 20. februar 2008 om fælles regler for civil luftfart og om oprettelse af et europæisk luftfartssikkerhedsagentur, og om ophævelse af Rådets direktiv 91/670/EØF, forordning (EF) nr. 1592/2002 og direktiv 2004/36/EF, samt Kommissionens forordning (EU) nr. 1178 af 3. november 2011 om fastsættelse af tekniske krav og administrative procedurer for flyvebesætninger i civil luftfart i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 216/20 med senere ændringer.

Reglerne omfatter blandt andet piloter, kabinepersonale og flyveledere, der enten skal have et nyt certifikat eller skal have fornyet et gældende certifikat, der udløber. For at udstede de pågældende certifikater skal ansøgerne opfylde en række kvalifikationer.

De gældende regler i luftfartsloven og EU-forordningerne på området indeholder ikke nærmere bestemmelser om, hvordan en ansøgning om udstedelse af certifikatet skal indgives til Trafikstyrelsen.

I praksis sker ansøgning om udstedelse af certifikatet via en blanket på Trafikstyrelsens hjemmeside. Det sker dog også i ikke uvæsentligt omfang pr. brev, og i mindre grad ved personligt fremmøde og pr. telefon.

#### *Lovforslagets udformning*

Den foreslåede ændring medfører, at ansøgning om udstedelse af personcertifikat skal indgives til Trafikstyrelsen digitalt og via den digitale adgang, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed for borgerne. Dette gælder såvel personcertifikater efter luftfartsloven som EU-personcertifikater efter EU-forordningerne.

Det foreslås, at det fremover gøres obligatorisk at ansøge om udstedelse af personcertifikat ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring betyder, at en ansøgning om udstedelse af personcertifikat, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed, afvises af Trafikstyrelsen medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Foreligger der særlige forhold, vil borgeren ikke skulle anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved ansøgning om udstedelse af personcertifikat. Trafikstyrelsen kan endvidere i helt ekstraordinære tilfælde undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at behandle ansøgningen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Trafikstyrelsen vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af ansøgning om udstedelse af personcertifikat, i de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 9.

#### *4.4.6.2 Anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning.*

##### *Gældende ret*

Reglerne om passagerrettigheder fremgår af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysninger eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 art. 16, stk. 1, jf. artikel 3, stk. 1, litra b, hvor Trafikstyrelsen er udpeget som kompetent myndighed.

Trafikstyrelsen behandler klager fra flypassagerer over flyvninger udgået fra Danmark og klager over flyvninger udgået fra et ikke-EU-land til Danmark med et EU-luftfartsselskab, eksempelvis fra USA til Danmark med et EU-luftfartsselskab. Klagerne omhandler, at passagerernes rettigheder efter forordningen ved boardingafvisning, aflysninger og lange forsinkelser ikke er overholdt.

Transportministeren har i medfør af § 1a i luftfartsloven fastsat sådanne forskrifter, som er nødvendige for at gennemføre de af Den Europæiske Union udstedte direktiver om luftfart, eller som er nødvendige for at anvende de af Den Europæiske Union udstedte forordninger på luftfartsområdet, jf. bekendtgørelse nr. 1549 af 16. december 2013 om bestemmelser for anvendelse af EU-forordning nr. 261/2004 om passagerrettigheder på luftfartsområdet. Bekendtgørelsen regulerer sanktionering og omtaler ikke formen for indgivelse af klage.

Der er heller ikke fastsat lovbestemmelser, der regulerer indgivelse af klage mv.

I praksis sker anmodninger om behandling af klagesagen via en elektronisk selvbetjeningsløsning på Trafikstyrelsens hjemmeside, hvor anmodningen og sagens dokumenter kan indsendes digitalt. Klagerne modtages dog også i begrænset omfang pr. mail og pr. brev.

##### *Lovforslagets udformning*

Den foreslåede ændring medfører, at anmodning om behandling af klager efter EU forordning nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser skal indgives til Trafikstyrelsen digitalt og via den digitale adgang, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed for borgerne.

Det foreslås, at det fremover gøres obligatorisk at anmode om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring betyder, at en anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed, afvises af Trafikstyrelsen, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Foreligger der særlige forhold, vil borgeren ikke skulle anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning. Trafikstyrelsen kan endvidere i helt ekstraordinære tilfælde undlade at afvise en anmodning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at behandle anmodningen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Trafikstyrelsen vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning i de tilfælde, hvor anmodningen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 9.

#### *4.4.6.3 Ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskrav for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej*

##### *Gældende ret*

I henhold til bekendtgørelse nr. 177 af 25. februar 2013 med senere ændringer om kvalifikationskrav til visse førere af køretøjer i vejtransport skal gods- og buschauffører have udstedt og under kørsel medbringe et bevis på, at de har gennemført en kvalifikationsuddannelse. Bekendtgørelsen implementerer Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/59/EF af 15. juli 2003 om grundlæggende kvalifikationskrav og efteruddannelseskrav for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej, og om ændring af Rådets forordning (EØF) nr. 3820/85 samt Rådets direktiv 91/439/EØF og om ophævelse af Rådets direktiv 76/914/EØF. Bekendtgørelsen er udstedt med hjemmel i § 2, stk. 2, § 10, 2. pkt., § 16 c og § 16 d i lov om godskørsel samt med hjemmel i § 18, stk. 1, nr. 1 og 6, og § 18 b i lov om buskørsel.

Kravet om chaufføruddannelsesbeviset fremgår ikke direkte af lov om godskørsel og lov om buskørsel, men af bekendtgørelsen.

Det fremgår af bekendtgørelsen, at ansøgningen skal indgives i et af Trafikstyrelsen anvist it-system gennem det uddannelsescenter, hvor chaufføren har gennemført uddannelsen.

Den elektroniske ansøgning skal tillige omfatte ansøgerens scannede underskrift samt et vellignende fotografi i overensstemmelse med reglerne for fotografier til brug ved ansøgning om kørekort i bekendtgørelse om kørekort.

Det er en betingelse for udstedelse af chaufføruddannelsesbevis, at chaufføren har kørekort til den pågældende køretøjskategori, hvilket uddannelsesstedet skal kontrollere, ligesom ansøger skal have bestået uddannelsen.

#### *Lovforslagets udformning*

Det foreslås, at det fremover gøres obligatorisk at ansøge om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra­v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring betyder, at en ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra­v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed, afvises af Trafikstyrelsen, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Foreligger der særlige forhold, vil borgeren ikke skulle anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra­v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej. Trafikstyrelsen kan endvidere i helt ekstraordinære tilfælde undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at behandle ansøgningen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Trafikstyrelsen vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra­v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej, i de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets §§ 10 og 11.

#### *4.4.7 Økonomi- og Indenrigsministeriet*

På Økonomi- og Indenrigsministeriets område er anmodning fra en person over 15 år om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv omfattet af lovforslaget.



#### *4.4.7.1 Anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR*

##### *Gældende ret*

Reglerne om den registreredes indsigtsret er fastsat i persondatalovens § 31, stk. 1. Hjemlen til indsigtsretten i CPR findes således ikke i CPR-loven men i persondataloven.

Det følger af persondatalovens § 31, stk. 1, at såfremt en person fremsætter begæring herom, skal den dataansvarlige give den pågældende meddelelse om, hvorvidt der behandles oplysninger om vedkommende. Behandles sådanne oplysninger, skal der på en let forståelig måde gives den registrerede meddelelse om, 1) hvilke oplysninger der behandles, 2) behandlingens formål, 3) kategorierne af modtagere af oplysningerne og 4) tilgængelig information om, hvorfra disse oplysninger stammer.

Det følger af persondatalovens § 34, stk. 1, at meddelelser i henhold til persondatalovens § 31, stk. 1, på begæring skal gives skriftligt. I tilfælde, hvor hensynet til den registrerede taler derfor, kan meddelelse dog gives i form af en mundtlig underretning om indholdet af oplysningerne. Af forarbejderne til bestemmelsen fremgår, at kravet om skriftlighed indebærer, at oplysningerne skal fremtræde i en sådan form, at de kan læses umiddelbart og uden tekniske hjælpemidler.

Enhver, der er registreret i CPR, har således i dag ret til at få indsigt i de oplysninger, der er registreret om vedkommende selv i CPR, herunder i form af en maskinel udskrift, hvis der fremsættes begæring herom.

Det er ikke i dag reguleret i hverken persondataloven eller CPR-loven, i hvilken form Økonomi- og Indenrigsministeriet kan modtage en anmodning om indsigt i oplysninger i CPR. Der er således formfrihed for borgeren til at fremsætte en anmodning om indsigt på den måde, borgeren ønsker.

Økonomi- og Indenrigsministeriet har allerede en fungerende digital selvbetjeningsløsning til brug for anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR baseret på log-in med NemID. Langt de fleste anmodninger modtages i dag via denne selvbetjeningsløsning. Herudover modtages et mindre antal anmodninger telefonisk, pr. brev og pr. e-mail.

##### *Lovforslagets udformning*

Det foreslås, at det fremover gøres obligatorisk for personer over 15 år at anmode om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Økonomi- og Indenrigsministeriet stiller til rådighed.

Lovforslaget er begrænset til anmodninger fra personer over 15 år om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv.

Efter det foreslåede vil borgeren skulle tilbydes at indgive anmodningen på anden måde end ved digital selvbetjening i tilfælde, hvor særlige forhold gør sig gældende.

Den foreslåede ændring indebærer, at en anmodning fra en person over 15 år om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Økonomi- og Indenrigsministeriet stiller til rådighed, afvises af Økonomi- og Indenrigsministeriet, medmindre særlige forhold gør sig gældende, jf. den foreslåede § 4, stk. 2, 2. og 3. pkt. Foreligger der særlige forhold, tilbydes borgeren at indgive anmodningen om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv på anden måde end digitalt. Økonomi- og Indenrigsministeriet kan endvidere efter den foreslåede bestemmelse i § 4, stk. 2, 5. pkt., i helt ekstraordinære tilfælde ud over de i § 4, stk. 2, 3. pkt., nævnte tilfælde undlade at afvise en anmodning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for ministeriet ved at modtage anmodningen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor under afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Efter den foreslåede § 4, stk. 3, besvares anmodninger om indsigt omfattet af stk. 2, 1. pkt., alene via den digitale selvbetjeningsløsning, således at oplysningerne vises for borgeren på skærmen. Dette udgør en fravigelse af kravet i persondatalovens § 34, stk. 1, om, at en meddelelse om indsigt på begæring skal gives skriftligt.

Økonomi- og Indenrigsministeriet vil frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med fremsættelse af anmodning om indsigt i CPR i de tilfælde, hvor anmodningen på grund af særlige forhold kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening og herunder kræve, at anmodningen skal fremsættes mundtligt eller skriftligt, jf. den foreslåede bestemmelse i CPR-lovens § 4, stk. 2, 4. pkt. Tilrettelæggelsen heraf vil dog som hidtil skulle ske inden for rammerne af persondatalovens kapitel 9 om den registreredes indsigtsret og den bagvedliggende bestemmelse i artikel 12 i databeskyttelsesdirektivet (direktiv 96/46/EF).

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 12.

## 5. Økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige

Lovforslaget forventes samlet set at give økonomiske besparelser ved effektivisering af administrative processer på de pågældende områder. Ved at udfase papirblanketter og formularer, så borgere som udgangspunkt betjener sig

selv ved hjælp af den digitale løsning, som den offentlige myndighed stiller til rådighed, kan myndighedernes administration tilrettelægges mere effektivt, og tidskrævende indtastninger, tilbageløb til borgerne, print, opfølgende spørgsmål og afklaring, mv. kan undgås.

De økonomiske konsekvenser af lovforslaget for de berørte områder vurderes at udgøre et positivt økonomisk potentiale på ca. 46 mio. kr. pr. år ved fuld indfasning.

Potentialevurderingen medfører, at der årligt kan identificeres 46 mio. kr. i mindreforbrug på administrationen i kommunerne og i de statslige myndigheder, når borgerne altovervejende anvender digitale selvbetjeningsløsninger på de serviceområder, hvor det gøres obligatorisk. I vurderingen af det økonomiske potentiale er der indberegnet en stigning fra det nuværende niveau af anvendelsen af de pågældende selvbetjeningsløsninger og op til en anvendelsesprocent på gennemsnitligt 80 pct. på tværs af de offentlige serviceområder, der er inkluderet i overgangen til digital kommunikation. På enkelte serviceområder kan digitaliseringsgraden dog variere alt efter målgruppens it-parathed, teknisk kompleksitet, praktiske og juridiske forhold mv.

Herudover er der i potentialevurderingen indregnet lokale engangsinvesteringer på ca. 22 mio. kr. til tilpasning af it-løsninger samt en årlig øget it-driftsomkostning på ca. 2 mio. kr. som følge af øgede driftsomkostninger. De enkelte ansvarlige myndigheder afholder omkostningerne til at sikre de nødvendige lokale it-systemer og øgede omkostninger til driften.

De identificerede, afledte økonomiske konsekvenser i kommunerne er aftalt ved økonomiaftalen for 2015, mens de statslige afledte økonomiske konsekvenser er aftalt i efteråret 2014 på et møde i regeringens økonomiudvalg.

Der vil ikke være behov for at fremlægge særskilt aktstykke for Folketingets finansudvalg med henblik på at fravige § 14, stk. 2, i lov om kommunal udligning og generelle tilskud til kommuner, da ændringer til statens tilskud til kommunerne indgår i de generelle forhandlinger om fastlæggelse af det samlede bloktilskud, hvorved der fremsættes aktstykke om kommunernes økonomi under ét.

Lovforslaget vil medføre administrative lettelser hos de offentlige myndigheder, der har ansvaret for de berørte serviceområder, hvorpå der indføres obligatorisk digital selvbetjening. Overgangen til digital kommunikation er direkte medvirkende til, at sagsgange og processer i de offentlige myndigheder forenkles og nedsætter den anvendte tid til sagsbehandling ved øget datagenbrug, automatisering, integration af fagsystemer mv.

Overgangen til digital kommunikation vil endvidere indebære omlægning af arbejdsgange, ændret kommunikation overfor borgerne og investeringer i digital

selvbetjening. Borgerne anvender dog allerede i dag i vid udstrækning de digitale løsninger på de serviceområder, der reguleres ved loven. Det må derfor forventes, at investeringer i it primært vil have karakter af tilpasninger og forbedringer af eksisterende løsninger. På enkelte områder eller dele af områder forudsættes det dog, at der etableres nye løsninger enten ved nyudvikling eller ved overtagelse af eksisterende, velfungerende selvbetjeningsløsninger i andre kommuner.

#### **6. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet mv.**

Lovforslaget vurderes ikke at have økonomiske eller administrative konsekvenser for erhvervslivet mv.

#### **7. Administrative konsekvenser for borgere**

Lovforslaget får begrænsede administrative konsekvenser for borgerne. Lovforslaget indebærer en begrænsning i borgernes mulighed for at vælge, hvordan de henvender sig til de offentlige myndigheder på de områder, der er omfattet af lovforslaget. En stor del af borgerne anvender allerede i dag digital selvbetjening. Digital selvbetjening indebærer lettelser og mere fleksibel borgerbetjening for de borgere, der allerede har digitale kompetencer, herunder mulighed for at ansøge, anmode, indgive meddelelse mv. på det tidspunkt, som passer borgeren. De borgere, der ikke jævnligt anvender it, vil få hjælp eller i særlige tilfælde blive henvist til at ansøge på anden vis, og vil således som hidtil få den fornødne vejledning og service fra det offentlige. Det må dog forventes, at visse borgere i en overgangsperiode skal bruge tid på at indrette sig på de nye sagsgange.

#### **8. Miljømæssige konsekvenser**

Lovforslaget vurderes at have en vis positiv indflydelse på miljøet i form af reduktioner i det offentliges anvendelse af papir.

#### **9. Forholdet til EU-retten**

Lovforslaget indeholder ikke direkte EU-retlige aspekter. Det vurderes, at lovforslaget er i overensstemmelse med EU-Kommissionens handlingsplan for e-forvaltning fra december 2010. Handlingsplanen har blandt andet fokus på borgernes og virksomhedernes styrkede muligheder for at anvende elektroniske forvaltningstjenester, ligesom handlingsplanen blandt andet søger at øge effektiviteten i offentlige forvaltninger.

Det bemærkes, at det EU-retlige effektivitetsprincip betyder, at nationale regler ikke i praksis må gøre det umuligt eller uforholdsmæssigt vanskeligt at udøve rettigheder, der følger af EU-retten. Det betyder, at EU/EØS-borgere ikke kan pålægges obligatorisk digital selvbetjening, før den teknologiske udvikling muliggør dette.

Der vil således ikke kunne stilles krav om anvendelse af digital signatur som eksempelvis NemID, hvis en EU/EØS-borger ikke kan få NemID eller anden relevant digital signatur. Der vil ligeledes ikke kunne stilles krav om anvendelse af de digitale løsninger, hvis det forhold, at borgeren kommer fra et EU/EØS-land i øvrigt medfører, at borgeren ikke kan pålægges at ansøge, anmode eller indgive meddelelse via de digitale løsninger, som er omfattet af dette lovforslag.

Efter forordning 883/2004 om koordination af social sikring, artikel 4, gælder et generelt ligebehandlingsprincip ved gennemførelse af forordningen. Ligebehandlingsbestemmelsen indebærer et forbud mod både direkte og indirekte diskrimination. Den kan også anvendes i forhold til et lands egne statsborgere, som er omfattet af forordningen. Ved indførelse af digital kommunikation skal det således sikres, at dette ikke medfører nogen form for diskrimination af personer, der skal have deres forhold vurderet. Hertil kommer, at forordningen og dennes gennemførelsesforordning fastlægger procedurer for ansøgning og kommunikation fra personer, der bor i et andet medlemsland. Disse procedurer må ikke suppleres med krav fastsat i national lovgivning, herunder om digital ansøgning.

Lovforslaget indeholder ikke herudover EU-retlige aspekter.

## 10. Sammenfattende skema

	Positive konsekvenser/ mindreudgifter	Negative konsekvenser/ merudgifter
Økonomiske konsekvenser for stat, kommuner og regioner	Lovforslaget forventes at give økonomiske besparelser ved effektivisering af administrative processer på de pågældende områder.  De økonomiske konsekvenser af lovforslaget for de berørte områder vurderes at udgøre et positivt økonomisk potentiale på ca. 46 mio. kr.	Der er i potentiale vurderingen indregnet lokale engangsinvesteringer på ca. 22 mio. kr. til tilpasning af it-løsninger samt en årlig øget it-driftsomkostning på ca. 2 mio. kr. som følge af øgede driftsomkostninger.

	pr. år ved fuld indfasning.	
Administrative konsekvenser for stat, kommuner og regioner	<p>Lovforslaget vil medføre administrative lettelser i de offentlige myndigheder, der har ansvaret for de berørte serviceområder, hvorpå der indføres obligatorisk digital selvbetjening.</p> <p>Overgangen til digital kommunikation vil endvidere indebære omlægning af arbejdsgange, ændret kommunikation overfor borgerne og investeringer i digital selvbetjening.</p>	Ingen
Økonomiske konsekvenser for erhvervslivet	Ingen	Ingen
Administrative konsekvenser for erhvervslivet	Ingen	Ingen
Administrative konsekvenser for borgerne	Lovforslaget får begrænsede administrative konsekvenser for borgerne. En stor del af borgerne anvender allerede i dag digital selvbetjening.	<p>Lovforslaget indebærer en begrænsning i borgernes mulighed for at vælge, hvordan de henvender sig til de offentlige myndigheder på de områder, der er omfattet af lovforslaget.</p> <p>Det må forventes, at visse borgere i en overgangsperiode skal bruge tid på at indrette sig på de nye sagsgange.</p>
Miljømæssige konsekvenser	Lovforslaget vurderes at have en vis positiv indflydelse på miljøet i form af reduktioner i det offentlige anvendelse af papir.	Ingen
Forholdet til EU-retten	Lovforslaget indeholder ikke direkte EU-retlige aspekter. Det vurderes dog, at lovforslaget er i overensstemmelse med EU-Kommissionens	

	<p>handlingsplan for e-forvaltning fra december 2010. Det bemærkes, at det EU-retlige effektivitetsprincip betyder, at nationale regler ikke i praksis må gøre det umuligt eller uforholdsmæssigt vanskeligt at udøve rettigheder, der følger af EU-retten. Det betyder, at EU/EØS borgere [og virksomheder] ikke kan pålægges obligatorisk selvbetjening, før den teknologiske udvikling muliggør dette.</p>
--	---

#### 11. Hørte myndigheder og organisationer mv.

Et udkast til lovforslaget har i perioden fra den 4. november 2014 til den 3. december 2014 været sendt i høring hos følgende myndigheder og organisationer mv.:

AC Børnehjælp, Advokatrådet, Alzheimerforeningen, Amatørernes Kunst og Kultur Samråd, Amnesty International, AOF Danmark, AOPA Danmark, Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, Arbejdsgiverforeningen for Kollektiv Trafik, ASF Dansk Folkehjælp, ATP, Bazooka FM, BDO Kommunernes Revision, Bedre Psykiatri, Beskæftigelsesrådet, Bibliotekarforbundet, Bibliotekschefforeningen, Blindefonden, Brancheforeningen for Private, Brønderslev Forfatterskole, BUPL - Forbundet af Pædagoger og Klubfolk, Business Danmark, Børn og Familier, Børnefonden, Børne- og Kulturchefforeningen, Børne- og Ungdomsorganisationernes Samråd, Børne- og Ungdomspædagogernes Landsforbund, Børne- og Ungdoms TV (BUT), Børnerådet, Børnesagens Fællesråd, Børns Vilkår, Cabin Attendants Union, Care Danmark, Center for frivilligt Socialt Arbejde, Center for Små Handicapgrupper, Centralforeningen af Taxiforeninger i Danmark (C.A.T.), Civilsamfund i udvikling, Charlottenborg Kunsthø, CO 10, Daginstitutionernes Landsorganisation, Danish Airline Pilots Association, Danmarks Aktive Forbrugere, Danmarks Apotekerforening, Danmarks Biblioteksforening, Danmarks Biblioteksskole, Danmarks Frie Fagforening, Danmarks Idræts-Forbund, Danmarks Kirketjenerforening, Danmarks Kordegneforening, Danmarks Lærerforening, Danmarks Naturfredningsforening, Danmarks Provsteforening, Danmarks Rejsebureau Forening, Danmarks Teaterforening, Dansk Amatørkor Union, Dansk AmatørMusik Union, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Artisk Forbund, Dansk Børne- og Ungdomspsykiatrisk Selskab, Dansk BiblioteksCenter, Dansk Blindesamfund, Dansk Børnefond, Dansk Cyklistforbund, Dansk Danseteater, Dansk Erhverv, Dansk Firma Idrætsforbund, Dansk Flygtningehjælp, Dansk Folkeoplysnings Samråd, Dansk Friskoleforening, Dansk Golf Union, Dansk Handicapforbund, Dansk Husflidsselskab, Dansk Industri (DI ITEK), Dansk International Nødhjælp, Dansk Kirkemusiker Forening, Dansk Kiropraktor Forening, Dansk Kollektiv Trafik, Dansk Live, Dansk Magisterforening, Dansk Metal, Dansk Motorflyver Union, Dansk Musikbiblioteksforening, Dansk Musiker Forbund, Dansk Musikpædagogisk Forening, Dansk Oplysnings Forbund, Dansk

Organist og Kantor Samfund, Dansk Psykolog Forening, Dansk Psykiatrisk Selskab, Dansk Røde Kors, Dansk Selskab for Patientsikkerhed, Dansk Skuespillerforbund, Dansk Socialrådgiverforening, Dansk Socialrådgiverforening, Dansk Sygeplejeråd, Dansk Tandlægeforening, Dansk Taxi Råd, Dansk Ungdoms Fællesråd, Danske Advokater, Danske Bandagister, Danske Biludlejere, Danske Bioanalytikere, Danske Busvognmænd, Danske Fysioterapeuter, Danske Handicaporganisationer, Danske Orkesterdirigenter, Danske Patienter, Danske Regioner, Danske Seniorer, Danske Sømands- og Udlandskirker, Danske Taxivognmænds Arbejdsgiverforening, Danske Teatres Fællesorganisation, Danske Zoologiske Haver og Akvarier (DAZA), Danske Ældreråd, Datatilsynet, DATCA, De Danske Skytteforeninger, De Frie Samarbejdende MVU-institutioner, De Offentlige Tandlæger, De Samvirkende invalideorganisationer, De Samvirkende Menighedsplejer, Den Almindelige Danske Lægeforening, Den Danske Dommerforening, Den Danske Hjælpefond, Den Danske Præsteforening, Den Jyske Opera, Den Kooperative Arbejdsgiver- og Interesseorganisation i Danmark, Den Kristne Producentkomité, Den uvildige konsulentordning på handicapområdet, Det Centrale Handicapråd, Det Danske Institut for Menneskerettigheder, Det Faglige Hus, Det Kgl. Bibliotek, Det Kgl. Teater, Det Økologiske Råd, DGI, Diabetesforeningen, DILEM, Direktorat for kriminalforsorg, ditlokaltv-jammerbugt, Efterskoleforeningen, Efterskolernes Lærerforening, Ergoterapeutforeningen, Fagligt Fælles Forbund, Fagligt selskab for sundhedsplejersker, Familieplejen i Danmark, Farmakonomforeningen, FBU-Forældrelandsforeningen for Børn og Ungdomsbistand, Finanstilsynet, Finansrådet, Finanssektorens Arbejdsgiverforening, Flyvebranchens Personaleunion, Flyvertaktisk Kommando, FOA - Fag og Arbejde, FOLA Landsforeningen af forældre til børn i daginstitutioner, Folkekirkelige Organisationer Fællesudvalg (FKOF), Folkekirkens Nødhjælp, Folkekirkens Ungdomskor, Folkeligt Oplysnings Forbund, Folketeatret, Folkevirke, Fonden Børnehjælpsdagen, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet Tænk, Forbundet af Kirke- og Kirkegårdsansatte, Foreningen af Danske Kunsthaller, Foreningen af Danske Døgninstitutioner, Foreningen af Danske Kirkegårdsledere, Foreningen af Prælimenære Organister, Foreningen af Socialchefer i Danmark, Foreningen af Sognemedhjælpere i Danmark, Foreningen af Speciallæger, Foreningen af Statsforvaltningsjurister, Foreningen af Statsforvaltningsdirektører, Foreningen EP-Danmark, Foreningen for ledere af sundhedsordninger for børn og unge, Foreningen for Limousine Vognmænd, Foreningen Nydansker, Forfatterskolen (Viborg), Forfatterskolen for teens (Herlev), Forfattersporet (Silkeborg), Forsikring og Pension, ForældreLANDSforeningen, Frie Funktionærer, Frie Grundskolers Lærerforening, Friluftsrådet, Fritid & Samfund, FTF, Funktionærenes og Tjenestemændenes Fællesråd, Fyns Stift, Fællesrådet for tv-sendesamvirker i Danmark, Gentoftebibliotekerne, Gigtforeningen, Haderslev Stift, Helsingør Stift, Herningsbibliotekerne, Hjernesagen, Hjerteforeningen, HK/Kommunal, HLTV Hele Lollands TV, HORESTA, Hospice Forum Danmark, Høreforeningen, Håndværksrådet, Institut for Menneskerettigheder, International Børnehjælp – Verdens Børn, ISOBRO, Jobrådgivernes



Brancheforening, Jordemoderforeningen, Kennedy Centret, KL, Kommunale Tjenestemænd og Overenskomstansatte, Kommunernes Skolebiblioteksforening, Kongelig Dansk Aeroklub, Kristelig Arbejdsgiverforening, Kristelig Fagbevægelse og Kristelig Arbejdsgiverforening, Kræftens Bekæmpelse, Kulturelle Samråd i Danmark, Kvindecenterfonden Dannerhuset, Københavns Stift, Københavns Teater, Københavns Ungdoms-TV, Landsforeningen af fleks- og skånejobbere, Landsforeningen af Kliniske Tandteknikere, Landsorganisationen af Kvindekrisecentre, Landsforeningen af Menighedsråd, Landsforeningen af nuværende og tidligere psykiatribrugere (LAP), Landsforeningen af Opholdssteder og Skolebehandlingstilbud, Landsforeningen af Statsaut. Fodterapeuter, Landsforeningen af ungdomsskoleledere, Landsforeningen BOPAM, Landsforeningen Ligeværd, Landsforeningen mod spiseforstyrrelser og selvskaade, Landsforeningen SIND, Landsforeningen Ældresagen, Landsorganisationen i Danmark, LandTV Midtvest, Ledernes Hovedorganisation, LEV, Liberalt Oplysnings Forbund, LIVSVÆRK, Lolland-Falster Stift, LUX 1, Lægeforeningen, Læger Uden Grænser, Lærernes Centralorganisation, Lærestuderendes Landskreds, Mellemfolkeligt Samvirke, MVU-rådet, Mødrehjælen af 1983, Nationalmuseet, Naturhistorisk Museum, NOAH-Trafik, Odense Centralbibliotek, Odense Teater, Odsherred Forfatterskole, Offentligt Ansattes Organisationer, Operation Dagsværk, Oplysningsforbundenes Fællesråd, Organisationen for Danske Museer (ODM), Pakkerejseankenævnet, Patientforeningen, Patientforeningen i Danmark, Patientforeningernes Samvirke, Patientforsikringen, Patientombuddet, Plan International Danmark, Plejefamiliernes Landsforening, Plejeforældrenes Landsforbund, Politidirektøren i København, Praktiserende Tandlægers Organisation, Praktiserende Lægers Organisation, Producentforeningen, Pædagogstuderendes Landssammenslutning, Radioerne, Radio 10FM, Radio 100FM, Radio Vejlefjord, Red Barnet, Refussionsudvalget, Rejsearrangører i Danmark, Rejsegarantifonden, Retspolitisk Forening, Ribe Stift, Rigsadvokaten, Rigsombudsmanden i Grønland, Rigsombudsmanden på Færøerne, Rigspolitichefen, Rigsrevisionen, Roskildebibliotekerne, Roskilde Stift, Rådet for Erhvervsrettede Uddannelser, Uddannelsesstyrelsen, Rådet for Frivilligt Socialt Arbejde, Rådet For Sikker Trafik, Rådet for Socialt Udsatte, SAND, SAML (Sammenslutningen af Medier i Lokalsamfundet), Sammenslutningen af Institutioner for Erhvervshæmmede, SBS Radio A/S, Scleroseforeningen, Sendesamvirke Kanal Hovedstaden, Sendesamvirke Region Bornholm, Sendesamvirke Region Fyn, Sendesamvirke Region Midt-Vest, Sendesamvirke Region Nord, Sendesamvirke Region Syd, Sendesamvirke Region Øst, Sendesamvirke Region Østjylland, Sjældne Diagnoser, Socialchefforeningen - Rødovre Kommune, Socialistisk Oplysningsforbund, Socialpolitisk Forening, Socialpædagogernes Landsforbund, SOS Børnebyerne, Stairway Danmark, Statens Museum for Kunst, Statens Kunstråd, Statsbiblioteket, Statsforvaltningerne, TABUKA, Tandsundhed Uden Grænser, Taxinævnet i Region Hovedstaden, Teatrenes Interesse Organisation (TIO), Terres des Hommes, TV GLAD (Hovedstaden), TV GLAD (Syd), Trafikselskaberne i Danmark, Udbetaling Danmark, Udvalget for de Grundlæggende Social- og

Sundhedsuddannelser, Udviklings- og Formidlingscenteret på Handicapområdet, Udviklingshæmmedes Landsforbund, UFC Børn og Unge, Ungdomsringsen, U-landshjælp fra Folk til Folk, U-landsorganisationen IBIS, UNICEF, Us-Radio, Vejlebibliotekerne, Viborg Stift, Videns- og Formidlingscentret for København og Esbjerg, Videns- og Formidlingscentret for Socialt Udsatte, Zoologisk Have i København, ÆldreForum, Ældremobiliseringen, Ældre Sagen, Økonomisk Forening for persontransport, Ønskefonden, Aalborgbibliotekerne, Aalborg Teater, Aarhus Teater og Århus Stift.

### *Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser*

#### *Til § 1*

#### *(Ansøgning om sygedagpenge)*

##### Til nr. 1

Efter gældende regler sender kommunen via Nemrefusion et oplysningsskema til den sygemeldte ved anmeldelsen af sygefraværet. Den sygemeldte skal returnere det udfyldte oplysningsskema til kommunen senest 8 dage efter afsendelsen, medmindre andet er aftalt med kommunen.

Det forslås, at lønmodtageren fremover som udgangspunkt skal udfylde oplysningsskemaet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunen stiller til rådighed, jf. forslaget til ny § 69 a i lovforslagets § 1, nr. 4 og bemærkningerne hertil.

Der henvises i øvrigt til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4.1.1.

##### Til nr. 2

Efter gældende regler anmelder den sygemeldtes arbejdsgiver eller arbejdsløshedskasse sygefraværet til kommunen via Nemrefusion.

Herefter skal den sygemeldte lønmodtager eller det sygemeldte ledige medlem af en arbejdsløshedskasse anmode om sygedagpenge hos kommunen ved at udfylde den blanket, som er udsendt sammen med et underretningsbrev fra Nemrefusion inden for 8 dage efter afsendelsen af brevet.

Det forslås, at anmodningen om sygedagpenge bliver digitaliseret. Det betyder, at lønmodtageren fremover som udgangspunkt skal anmode om sygedagpenge ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunen stiller til rådighed, jf. forslaget til ny § 69 a i lovforslagets § 1, nr. 4 og bemærkningerne hertil.

Der henvises i øvrigt til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4.1.2.

Til nr. 3.

Efter gældende regler sender Nemrefusion et underretningsbrev til borgeren med information om arbejdsgiverens eller arbejdsløshedskassens anmeldelse af sygefraværet, samt de oplysninger arbejdsgiveren har afgivet i den forbindelse. Tilsvarende er tilfældet, når en arbejdsgiver anmoder om refusion via Nemrefusion.

Borgeren skal, såfremt borgeren er enig i de af arbejdsgiveren eller arbejdsløshedskassen afgivne oplysninger, ikke foretage sig yderligere. Er borgeren ikke enig i de afgivne oplysninger, skal borgeren inden 8 dage gøre kommunen opmærksom herpå.

Der er i gældende regler ikke fastsat formkrav til, hvordan borgeren skal kontakte kommunen.

Det foreslås med baggrund i digitaliseringen af sagsgangen, at borgeren får pligt til at give besked til kommunen ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunen stiller til rådighed, jf. forslaget til ny § 69 a i lovforslagets § 1, nr. 4 og bemærkningerne hertil, såfremt borgeren ikke er enig i de oplysninger arbejdsgiveren eller arbejdsløshedskassen har afgivet i forbindelse med anmeldelsen af sygefraværet og ved arbejdsgiverens anmodning om refusion. Der henvises i øvrigt til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4.1.3.

Til nr. 4

Den foreslåede affattelse af § 69 a, stk. 1, i lov om sygedagpenge medfører, at udfyldelse af oplysningsskema efter § 11, stk. 2, i lov om sygedagpenge, anmodning om sygedagpenge fra kommunen efter § 38, stk. 2, i lov om sygedagpenge og meddelelser efter § 40, stk. 5, § 40 a, stk. 4 og § 59, stk. 8, i lov om sygedagpenge skal indgives til kommunen digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening).

Digital udfyldelse af oplysningsskema, anmodning om sygedagpenge fra kommunen og indgivelse af meddelelse om ændringer gøres således obligatorisk for borgeren, således at et oplysningsskema, en anmodning om sygedagpenge fra kommunen eller en meddelelse efter § 40, stk. 5, § 40 a, stk. 4, og § 59, stk. 8, om ændringer, som ikke er indgivet ved anvendelse af digital selvbetjening, som udgangspunkt vil blive afvist af kommunen.

Kommunen vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 3.2 *Persondatubeskyttelse* og afsnit 4.2.6 *Infrastruktur og tekniske løsninger*.

Foreligger der efter kommunens vurdering særlige forhold, kan borgeren imidlertid indgive oplysningsskemaet, anmodningen om sygedagpenge eller meddelelsen på anden måde end ved digital selvbetjening.

Det foreslås i *stk.* 2, at når der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunen efter den foreslåede bestemmelse tilbyde borgeren, at oplysningsskemaet, anmodningen om sygedagpenge eller meddelelsen kan indgives på anden måde end ved anvendelse af digital selvbetjening.

Kommunen vil frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af oplysningsskemaer, anmodninger om sygedagpenge og meddelelser i de tilfælde, hvor disse ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening, og herunder bestemme, at oplysningerne eksempelvis skal være skriftlige og indgives på en særlig blanket.

Det er kommunen, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom kommunen ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive oplysningsskemaet, anmodningen eller meddelelsen om sygedagpenge ved anvendelse af digital selvbetjening efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse samt demens, borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra kommunens side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der kan også være tale om en sygemeldt sengeliggende uden PC eller uden digitale kundskaber, som derfor henvender sig telefonisk til kommunen for at få tilbudt at indgive anmodning om sygedagpenge på en anden måde end digitalt.

Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan udfylde oplysningsskemaet, anmode om sygedagpenge eller indgive meddelelser ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold vil eksempelvis kunne foreligge, hvor en borger er indlagt på sygehus eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede *stk. 3, 1. pkt.*, også ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen eller kommunens forhold gør, at der ikke kan ske udfyldelse af oplysningsskemaet eller anmodes om sygedagpenge ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at kommunens digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil kommunen eksempelvis kunne anvise borgeren en anden måde at ansøge på, hvis kommunens selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen ikke-digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

I den foreslåede affattelse af *stk. 3, 2. pkt.* foreslås det, at kommunen kan undlade at afvise en meddelelse, der ikke er indgivet digitalt, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde. Bestemmelsen vil primært finde anvendelse, hvor borgeren afgiver oplysninger til kommunen på anden måde end digitalt, eksempelvis telefonisk, og hvor oplysningen kan betyde, at borgeren eller dennes arbejdsgiver vil få udbetalt for meget, hvis ikke kommunen med det samme lader oplysningen indgå i borgerens sag.

Bestemmelsen medfører, at der vil være tilfælde, hvor kommunen vil anse en ikke-digital meddelelse for modtaget for at kunne leve op til sin forpligtelse til at sikre, at ydelsen udbetales på et korrekt grundlag. Kommunen vil, som det er tilfældet efter gældende regler, fortsat have notatpligt i henhold til offentlighedsloven. Kommunen skal i de tilfælde, hvor kommunen undlader at afvise en meddelelse, der ikke indgives digitalt, så vidt muligt vejlede borgeren om det digitale formkrav og de mulige konsekvenser ved ikke at overholde dette.

Efter gældende regler har myndigheden pligt til at rejse en sag om tilbagebetaling over for en borger, der formodes at have fået for meget udbetalt i sociale ydelser, uberettiget og mod bedre vidende. Mod bedre vidende betyder, at borgeren skal have været i ond tro om modtagelsen af det for meget udbetalte. Myndigheden skal foretage en konkret vurdering af, om borgeren har været i ond tro om modtagelsen af ydelsen i hver enkelt tilbagebetalingssag. Det forhold, at borgeren ikke opfylder det digitale formkrav i forhold til at oplyse om ændringer, der har betydning for hjælpen, vil ikke i sig selv betyde, at borgeren automatisk skal vurderes til at være i ond tro vedrørende et eventuelt for meget udbetalt beløb i en tilbagebetalingssag. Det vil fortsat bero på en konkret og individuel vurdering.

Med den foreslåede affattelse af *stk. 4* foreslås det, at et oplysningsskema, en anmodning om sygedagpenge og en meddelelse indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for

kommunen, der vil være adressat for ansøgningen, det vil sige på et tidspunkt, hvor kommunen har adgang til at behandle eller læse ansøgningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem.*

Til nr. 5.

Efter den gældende bestemmelse i § 77 i lov om sygedagpenge kan kommunens afgørelser efter loven påklages til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Kommunens afgørelser om, at der ikke foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren skal tilbydes at indgive oplysningsskemaet, anmodningen om sygedagpenge eller meddelelser på anden måde end ved digital selvbetjening efter lovforslagets § 1, nr. 4, jf. forslag til affattelse af § 69 a, stk. 2, kan således påklages til Ankestyrelsen efter gældende bestemmelser. Kommunen skal, som det også er tilfældet med andre afgørelser, genvurdere sagen inden for 4 uger og automatisk sende den videre til Ankestyrelsen, hvis borgeren ikke får fuldt ud medhold.

For at sikre, at borgerens rettigheder i forhold til sygedagpengeloven ikke går tabt, foreslås det tilføjet i den nye bestemmelse i § 77, stk. 2, i lov om sygedagpenge, at kommunen ved borgerens klage over en afgørelse om afslag på at få tilbud om at søge på anden måde end digitalt på grund af særlige forhold efter forslaget til § 69 a, stk. 2, i lov om sygedagpenge, skal behandle oplysningsskemaet, anmodningen eller meddelelsen mv., selv om den ikke er indgivet digitalt.

Ankestyrelsens afgørelse vil indgå i fastsættelsen af den generelle praksis på sygedagpengeområdet, dvs. at afgørelsen kan få betydning for kommunens fremtidige afgørelser om, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren skal tilbydes en anden måde at indgive anmodningen om sygedagpenge, oplysningsskemaet eller meddelelser på. Afgørelsen kan også indgå i kommunens vurdering i de tilfælde, hvor borgeren på ny beder om at få mulighed for at indgive på anden måde end ved digital selvbetjening.

Hvis borgeren har fået afslag fra Ankestyrelsen på, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren må søge på anden måde end ved digital selvbetjening, kan kommunen lægge denne afgørelse om afslag til grund, med mindre borgeren kan godtgøre, at der er tale om en ændring i borgerens situation. En ny afgørelse fra kommunen om afvisning af, at der foreligger særlige forhold, kan ligeledes indbringes for Ankestyrelsen, og myndigheden skal i så fald også behandle den nye ansøgning, oplysningsskema eller meddelelse.

*Til § 2*

*(Afgivelse af samtykke til udstedelse af straffeattest til offentlig brug)*

Med bestemmelsen gives der justitsministeren hjemmel til at fastsætte nærmere regler om overgang til obligatorisk digital selvbetjening ved afgivelse af samtykke til udstedelse af en offentlig straffeattest.

De regler, der udstedes med hjemmel i bestemmelsen, forudsættes at blive udstedt og administreret i overensstemmelse med de principper, som er anført i dette lovforslags afsnit 4.1-4.3.

Hvis lovforslaget vedtages, agter Justitsministeriet med hjemmel i den foreslåede bestemmelse at fastsætte nærmere regler om, at samtykke til udstedelse af en offentlig straffeattest skal indgives ved anvendelse af den digitale procedure, som politiet anviser.

Det vil i reglerne blive fastsat, at Rigspolitiet afviser et samtykke, der ikke indgives ved digital selvbetjening. Det vil imidlertid tillige blive fastsat, at Rigspolitiet skal tilbyde, at samtykke kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, hvis Rigspolitiet finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at den digitale selvbetjeningsløsning ikke må forventes at kunne anvendes.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

Det vil endvidere blive fastsat, at Rigspolitiet ekstraordinært kan undlade at afvise en begæring mv., der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare økonomiske fordele for Rigspolitiet ved at behandle ansøgningen på anden vis end digitalt. Med muligheden for ekstraordinært at undlade at afvise sager, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, tages der højde for, at der kan være situationer, hvor det ud fra en samlet vurdering kan være mere økonomisk hensigtsmæssigt for Rigspolitiet at behandle en ansøgning, selv om den ikke indgives ved digital selvbetjening. Der kan eksempelvis være tale om, at Rigspolitiets digitale selvbetjeningssystem ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Rigspolitiet eksempelvis kunne anvise en anden måde at ansøge på, hvis selvbetjeningssystemet er ude af drift.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Rigspolitiet vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital ansøgningsprocedure til rådighed for borgerne.

### Til § 3

*(Bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale)*

Med den foreslåede bestemmelse i arkivlovens § 22 a, stk. 1, fastsættes det, at anmodning om bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale skal indgives digitalt til Statens Arkiver ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Statens Arkiver stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring medfører, at det bliver et krav, at anmodningen indgives digitalt.

Digital bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale gøres således obligatorisk for borgeren, således at en anmodning, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som udgangspunkt vil blive afvist af Statens Arkiver.

Statens Arkiver vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 3.2 *Persondatabeskyttelse* og afsnit 4.2.6 *Infrastruktur og tekniske løsninger*.

Foreligger der efter Statens Arkivers vurdering særlige forhold, kan borgeren imidlertid indgive anmodning på anden måde end ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning.

Det foreslås i *stk. 2*, at når der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal Statens Arkiver efter den foreslåede bestemmelse tilbyde borgeren, at bestillingen kan indgives på anden måde end ved anvendelse af Statens Arkivers digitale selvbetjeningsløsning.

Statens Arkiver vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale i de tilfælde, hvor bestillingen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening, og herunder kræve at bestillingen for eksempel skal være skriftlig.

Det er Statens Arkiver, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom Statens Arkiver ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive bestillingen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse samt demens, borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra Statens Arkivers side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold



for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan bestille arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede *stk. 3* også helt ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved anmodningen eller Statens Arkivers forhold gør, at der ikke kan bestilles arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at Statens Arkivers digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Statens Arkiver eksempelvis kunne anvise borgeren en anden måde at bestille på, hvis Statens Arkivers selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage bestillingen ikke-digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Med den foreslåede affattelse af *stk. 4* foreslås det, at en bestilling indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Statens Arkiver, der vil være adressat for anmodningen, det vil sige på et tidspunkt, hvor Statens Arkiver har adgang til at behandle eller læse ansøgningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4 *De konkrete områder omfattet af lovforslaget*.

#### *Til § 4 (Indhentelse af børneattester)*

Med bestemmelsen gives der justitsministeren hjemmel til at fastsætte nærmere regler om overgang til obligatorisk digital selvbetjening ved indgivelse af begæring om børneattest og samtykke i den forbindelse.

De regler, der udstedes med hjemmel i bestemmelsen, forudsættes i videst mulige omfang at blive udstedt og administreret i overensstemmelse med de principper, som er anført i dette lovforslags afsnit 4.1-4.3.

Hvis lovforslaget vedtages, agter Justitsministeriet med hjemmel i den foreslåede bestemmelse at fastsætte nærmere regler om, at samtykke til videregivelse af oplysninger i form af en børneattest skal afgives ved den digitale procedure, som Rigspolitiet anviser. Justitsministeriet vil overveje, om der skal fastsættes nærmere regler om, at også begæringer fra virksomheder, foreninger mv. om udstedelse af børneattester skal indgives digitalt.

Det vil i reglerne blive fastsat, at Rigspolitiet afviser begæringer og samtykker, der ikke indgives ved digital selvbetjening. Det vil imidlertid tillige blive fastsat, at Rigspolitiet skal tilbyde, at begæringer eller samtykke kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, hvis Rigspolitiet finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at den digitale selvbetjeningsløsning ikke må forventes at kunne anvendes.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

Det vil endvidere blive fastsat, at Rigspolitiet ekstraordinært kan undlade at afvise en begæring eller et samtykke, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare økonomiske fordele for Rigspolitiet ved at behandle begæringen eller samtykket på anden vis end digitalt. Med muligheden for ekstraordinært at undlade at afvise en begæring eller et samtykke, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, tages der højde for, at der kan være situationer, hvor det ud fra en samlet vurdering kan være mere økonomisk hensigtsmæssigt for Rigspolitiet at behandle en sag, selv om der ikke er benyttet digital selvbetjening. Der kan eksempelvis være tale om, at Rigspolitiets digitale selvbetjeningssystem ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Rigspolitiet eksempelvis kunne anviser en anden måde at ansøge eller samtykke på, hvis selvbetjeningssystemet er ude af drift.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Rigspolitiet vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital ansøgningsprocedure til rådighed for borgerne.

#### *Til § 5*

*(Ansøgning og meddelelse mv. om personligt tillæg og helbredsstillæg efter lov om social pension)*

Til nr. 1

Den foreslåede affattelse af § 13 a, stk. 1, i lov om social pension medfører, at ansøgninger og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredsstillæg efter lov om social pension skal indgives til kommunalbestyrelsen digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunalbestyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring medfører, at det bliver et krav, at ansøgningen eller meddelelsen mv. indgives digitalt, ligesom andre ansøgninger og meddelelser mv. efter lov om social pension, der skal indgives til Udbetaling Danmark ved digital selvbetjening efter § 13 i lov om Udbetaling Danmark. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4.4.1.

Digital ansøgning om personligt tillæg og helbredstillæg samt indgivelse af efterfølgende meddelelser gøres obligatorisk for borgeren, således at en ansøgning, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som udgangspunkt vil blive afvist af kommunalbestyrelsen.

Kravet om, at ansøgningen eller meddelelsen mv. skal indgives digitalt, medfører ikke, at alle bilag til ansøgningen også kan indgives digitalt. Det vil fremgå af den digitale selvbetjeningsløsning, hvilke dokumenter der kan eller skal indgives digitalt, herunder hvilke dokumenter der kan indgives på anden måde eller som skal fremlægges i original eller i et særligt format mv.

Kommunalbestyrelsen vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 3.2 *Persondatubeskyttelse* og afsnit 4.2.6 *Infrastruktur og tekniske løsninger*.

Det foreslås i *stk.* 2, at hvis kommunalbestyrelsen vurderer, at der foreligger særlige forhold, der gør, at pensionisten ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal kommunalbestyrelsen tilbyde pensionisten, at ansøgningen eller meddelelsen kan indgives på anden måde end ved anvendelse af kommunalbestyrelsens digitale selvbetjeningsløsning.

På pensionsområdet er der generelt ikke fastsat formkrav til ansøgninger og meddelelser mv. Det betyder, at der ikke gælder et formkrav til, hvordan borgeren ansøger eller giver meddelelser mv. om personligt tillæg eller helbredstillæg til kommunen, i de tilfælde, hvor særlige forhold gør, at borgeren skal tilbydes, at ansøgningen eller meddelelsen mv. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening. Kommunen vil som hidtil kunne anvise borgeren at afgive oplysninger, som er nødvendigt for at kunne behandle sagen under hensyntagen til den enkelte borgers særlige behov.

Det er kommunalbestyrelsen, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom kommunen ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive ansøgningen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse samt demens, borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp

eller medbetjening fra kommunens side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan ansøge om personligt tillæg og helbredstillæg ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold vil eksempelvis kunne foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede *stk. 3, 1. pkt.*, også ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen eller kommunens forhold gør, at der ikke kan ansøges om personligt tillæg eller helbredstillæg ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at kommunens digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil kommunen eksempelvis kunne anviser borgeren en anden måde at ansøge på, hvis kommunens selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen eller meddelelsen mv. ikke-digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

I den foreslåede affattelse af *stk. 3, 2. pkt.* foreslås det, at kommunen kan undlade at afvise meddelelser fra pensionisten, der ikke er indgivet digitalt, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde. Bestemmelsen vil primært finde anvendelse, hvor pensionisten afgiver oplysninger til kommunen på anden måde end digitalt, eksempelvis telefonisk, og hvor oplysningen kan betyde, at borgeren vil få udbetalt for meget, hvis ikke kommunen med det samme lader oplysningen indgå i borgerens sag. En oplysning vil eventuelt også kunne få betydning for udbetaling af andre sociale ydelser inden for samme lovgivning. Bestemmelsen medfører, at der vil være tilfælde, hvor kommunen vil anse en ikke-digital meddelelse for modtaget for at kunne leve op til sin forpligtelse til at sikre, at ydelsen udbetales på et korrekt grundlag. Kommunen vil, som det er tilfældet efter gældende regler, fortsat have notatpligt i henhold til offentlighedsloven. Kommunen skal i de tilfælde, hvor de undlader at afvise en meddelelse, der ikke indgives digitalt, så vidt muligt vejlede pensionisten om det digitale formkrav og de mulige konsekvenser ved ikke at overholde dette.

Efter gældende regler har myndigheden pligt til at rejse en sag om tilbagebetaling over for en borger, der formodes at have fået for meget udbetalt i sociale ydelser,

uberettiget og mod bedre vidende. Mod bedre vidende betyder, at borgeren skal have været i ond tro om modtagelsen af det for meget udbetalte. Myndigheden skal foretage en konkret vurdering af, om borgeren har været i ond tro om modtagelsen af ydelsen i hver enkelt tilbagebetalingssag. Det forhold, at borgeren ikke opfylder det digitale formkrav i forhold til at oplyse om ændringer, der har betydning for hjælpen, vil ikke i sig selv betyde, at borgeren automatisk skal vurderes til at være i ond tro vedrørende et eventuelt for meget udbetalt beløb i en tilbagebetalingssag. Det vil fortsat bero på en konkret og individuel vurdering.

Der foreslås ikke at være selvstændig klageadgang over kommunens beslutning om at se bort fra digitaliseringskravet efter forslaget til stk. 3. Ankeinstansen vil dog i forbindelse med en klage over en afgørelse truffet af kommunen kunne tage stilling til, hvornår en ansøgning anses for at være indgivet til kommunen.

I *stk. 4* foreslås det, at en ansøgning eller meddelelse indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for kommunen, der vil være adressat for ansøgningen eller meddelelsen, det vil sige på det tidspunkt, hvor kommunen har adgang til at behandle eller læse ansøgningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*.

Det foreslås i *stk. 5*, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte nærmere regler om, at kommunalbestyrelsens afgørelser om digital selvbetjening efter stk. 2 også skal gælde for ansøgninger og meddelelser mv. på andre nærmere angivne sagsområder. Det forudsættes, at disse andre sagsområder skal have en tæt sammenhæng med ansøgningen om personligt tillæg eller helbrestillæg. Det forudsættes, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold udmønter bestemmelsen, så det på forhånd er fastsat, hvilke områder og ansøgninger der har en sådan tæt sammenhæng. Dette er fastsat på de områder, hvor der pr. 1. december 2014 indføres krav om digital selvbetjening i bekendtgørelse [nr. xx af zz. november 2014] om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser mv. om sociale ydelser mv.

Der kan således for eksempel fastsættes regler om, at en afgørelse efter forslaget til stk. 2 om, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren skal tilbydes, at ansøgningen eller meddelelsen m.v. kan indgives på anden måde end digitalt, kan medføre at også andre fremtidige ansøgninger eller meddelelser for eksempel efter lov om social pension både på kommunens og Udbetaling Danmarks områder, hvor der er krav om anvendelse af obligatorisk digital selvbetjening, kan indgives på anden måde end digitalt.

Videre foreslås det i *stk. 5*, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte nærmere regler om, at kommunen skal give Udbetaling Danmark besked, hvis kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om digital selvbetjening efter stk. 2, og afgørelsen har betydning for andre

ansøgninger og meddelelser mv. på sagsområder, der hører under Udbetaling Danmark. Det vil for eksempel være tilfældet, hvis en sådan afgørelse har betydning for andre ansøgninger og meddelelser efter lov om social pension, hvor der er krav om anvendelse af obligatorisk digital selvbetjening.

En oplysning om, at en borger er blevet undtaget fra kravet om obligatorisk digital selvbetjening, er en ikke-følsom personoplysning, som kan videregives fra kommunen til Udbetaling Danmark uden samtykke fra borgeren, jf. persondatalovens § 6, nr. 6, da databehandlingen er nødvendig af hensyn til offentlig myndighedsudøvelse. Der vil således ikke med forslaget blive videregivet oplysninger fra kommunerne til Udbetaling Danmark i videre omfang, end det allerede er muligt efter persondataloven.

Udbetaling Danmark vil ikke med forslaget kunne få oplysninger om begrundelsen for afgørelsen eller klagen. Der vil således ikke være tale om, at kommunen videregiver følsomme personoplysninger efter persondatalovens §§ 7 og 8. Persondataloven regulerer alene, hvornår en myndighed er berettiget til at videregive oplysninger, men regulerer ikke, hvornår en myndighed af egen drift – det vil sige uden anmodning fra en myndighed – har pligt til at videresende en oplysning.

Det foreslåede om administrativt at fastsætte regler om, at kommunen skal give Udbetaling Danmark besked, vil således forpligte kommunen til at videregive oplysningerne af egen drift, det vil sige uden forudgående anmodning fra Udbetaling Danmark. Oplysningerne forudsættes videregivet hurtigst muligt til Udbetaling Danmark.

Til nr. 2

Der er tale om en konsekvensændring som følge af nr. 3.

Til nr. 3

Efter § 50 i lov om social pension kan kommunalbestyrelsens afgørelser efter loven påklages til Ankestyrelsen efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Kommunalbestyrelsens afgørelser efter forslaget til affattelse af § 13 a, stk. 2, om, at der ikke foreligger særlige forhold, kan således påklages til Ankestyrelsen efter gældende bestemmelser. Kommunen skal, som det også er tilfældet med andre afgørelser på det sociale område, genvurdere sagen inden for 4 uger og automatisk sende den videre til Ankestyrelsen, hvis borgeren ikke får fuldt ud medhold.

For at sikre, at pensionistens mulighed for at ansøge om tillæg ikke går tabt, foreslås det tilføjet i den nye bestemmelse i § 50, stk. 2, at kommunalbestyrelsen ved borgerens klage over en afgørelse efter forslaget til affattelse af § 13 a, stk. 2, om, at der ikke foreligger særlige forhold, skal behandle ansøgningen eller meddelelsen mv. selv om den ikke er indgivet digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4 *De konkrete områder omfattet af lovforslaget.*

#### *Til § 6*

*(Ansøgning og meddelelse mv. om personligt tillæg og helbredstillæg efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v.)*

Til nr. 1

Den foreslåede affattelse af § 23 a, stk. 1, i lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. medfører, at ansøgninger og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredsstillæg efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. skal indgives til kommunalbestyrelsen digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunalbestyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring medfører, at det bliver et krav, at ansøgningen eller meddelelsen mv. indgives digitalt, ligesom andre ansøgninger og meddelelser mv. efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v., der skal indgives til Udbetaling Danmark ved digital selvbetjening efter § 13 i lov om Udbetaling Danmark. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4.4.1.

Digital ansøgning om personligt tillæg og helbredstillæg gøres obligatorisk for borgeren, således at en ansøgning, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som udgangspunkt vil blive afvist af kommunalbestyrelsen.

Kravet om, at ansøgningen skal indgives digitalt, medfører ikke, at alle bilag til ansøgningen også kan indgives digitalt. Det vil fremgå af den digitale selvbetjeningsløsning, hvilke dokumenter der kan eller skal indgives digitalt, herunder hvilke dokumenter der kan indgives på anden måde eller som skal fremlægges i original eller i et særligt format mv.

Kommunalbestyrelsen vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 3.2 *Persondatubeskyttelse* og afsnit 4.2.6 *Infrastruktur og tekniske løsninger.*

Det foreslås i stk. 2, at hvis kommunalbestyrelsen vurderer, at der foreligger særlige forhold, der gør, at pensionisten ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal kommunalbestyrelsen tilbyde pensionisten, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved anvendelse af kommunalbestyrelsens digitale selvbetjeningsløsning.

På pensionsområdet er der generelt ikke fastsat formkrav til ansøgninger og meddelelser mv. Det betyder, at der ikke gælder et formkrav til, hvordan borgeren ansøger eller giver meddelelser mv. om personligt tillæg eller helbredstillæg til kommunen, i de tilfælde, hvor særlige forhold gør, at borgeren skal tilbydes, at ansøgningen eller meddelelsen mv. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening. Kommunen vil som hidtil kunne anvise borgeren at afgive oplysninger, som er nødvendigt for at kunne behandle sagen under hensyntagen til den enkelte borgers særlige behov.

Det er kommunalbestyrelsen, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom kommunen ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive ansøgningen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse samt demens, borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra kommunens side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan ansøge om personligt tillæg og helbredstillæg ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold vil eksempelvis kunne foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede *stk. 3, 1. pkt.*, også ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen eller kommunens forhold gør, at der ikke kan ansøges om personligt tillæg eller helbredstillæg ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at kommunens digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil kommunen eksempelvis kunne anvise borgeren en anden måde at ansøge på, hvis kommunens selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen ikke-digitalt.



Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

I den foreslåede affattelse af *stk. 3, 2. pkt.* foreslås det, at kommunen kan undlade at afvise meddelelser fra pensionisten, der ikke er indgivet digitalt, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde. Bestemmelsen vil primært finde anvendelse, hvor pensionisten afgiver oplysninger til kommunen på anden måde end digitalt, eksempelvis telefonisk, og hvor oplysningen kan betyde, at borgeren vil få udbetalt for meget, hvis ikke kommunen med det samme lader oplysningen indgå i borgerens sag. En oplysning vil eventuelt også kunne få betydning for udbetaling af andre sociale ydelser inden for samme lovgivning. Bestemmelsen medfører, at der vil være tilfælde, hvor kommunen vil anse en ikke-digital meddelelse for modtaget for at kunne leve op til sin forpligtelse til at sikre, at ydelsen udbetales på et korrekt grundlag. Kommunen vil, som det er tilfældet efter gældende regler, fortsat have notatpligt i henhold til offentlighedsloven. Kommunen skal i de tilfælde, hvor de undlader at afvise en meddelelse, der ikke indgives digitalt, så vidt muligt vejlede pensionisten om det digitale formkrav og de mulige konsekvenser ved ikke at overholde dette.

Efter gældende regler har myndigheden pligt til at rejse en sag om tilbagebetaling over for en borger, der formodes at have fået for meget udbetalt i sociale ydelser, uberettiget og mod bedre vidende. Mod bedre vidende betyder, at borgeren skal have været i ond tro om modtagelsen af det for meget udbetalte. Myndigheden skal foretage en konkret vurdering af, om borgeren har været i ond tro om modtagelsen af ydelsen i hver enkelt tilbagebetalingssag. Det forhold, at borgeren ikke opfylder det digitale formkrav i forhold til at oplyse om ændringer, der har betydning for hjælpen, vil ikke i sig selv betyde, at borgeren automatisk skal vurderes til at være i ond tro vedrørende et eventuelt for meget udbetalt beløb i en tilbagebetalingssag. Det vil fortsat bero på en konkret og individuel vurdering. Der foreslås ikke at være selvstændig klageadgang over kommunens beslutning om at se bort fra digitaliseringskravet efter forslaget til *stk. 3*. Ankeinstansen vil dog i forbindelse med en klage over en afgørelse truffet af kommunen kunne tage stilling til, hvornår en ansøgning anses for at være indgivet til kommunen.

I *stk. 4* foreslås det, at en ansøgning indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for kommunen, der vil være adressat for ansøgningen, det vil sige på det tidspunkt, hvor kommunen har adgang til at behandle eller læse ansøgningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*.

Det foreslås i *stk. 5*, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte nærmere regler om, at kommunalbestyrelsens afgørelser om digital selvbetjening efter *stk. 2* også skal gælde for ansøgninger og meddelelser mv. på andre nærmere angivne sagsområder. Det forudsættes, at disse andre

sagsområder skal have en tæt sammenhæng med ansøgningen om personligt tillæg eller helbredstillæg. Det forudsættes, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold udmønter bestemmelsen, så det på forhånd er fastsat, hvilke områder og ansøgninger der har en sådan tæt sammenhæng. Dette er fastsat på de områder, hvor der pr. 1. december 2014 indføres krav om digital selvbetjening i bekendtgørelse [nr. xx af zz. november 2014] om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser mv. om sociale ydelser mv. Der kan således for eksempel fastsættes regler om, at en afgørelse efter forslaget stk. 2 om, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren skal tilbydes, at ansøgningen eller meddelelsen mv. kan indgives på anden måde end digitalt, kan medføre at også andre fremtidige ansøgninger eller meddelelser mv. for eksempel efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. både på kommunens og Udbetaling Danmarks områder, hvor der er krav om anvendelse af obligatorisk digital selvbetjening, kan indgives på anden måde end digitalt.

Videre foreslås det i *stk.* 5, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte nærmere regler om, at kommunen skal give Udbetaling Danmark besked, hvis kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om digital selvbetjening efter stk. 2, og afgørelsen har betydning for andre ansøgninger og meddelelser mv. på sagsområder, der hører under Udbetaling Danmark. Det vil for eksempel være tilfældet, hvis en sådan afgørelse har betydning for andre ansøgninger og meddelelser efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v., hvor der er krav om anvendelse af obligatorisk digital selvbetjening.

En oplysning om, at en borger er blevet undtaget fra kravet om obligatorisk digital selvbetjening, er en ikke-følsom personoplysning, som kan videregives fra kommunen til Udbetaling Danmark uden samtykke fra borgeren, jf. persondatalovens § 6, nr. 6, da databehandlingen er nødvendig af hensyn til offentlig myndighedsudøvelse. Der vil således ikke med forslaget blive videregivet oplysninger fra kommunerne til Udbetaling Danmark i videre omfang, end det allerede er muligt efter persondataloven.

Udbetaling Danmark vil ikke med forslaget kunne få oplysninger om begrundelsen for afgørelsen eller klagen. Der vil således ikke være tale om, at kommunen videregiver følsomme personoplysninger efter persondatalovens §§ 7 og 8. Persondataloven regulerer alene, hvornår en myndighed er berettiget til at videregive oplysninger, men regulerer ikke, hvornår en myndighed af egen drift – det vil sige uden anmodning fra en myndighed – har pligt til at videresende en oplysning. Det foreslåede om administrativt at fastsætte regler om, at kommunen skal give Udbetaling Danmark besked, vil således forpligte kommunen til at videregive oplysningerne af egen drift, det vil sige uden forudgående anmodning fra Udbetaling Danmark. Oplysningerne forudsættes videregivet hurtigst muligt til Udbetaling Danmark.

De foreslåede regler svarer til forslaget om obligatorisk digital selvbetjening ved ansøgning og meddelelse mv. om personligt tillæg og helbredstillæg efter lov om social pension efter forslaget § 5. Der henvises også til bemærkningerne hertil.

Til nr. 2

Der er tale om en konsekvensændring som følge af nr. 3.

Til nr. 3

Efter § 49 i lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. kan kommunalbestyrelsens afgørelser efter loven påklages til Ankestyrelsen efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Kommunalbestyrelsens afgørelser efter forslaget til affattelse af § 23 a, stk. 2, om at der ikke foreligger særlige forhold, kan således påklages til Ankestyrelsen efter gældende bestemmelser. Kommunen skal, som det også er tilfældet med andre afgørelser på det sociale område, genvurdere sagen inden for 4 uger og automatisk sende den videre til Ankestyrelsen, hvis borgeren ikke får fuldt ud medhold.

For at sikre, at pensionistens mulighed for at ansøge om tillæg ikke går tabt, foreslås det tilføjet i den nye bestemmelse i § 49, stk. 2, at kommunalbestyrelsen ved borgerens klage over en afgørelse efter forslaget til affattelse af § 23 a, stk. 2, i lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v., om at der ikke foreligger særlige forhold, skal behandle ansøgningen eller meddelelsen mv. selv om den ikke er indgivet digitalt.

De foreslåede regler svarer til forslaget om obligatorisk digital selvbetjening ved ansøgning og meddelelse mv. om personligt tillæg og helbredstillæg efter lov om social pension efter forslaget § 5. Der henvises også til bemærkningerne hertil.

Desuden henvises der til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4 *De konkrete områder omfattet af lovforslaget*.

#### *Til § 7*

*(Ansøgning til Sundhedsstyrelsen om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land)*

Til nr. 1

Den foreslåede affattelse af § 168 a, stk. 1, i sundhedsloven medfører, at ansøgninger til Sundhedsstyrelsen om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land skal indgives til Sundhedsstyrelsen digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Sundhedsstyrelsen stiller til rådighed. Det forudsættes, at der fra borger.dk linkes til Sundhedsstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning.

Den foreslåede ændring medfører, at det bliver et krav, at ansøgningen indgives digitalt, og at en ansøgning, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som udgangspunkt vil blive afvist af Sundhedsstyrelsen. Kravet om, at ansøgningen skal indgives digitalt, medfører tillige, at alle bilag til ansøgningen skal indgives ved digitalt selvbetjening.

Hvis andre myndigheder, eksempelvis en region, videresender en ansøgning til Sundhedsstyrelsen i medfør af visitationspligten i forvaltningslovens § 7, stk. 2, vil Sundhedsstyrelsen, jf. forvaltningslovens § 7, stk. 1, vejlede borgeren om, at korrekt ansøgning skal indgives via den digitale selvbetjeningsløsning, som styrelsen stiller til rådighed.

Det foreslås i § 168 a, stk. 2, at Sundhedsstyrelsen, når der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal tilbyde borgeren, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning.

Sundhedsstyrelsen vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af ansøgning til Sundhedsstyrelsen i de tilfælde, hvor Sundhedsstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller forventes at kunne indgive ansøgningen digitalt. Sundhedsstyrelsen vil herunder kunne kræve, at ansøgningen eksempelvis skal være skriftlig.

Det er Sundhedsstyrelsen, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller forventes at kunne indgive ansøgningen digitalt. Sundhedsstyrelsen vil i den forbindelse lægge vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom Sundhedsstyrelsen ud fra en helhedsvurdering af borgeren bedømmer, om borgeren vil kunne indgive ansøgningen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede § 168 a, stk. 3, også helt ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen eller Sundhedsstyrelsens forhold gør, at der ikke kan ansøges ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at Sundhedsstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Sundhedsstyrelsen eksempelvis kunne anvisе borgeren en anden måde at ansøge på, hvis Sundhedsstyrelsens selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Hvis Sundhedsstyrelsen i forlængelse heraf modtager en mangelfuld ansøgning (på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning)

inden for den 1-årige forældelsesfrist i sundhedslovens § 168, stk. 4, vil ansøgningen blive betragtet som rettidig, hvis borgeren inden for de af Sundhedsstyrelsen fastsatte frister retter op på manglen, selvom forældelsesfristen måtte være sprunget, inden manglen er rettet.

Med den foreslåede affattelse af § 168 a, stk. 4 foreslås det, at en ansøgning indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Sundhedsstyrelsen, det vil sige på et tidspunkt, hvor Sundhedsstyrelsen har adgang til at behandle eller læse ansøgningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem.*

Endelig foreslås det med affattelsen *stk. 5*, at Sundhedsstyrelsens afgørelser truffet med hjemmel § 168, stk. 1-3, ikke kan påklages til anden administrativ myndighed. Herved fraviges den almindelige ulovbestemte grundsætning om, at en underordnet myndigheds (Sundhedsstyrelsen) afgørelser kan påklages til overordnet (Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse) myndighed. Sundhedsstyrelsens afgørelser om tilskud til et lægemiddel, købt i et andet EU/EØS-land er allerede afskåret fra rekurs.

#### *Til § 8*

*(Klager over sundhedsvæsenet til Patientombuddet og Klager over sundhedspersoner til Sundhedsvæsenets Disciplinærnavn)*

Til nr. 1

Den foreslåede affattelse af *10 a, stk. 1*, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet medfører, at klage til Patientombuddet over sundhedsvæsenets sundhedsfaglige virksomhed og klage til Sundhedsvæsenets Disciplinærnavn over sundspersoners sundhedsfaglige virksomhed skal indgives til Patientombuddet digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Patientombuddet stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring medfører, at det bliver et krav, at klager over sundhedsvæsenets sundhedsfaglige virksomhed og klage over sundspersoners sundhedsfaglige virksomhed indgives digitalt til Patientombuddet.

Digital klage til Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnavn gøres således obligatorisk for borgeren, således at en klage, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som udgangspunkt vil blive afvist af Patientombuddet.

Kravet om, at klagen skal indgives digitalt, medfører ikke, at alle bilag til klagen også kan indgives digitalt. Det vil fremgå af den digitale selvbetjeningsløsning, hvilke dokumenter der kan eller skal indgives digitalt, herunder hvilke dokumenter

der kan indgives på anden måde eller som skal fremlægges i original eller i et særligt format mv.

Hvis en mangelfuld klage (på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning) indgives til Patientombuddet inden for klage- eller forældelsesfristen, betragtes klagen som rettidig, hvis borgeren inden for de af Patientombuddet fastsatte frister retter op på manglen, selvom klage- eller forældelsesfristen måtte være sprunget, inden manglen er rettet.

Patientombuddet vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 3.2 *Persondatubeskyttelse* og afsnit 4.2.6 *Infrastruktur og tekniske løsninger*.

Det foreslås i *stk.* 2, at når der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal Patientombuddet efter den foreslåede bestemmelse tilbyde borgeren, at klage kan indgives på anden måde end ved anvendelse af Patientombuddets digitale selvbetjeningsløsning.

Patientombuddet vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af klager i de tilfælde, hvor klagen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening, og herunder kræve at klagen for eksempel skal være skriftlig.

Det er Patientombuddet, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom Patientombuddet ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive klagen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse samt demens, borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra Patientombuddets side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan klage til Patientombuddet eller Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold vil eksempelvis kunne foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede *stk. 3* også helt ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved klagen eller Patientombuddets forhold gør, at der ikke kan indgives en klage til Patientombuddet eller Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at Patientombuddets digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Patientombuddet eksempelvis kunne anvise borgeren en anden måde at klage på, hvis Patientombuddets selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen ikke-digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Med de foreslåede bestemmelser tillægges Patientombuddet således som noget nyt ved lov på nærmere afgrænsede områder kompetence til at træffe afgørelse i forhold til sager, der hører under Sundhedsvæsenets Disciplinærnavns kompetence. Patientombuddets afgørelser efter kapitel 1 lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet er endelige og kan således hverken påklages til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse eller Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

Med den foreslåede affattelse af *stk. 4* foreslås det, at en klage indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Patientombuddet, der vil være adressat for klagen, det vil sige på det tidspunkt, hvor Patientombuddet har adgang til at behandle eller læse ansøgningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4 *De konkrete områder omfattet af lovforslaget*.

Til nr. 2

Den foreslåede affattelse af *58 c, stk. 1*, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet medfører, at klage til Ankenævnet for Patienterstatningen over Patienterstatningens afgørelser efter lovens § 33 og 55 skal indgives til Patientombuddet digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Patientombuddet stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring medfører, at det bliver et krav, at ansøgningen indgives digitalt.

Digital klage til Ankenævnet for Patienterstatningen gøres således obligatorisk for borgeren, således at en ansøgning, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som udgangspunkt vil blive afvist af Patientombuddet.

Kravet om, at ansøgningen skal indgives digitalt, medfører ikke, at alle bilag til ansøgningen også kan indgives digitalt. Det vil fremgå af den digitale selvbetjeningsløsning, hvilke dokumenter der kan eller skal indgives digitalt, herunder hvilke dokumenter der kan indgives på anden måde eller som skal fremlægges i original eller i et særligt format mv.

Hvis en mangelfuld klage (på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning) indgives til Patientombuddet inden for klage- eller forældelsesfristen, betragtes klagen som rettidig, hvis borgeren inden for de af Patientombuddet fastsatte frister retter op på manglen, selvom klage- eller forældelsesfristen måtte være sprunget, inden manglen er rettet. Tilsvarende vil en klage, der er indgivet til Patienterstatningen og herfra videresendt til ankebehandling i Ankenævnet for Patienterstatningen, blive betragtet som rettidig, hvis borgerens klageskrivelse er modtaget i Patienterstatningen inden for klage- eller forældelsesfristen, selvom den først er modtaget i ankenævnets sekretariat efter udløbet af en frist. Klager, der indgives til Patienterstatningen videresendes til Ankenævnet for Patienterstatningen i digital form. Derfor vil kravet om, at en klage skal indgives til nævnet i digital form anses for opfyldt for klager indgivet via Patienterstatningen.

Patientombuddet vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 3.2 *Persondataskyttelse* og afsnit 4.2.6 *Infrastruktur og tekniske løsninger*.

Det foreslås i *stk.* 2, at når der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal Patientombuddet efter den foreslåede bestemmelse tilbyde borgeren, at klage kan indgives på anden måde end ved anvendelse af Patientombuddets digitale selvbetjeningsløsning.

Patientombuddet vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af klage til Ankenævnet for Patienterstatningen i de tilfælde, hvor klagen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening, og herunder kræve at klagen skal fx være skriftlig.

Det er Patientombuddet, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom Patientombuddet ud fra en helhedsvurdering af



borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive klagen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse samt demens, borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra Patientombuddets side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan klage til Ankenævnet for Patienterstatningen ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning.

Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold vil eksempelvis kunne foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede *stk. 3* også helt ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved klagen eller Patientombuddets forhold gør, at der ikke kan klages til Ankenævnet for Patienterstatningen ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at Patientombuddets digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Patientombuddet eksempelvis kunne anvise borgeren en anden måde at klage på, hvis Patientombuddets selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen ikke-digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Med de foreslåede bestemmelser tillægges Patientombuddet således som noget nyt ved lov på nærmere afgrænsede områder kompetence til at træffe afgørelse i forhold til sager, der hører under Ankenævnet for Patienterstatningens kompetence.

Med den foreslåede affattelse af *stk. 4* foreslås det, at en klage indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Patientombuddet, der vil være adressat for klagen, det vil sige på det tidspunkt, hvor Patientombuddet har adgang til at behandle eller læse

ansøgningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.3  
*Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem.*

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4 *De konkrete områder omfattet af lovforslaget.*

Endelig foreslås det med affattelsen *stk. 5*, at Patientombuddets afgørelser truffet med hjemmel § 58 c, stk. 1-3, ikke kan påklages til anden administrativ myndighed. Herved fraviges den almindelige ulovbestemte grundsætning om, at en underordnet myndigheds (Patientombuddet) afgørelser kan påklages til overordnet (Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse) myndighed. Patientombuddets afgørelser i tilknytning til afgørelser som led i behandling af patientklager generelt er afskåret fra rekurs.

Som konsekvens af, at der indsættes en ny § 58 c, bliver den gældende § 58 c herefter til § 58 d.

#### *Til § 9*

*(Ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet og anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning )*

Den foreslåede affattelse af luftfartslovens § 153 b, *stk. 1*, medfører, at ansøgning om udstedelse af personcertifikater efter luftfartslovens § 35 samt ansøgning om udstedelse af personcertifikater efter EU-forordninger på området skal indgives til Trafikstyrelsen digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed.

Det foreslås samtidig, at anmodning om behandling af klager efter EU-forordning nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser skal indgives til Trafikstyrelsen digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring medfører, at det bliver et krav, at ansøgningen og anmodningen indgives digitalt.

Digital ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet samt anmodning om behandling af klager fra flypassagerer gøres således obligatorisk for borgeren, således at en ansøgning eller anmodning, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som udgangspunkt vil blive afvist af Trafikstyrelsen.

Kravet om, at ansøgningen og anmodningen skal indgives digitalt, medfører ikke, at alle bilag til ansøgningen og anmodningen også kan indgives digitalt. Det vil

fremgå af den digitale selvbetjeningsløsning, hvilke dokumenter der kan eller skal indgives digitalt, herunder hvilke dokumenter der kan indgives på anden måde, eller som skal fremlægges i original eller i et særligt format mv.

Trafikstyrelsen vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 3.2 *Persondatubeskyttelse* og afsnit 4.2.6 *Infrastruktur og tekniske løsninger*.

Foreligger der efter Trafikstyrelsens vurdering særlige forhold, kan borgeren imidlertid indgive ansøgningen eller anmodningen på anden måde end ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning.

Det foreslås i *stk.* 2, at når der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal Trafikstyrelsen efter den foreslåede bestemmelse tilbyde borgeren, at ansøgningen eller anmodningen kan indgives på anden måde end ved anvendelse af Trafikstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning.

Trafikstyrelsen vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af ansøgning om udstedelse af personcertifikat og anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning i de tilfælde, hvor ansøgningen eller anmodningen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening, og herunder kræve at ansøgningen eller anmodningen fx skal være skriftlig.

Det er Trafikstyrelsen, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom Trafikstyrelsen ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive ansøgningen eller anmodningen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse samt demens, borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra Trafikstyrelsens side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan ansøge om udstedelse af personcertifikat og anmode om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning, eller boardingafvisning ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold vil eksempelvis kunne

foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

En ansøgning om udstedelse af personcertifikat samt anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelser mv. kan behandles i Danmark, selvom den, der indgiver ansøgningen eller anmodningen, er udenlandsk statsborger med bopæl i udlandet. Som det fremgår af de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.5 *Identifikation af borgeren*, kan blandt andet udenlandske statsborgere med bopæl i udlandet ikke få NemID og derfor ikke anvende den digitale løsning. Det anses som et særligt forhold, der gør, at borgeren ikke kan ansøge digitalt, at den pågældende ikke kan få NemID. Dog kræver anmodning om behandling af klager fra flypassagerer ikke anvendelse af NemID. Som det fremgår af de almindelige bemærkninger, er der også andre grupper, der ikke kan få NemID.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede *stk. 3* også helt ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen eller anmodningen eller Trafikstyrelsens forhold gør, at der ikke kan ansøges om udstedelse af personcertifikat og anmodes om behandling af klager fra flypassagerer ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at Trafikstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Trafikstyrelsen eksempelvis kunne anviser borgeren en anden måde at ansøge på, hvis Trafikstyrelsens selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen eller anmodningen ikke-digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Med den foreslåede affattelse af *stk. 4* foreslås det, at en ansøgning eller anmodning indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen, der vil være adressat for ansøgningen eller anmodningen, det vil sige på et tidspunkt, hvor Trafikstyrelsen har adgang til at behandle eller læse ansøgningen eller anmodningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4 *De konkrete områder omfattet af lovforslaget*.

### Til § 10

*(Ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til personbefordring ad vej)*

Den foreslåede affattelse af § 19, stk. 1, i lov om buskørsel medfører, at ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til personbefordring ad vej skal indgives til Trafikstyrelsen digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring medfører, at det bliver et krav, at ansøgningen indgives digitalt.

Digital ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til personbefordring ad vej, gøres således obligatorisk for borgeren, således at en ansøgning, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som udgangspunkt vil blive afvist af Trafikstyrelsen.

Kravet om, at ansøgningen skal indgives digitalt, medfører ikke, at alle bilag til ansøgningen også kan indgives digitalt. Det vil fremgå af den digitale selvbetjeningsløsning, hvilke dokumenter der kan eller skal indgives digitalt, herunder hvilke dokumenter der kan indgives på anden måde eller som skal fremlægges i original eller i et særligt format mv.

Trafikstyrelsen vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 3.2 *Persondataskyttelse* og afsnit 4.2.6 *Infrastruktur og tekniske løsninger*.

Foreligger der efter Trafikstyrelsens vurdering særlige forhold, kan borgeren imidlertid indgive ansøgningen på anden måde end ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning.

Det foreslås i stk. 2, at når der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal Trafikstyrelsen efter den foreslåede bestemmelse tilbyde borgeren, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved anvendelse af Trafikstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning.

Trafikstyrelsen vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til personbefordring ad vej i de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening, og herunder kræve at ansøgningen for eksempel skal være skriftlig.

Det er Trafikstyrelsen, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom Trafikstyrelsen ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive ansøgningen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold på dette område kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere, der mangler digitale kompetencer, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra Trafikstyrelsens side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan ansøge om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til personbefordring ad vej ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning.

Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold vil eksempelvis kunne foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

En ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til personbefordring ad vej, kan behandles i Danmark, selvom den, der indgiver ansøgningen, er udenlandsk statsborger med bopæl i udlandet. Som det fremgår af de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3. *Særlige forhold* og afsnit 4.2.5. *Identifikation af borgeren*, kan blandt andet udenlandske statsborgere med bopæl i udlandet ikke få NemID og derfor ikke anvende den digitale løsning. Det anses som et særligt forhold, der gør, at borgeren ikke kan ansøge digitalt, at den pågældende ikke kan få NemID. Som det fremgår af de almindelige bemærkninger, er der også andre grupper, der ikke kan få NemID.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede *stk. 3* også helt ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen eller Trafikstyrelsens forhold gør, at der ikke kan ansøges om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til personbefordring ad vej ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at Trafikstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Trafikstyrelsen eksempelvis kunne anvis

borgeren en anden måde at ansøge på, hvis Trafikstyrelsens selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen ikke-digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Med den foreslåede affattelse af *stk. 4* foreslås det, at en ansøgning indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen, der vil være adressat for ansøgningen, det vil sige på et tidspunkt, hvor Trafikstyrelsen har adgang til at behandle eller læse ansøgningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4.6.3 *De konkrete områder omfattet af lovforslaget*.

#### *Til § 11*

*(Ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport)*

Den foreslåede affattelse af § 16e, *stk. 1*, i lov om godskørsel medfører, at ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport ad vej skal indgives til Trafikstyrelsen digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring medfører, at det bliver et krav, at ansøgningen indgives digitalt.

Digital ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport ad vej, gøres således obligatorisk for borgeren, således at en ansøgning, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som udgangspunkt vil blive afvist af Trafikstyrelsen.

Kravet om, at ansøgningen skal indgives digitalt, medfører ikke, at alle bilag til ansøgningen også kan indgives digitalt. Det vil fremgå af den digitale selvbetjeningsløsning, hvilke dokumenter der kan eller skal indgives digitalt, herunder hvilke dokumenter der kan indgives på anden måde eller som skal fremlægges i original eller i et særligt format mv.

Trafikstyrelsen vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige

bemærkninger ovenfor afsnit 3.2 *Persondataskyttelse* og afsnit 4.2.6 *Infrastruktur og tekniske løsninger*.

Foreligger der efter Trafikstyrelsens vurdering særlige forhold, kan borgeren imidlertid indgive ansøgningen på anden måde end ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning.

Det foreslås i *stk.* 2, at når der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal Trafikstyrelsen efter den foreslåede bestemmelse tilbyde borgeren, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved anvendelse af Trafikstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning.

Trafikstyrelsen vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskraV for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport ad vej i de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening, og herunder kræve at ansøgningen for eksempel skal være skriftlig.

Det er Trafikstyrelsen, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom Trafikstyrelsen ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive ansøgningen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold på dette område kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere, der mangler digitale kompetencer, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra Trafikstyrelsens side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan ansøge om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskraV for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport ad vej ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold vil eksempelvis kunne foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.3 *Særlige forhold*.

En ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskraV for førere af visse køretøjer, der benyttes



til godstransport eller personbefordring ad vej, kan behandles i Danmark, selvom den, der indgiver ansøgningen, er udenlandsk statsborger med bopæl i udlandet. Som det fremgår af de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.5 *Identifikation af borgeren*, kan blandt andet udenlandske statsborgere med bopæl i udlandet ikke få NemID og derfor ikke anvende den digitale løsning. Det anses som et særligt forhold, der gør, at borgeren ikke kan ansøge digitalt, at den pågældende ikke kan få NemID. Som det fremgår af de almindelige bemærkninger, er der også andre grupper, der ikke kan få NemID.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede *stk. 3* også helt ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen eller Trafikstyrelsens forhold gør, at der ikke kan ansøges om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport ad vej ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at Trafikstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Trafikstyrelsen eksempelvis kunne anvis e borgeren en anden måde at ansøge på, hvis Trafikstyrelsens selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen ikke-digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Med den foreslåede affattelse af *stk. 4* foreslås det, at en ansøgning indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen, der vil være adressat for ansøgningen, det vil sige på et tidspunkt, hvor Trafikstyrelsen har adgang til at behandle eller læse ansøgningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.3 *Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem*.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor afsnit 4.4.6.3 *De konkrete områder omfattet af lovforslaget*.

## Til § 12

*(Anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR)*

Ved den foreslåede bestemmelse fastsættes, at en anmodning fra en person over 15 år om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv, skal ske ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Økonomi- og Indenrigsministeriet stiller til rådighed.

Det er fundet hensigtsmæssigt, at alene anmodninger om indsigt fra personer over 15 år underlægges obligatorisk digital selvbetjening.

Der er ikke i persondataloven fastsat en bestemt aldersgrænse for, hvornår et barn eller en ung kan fremsætte anmodning om indsigt. Det antages dog generelt, at unge fra ca. 15 år som udgangspunkt selv kan fremsætte en indsigtbegæring.

På baggrund af karakteren af oplysningerne i CPR samt den grad af modenhed 15-årige generelt antages at besidde, findes det ubetænkeligt at give adgang til indsigt i egne oplysninger i CPR til unge over 15 år. Unge kan fra alderen 15 år desuden få NemID.

Det foreslåede krav om digital selvbetjening er begrænset til tilfælde, hvor der anmodes om oplysninger om vedkommende selv, herunder ved fuldmagt, jf. de almindelige bemærkninger om fuldmagt i afsnit 3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*.

En forældremyndighedsindehavers anmodning om indsigt i et barns oplysninger i CPR og en anmodning fra en værge om oplysninger om personen under værgemål underlægges ikke obligatorisk digital selvbetjening.

Anmodning fra personer over 15 år om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv underlægges obligatorisk digital selvbetjening, således at en anmodning, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Økonomi- og Indenrigsministeriet stiller til rådighed, som udgangspunkt skal afvises af Økonomi- og Indenrigsministeriet. Foreligger der efter Økonomi- og Indenrigsministeriets vurdering særlige forhold, er borgeren imidlertid fritaget fra kravet om anmodning ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning.

Når der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller må forventes ikke at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal Økonomi- og Indenrigsministeriet efter den foreslåede bestemmelse tilbyde borgeren, at anmodningen kan indgives på anden måde end ved brug af Økonomi- og Indenrigsministeriets digitale selvbetjeningsløsning.

Det er Økonomi- og Indenrigsministeriet, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom Økonomi- og Indenrigsministeriet ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne foretage anmodningen ved brug af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse samt demens, borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere

med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor telefonisk medbetjening fra ministeriets side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan anmode om indsigt i oplysninger i CPR om sig selv ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold vil eksempelvis kunne foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der også helt ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved anmodningen eller Økonomi- og Indenrigsministeriets forhold gør, at anmodning ikke kan fremsættes ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at Økonomi- og Indenrigsministeriets digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Økonomi- og Indenrigsministeriet eksempelvis kunne anvise borgeren en anden måde at anmode om indsigt på, hvis Økonomi- og Indenrigsministeriets selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage anmodningen ikke-digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor under afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* og afsnit 4.2.4 *Ekstraordinære situationer*.

Den foreslåede bestemmelse i CPR-lovens § 4, stk. 3, udgør en fravigelse af persondatalovens krav om, at besvarelse af en anmodning om indsigt på begæring skal ske skriftligt.

Den foreslåede ordning indebærer, at besvarelsen af indsigtsanmodningen for den af lovforslaget omfattede persongruppe alene sker via den digitale selvbetjeningsløsning, således at oplysningerne vises for borgeren på skærmen umiddelbart efter log-in. Borgeren har mulighed for at udskrive oplysningerne, men vil ikke via selvbetjeningsløsningen kunne anmode om at få tilsendt oplysningerne skriftligt.

Økonomi- og Indenrigsministeriet vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor under afsnit 3.2 *Persondatubeskyttelse* og afsnit 4.2.6 *Infrastruktur og tekniske løsninger*.

Økonomi- og Indenrigsministeriet vil frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med fremsættelse af anmodning om indsigt i de tilfælde, hvor

anmodningen er undtaget fra kravet om digital selvbetjening, og vil kunne kræve, at anmodningen skal fremsættes mundtligt eller skriftligt, jf. den foreslåede bestemmelse i § 4, stk. 2, 4. pkt. Tilrettelæggelsen heraf vil dog som hidtil skulle ske inden for rammerne af persondatalovens kapitel 9 om den registreredes indsigtsret og den bagvedliggende bestemmelse i artikel 12 i databeskyttelsesdirektivet (direktiv 96/46/EF).

Lovforslaget ændrer ikke ved de måder, hvorpå, anmodninger, der ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening, kan fremsættes.

Der henvises til lovforslagets almindelige bemærkninger ovenfor under afsnit 4.4. *De konkrete områder omfattet af lovforslaget.*

#### *Til § 13 (ikrafttræden)*

Det foreslås i *stk. 1*, at loven træder i kraft den 1. december 2015. De enkelte offentlige myndigheder er ansvarlig for at stille en selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne, så det sikres, at de udvalgte selvbetjeningsløsninger kan anvendes ved lovens ikrafttræden, således at selvbetjening bliver obligatorisk digital.

Det foreslås i *stk. 2*, at loven finder anvendelse for ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager mv., som indgives fra og med den 1. december 2015. Ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager mv., der er indgivet før lovens ikrafttrædelsestidspunkt, men som ikke er færdigbehandlet af myndigheden inden den 1. december 2015, er således ikke omfattet af kravet om obligatorisk digital selvbetjening.

#### *Til § 14 (territoriale anvendelsesområde)*

Bestemmelsen i § 14 vedrører lovens territoriale anvendelsesområde. Det foreslås i *stk. 1*, at loven ikke skal gælde for Færøerne og Grønland.

I *stk. 2* foreslås det, at § 8 og § 9 skal kunne sættes i kraft for Færøerne ved kongelig anordning med de ændringer, som de færøske forhold tilsiger. Bestemmelserne i § 10 a, § 58 c og § 58 d i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet kan sættes helt eller delvist i kraft på Færøerne efter lovens vedtagelse, da lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet er sat i kraft for Færøerne ved kongelig anordning.

Luftfartsloven er sat i kraft med bekendtgørelse nr. 1372 af 4. december 2014 af anordning om ikrafttræden for Færøerne af lov om luftfart med de ændringer, som de færøske forhold tilsiger.

I *stk. 3* foreslås det, at lovforslagets § 9 om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet og anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning og boardingafvisning] og § 12 om anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR ved kongelig anordning skal kunne sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

I henhold til luftfartslovens § 158, stk. 1, med tilhørende note gælder luftfartsloven kun for Grønland med de af den grønlandske lovgivning flydende lempelser.

Lov om Det Centrale Personregister, jf. lovbekendtgørelse nr. 5 af 9. januar 2013 med senere ændringer, er delvist sat i kraft for Grønland ved kongelig anordning nr. 198 af 29. november 2006 om ikrafttræden for Grønland af lov om Det Centrale Personregister. Det foreslås derfor i *stk. 3*, at lovforslagets § 12 ved kongelig anordning helt eller delvist kan sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

Bilag 1:

Lovforslaget sammenholdt med gældende lov.

## Bilag 1

### Lovforslaget sammenholdt med gældende lov

Gældende formulering	Lovforslaget
	<i>Beskæftigelsesministeriet</i>
	<b>§ 1</b>
<b>§ 11. ...</b> <i>Stk. 2.</i> Den sygemeldte skal udfylde et oplysningsskema med relevante oplysninger, herunder om sygdommens betydning for den sygemeldtes muligheder for at arbejde og sygdommens karakter, til brug for kommunen. <i>Stk. 3. ...</i>	I lov om sygedagpenge, jf. lovbekendtgørelse nr. 833 af 27. juni 2014, som ændret ved lov nr. 720 af 25. juni 2014, foretages følgende ændringer:  <b>1.</b> I § 11, <i>stk. 2</i> , indsættes som <i>2. pkt.</i> : ”Udfyldelse af oplysningsskemaet skal ske ved digital selvbetjening, jf. § 69 a, hvis sygefraværet er anmeldt via Nemrefusion.”
<b>§ 38. ...</b> <i>Stk. 2.</i> Anmodning om sygedagpenge skal ske ved at udfylde blanketten, som udsendes sammen med underretningsbrevet fra Nemrefusion. ...	<b>2.</b> § 38, <i>stk. 2</i> , affattes således: ” <i>Stk. 2.</i> Anmodning om sygedagpenge skal ske ved digital selvbetjening, jf. § 69 a.”
<b>§ 40. ...</b> <i>Stk. 5.</i> Lønmodtageren skal ved et underretningsbrev fra Nemrefusion orienteres om de oplysninger, som arbejdsgiveren har afgivet til Nemrefusion ved anmeldelse af sygefraværet. Er lønmodtageren ikke enig i de af arbejdsgiveren afgivne oplysninger, skal lønmodtageren senest 8 dage efter afsendelsen af underretningsbrevet fra Nemrefusion gøre kommunen opmærksom herpå.	<b>3.</b> I § 40, <i>stk. 5</i> , <i>2. pkt.</i> , § 40 a, <i>stk. 4</i> , <i>2. pkt.</i> , og § 59, <i>stk. 8</i> , <i>2. pkt.</i> , indsættes efter ”herpå”: ”ved digital selvbetjening, jf. § 69 a”.

**§ 40 a. ...**

*Stk. 4.* Medlemmet skal ved et underretningsbrev fra Nemrefusion orienteres om de oplysninger, som arbejdsløshedskassen har afgivet til Nemrefusion ved anmeldelsen af sygefraværet. Er medlemmet ikke enig i de af arbejdsløshedskassen afgivne oplysninger, skal medlemmet senest 8 dage efter afsendelsen af underretningsbrevet fra Nemrefusion gøre kommunen opmærksom herpå.

**§ 59. ...**

*Stk. 8.* Lønmodtageren skal ved et underretningsbrev fra Nemrefusion orienteres om de oplysninger, som arbejdsgiveren har givet til Nemrefusion ved anmodningen om refusion. Er lønmodtageren ikke enig i de af arbejdsgiveren afgivne oplysninger, skal lønmodtageren senest 8 dage efter afsendelsen af underretningsbrevet fra Nemrefusion gøre kommunen opmærksom herpå.

4. Efter § 69 indsættes:

”§ 69 a. Udfyldelse af oplysningsskema efter § 11, stk. 2, anmodning om sygedagpenge fra kommunen efter § 38, stk. 2, og meddelelser efter § 40, stk. 5, § 40 a, stk. 4, og § 59, stk. 8, skal indgives til kommunen ved anvendelse af den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Oplysningsskemaer, anmodninger og meddelelser, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af kommunen, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis kommunen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunen tilbyde, at oplysningsskemaet, anmodningen om sygedagpenge eller meddelelsen, kan

<p>§ 77. Kommunens afgørelser efter denne lov og kommunens henvisning til andre aktører efter § 19 kan indbringes for Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, jf. § 59 a i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.</p> <p>Stk. 2. Andre aktørers afgørelse, jf. § 19, kan inden 4 uger indbringes for</p>	<p>indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Kommunen bestemmer, hvordan et oplysningsskema, en anmodning eller en meddelelse omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om de skal indgives mundtligt eller skriftligt.</p> <p>Stk. 3. Kommunen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise et oplysningsskema, en anmodning eller en meddelelse, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for kommunen ved at modtage disse på anden måde end digitalt. Kommunen kan endvidere undlade at afvise en meddelelse efter § 40, stk. 5, § 40 a, stk. 4, eller § 59, stk. 8, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt.</p> <p>Stk. 4. Et digitalt udfyldt oplysningsskema, en digital anmodning om sygedagpenge og en digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for kommunen.”</p> <p>5. I § 77 indsættes efter stk. 1 som nyt stykke: ”Stk. 2. Hvis en borger klager over en afgørelse efter § 69 a, stk. 2, skal kommunen behandle oplysningsskemaet, anmodningen eller meddelelsen, selv om den ikke er indgivet digitalt.”</p> <p>Stk. 2 bliver herefter stk. 3.</p>
--	--



kommunen.	
<p>§ 18. Justitsministeren kan fastsætte regler om, at ansøgning om straffeattest til privat brug skal indgives ved anvendelse af den digitale løsning, som politiet stiller til rådighed (digital selvbetjening).</p>	<p style="text-align: center;"><i>Justitsministeriet</i></p> <p style="text-align: center;"><b>§ 2</b></p> <p>I lov nr. 622 af 12. juni 2013 om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, anmodninger, meddelelser og erklæringer til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår ansøgning om økonomisk fripladstilskud, meddelelse om valg af læge, ansøgning om navngivning og navneændring, indgivelse af erklæring om faderskab, anmeldelse af cykeltyveri m.v.) foretages følgende ændring:</p> <p>1. I § 18 indsættes som stykke 2:  ”Stk. 2. Justitsministeren kan fastsætte regler om, at samtykke til udstedelse af straffeattester til offentlig brug skal afgives ved anvendelse af den digitale løsning, som Rigs politiet stiller til rådighed (digital selvbetjening).”</p>
	<p style="text-align: center;"><i>Kulturministeriet</i></p> <p style="text-align: center;"><b>§ 3</b>  <i>(Anmodning om bestilling af arkivalier)</i></p> <p>I arkivloven, jf. lovebkendtgørelse nr. 1035 af 21. august 2007, som ændret ved lov nr. 1170 af 10. december 2008, foretages følgende ændring:</p> <p>1. Efter § 22 indsættes:  ”§ 22 a. Bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale skal indgives til Statens Arkiver ved anvendelse af den digitale løsning, som Statens Arkiver stiller til rådighed (digital selvbetjening). Bestillinger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Statens Arkiver, jf. dog stk. 2 og 3.</p>

	<p><i>Stk. 2.</i> Hvis Statens Arkiver finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Statens Arkiver tilbyde, at bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Statens Arkiver bestemmer, hvordan bestilling omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Statens Arkiver kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Statens Arkiver ved at modtage bestillingen på anden måde end digitalt.</p> <p><i>Stk. 4.</i> En digital bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkivers læsesale anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Statens Arkiver.”</p>
	<p style="text-align: center;"><b>§ 4</b></p> <p>I lov om indhentelse af børneattester i forbindelse med ansættelse af personale mv., jf. lovbekendtgørelse nr. 362 af 2. april 2014, foretages følgende ændring:</p> <p><b>1.</b> Efter § 3 indsættes:</p> <p>»§ 3 a. Justitsministeren kan fastsætte regler om, at begæring om børneattest og samtykke i den forbindelse skal indgives ved anvendelse af den digitale løsning, som Rigspolitiet stiller til rådighed (digital selvbetjening).”</p>
	<p style="text-align: center;"><i>Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold</i></p> <p style="text-align: center;"><b>§ 5</b></p>

§ 13. Ansøgning om folkepension indgives til Udbetaling Danmark. Udbetaling Danmark skal sende meddelelse om ret til folkepension i rimelig tid, inden den pågældende når folkepensionsalderen. Meddelelsen skal indeholde oplysning om muligheden for at opsætte pension efter kapitel 2 a.

I lov om social pension, jf. lovbekendtgørelse nr. 1116 af 23. september 2013, [som ændret ved xxx], foretages følgende ændringer:

1. Efter § 13 indsættes før overskriften før § 14:

”§ 13 a. Ansøgninger og meddelelser mv. om personligt tillæg efter § 14, stk. 1, og om helbredstillæg efter § 14 a, stk. 1 og 4, skal indgives til kommunalbestyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger eller meddelelser mv., der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af kommunalbestyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Hvis kommunalbestyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen eller meddelelsen mv. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. *Stk. 3.*

Kommunalbestyrelsen kan ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning eller meddelelse mv., der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen eller meddelelsen mv. på en anden måde end digitalt. Kommunalbestyrelsen kan endvidere undlade at afvise en meddelelse, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt.

*Stk. 4.* En digital ansøgning eller meddelelse mv. anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for kommunalbestyrelsen.

<p>§ 50. Kommunalbestyrelsens afgørelser efter denne lov kan påklages til Ankestyrelsen efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. dog stk. 3.</p> <p><i>Stk. 2.</i> Udbetaling Danmarks afgørelser efter denne lov kan påklages til Ankestyrelsen, jf. § 64 a i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Afgørelser efter kapitel 3 samt efter § 43 a og § 44 kan påklages til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg. Klager behandles efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.</p>	<p><i>Stk. 5.</i> Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte nærmere regler om, at kommunalbestyrelsens afgørelser om digital selvbetjening efter stk. 2 også skal gælde for ansøgninger og meddelelser mv. på andre nærmere angivne sagsområder, samt regler om, at kommunen skal give Udbetaling Danmark besked, hvis kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om digital selvbetjening efter stk. 2, og afgørelsen har betydning for andre ansøgninger og meddelelser mv. på sagsområder, der hører under Udbetaling Danmark.”</p> <p>2. I § 50, <i>stk. 1</i>, ændres ”jf. dog stk. 3” til: ”jf. dog stk. 4”.</p> <p>3. I § 50 indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:  <i>”Stk. 2.</i> Hvis en borger klager over en afgørelse efter § 13 a, stk. 2, skal kommunalbestyrelsen behandle ansøgningen eller meddelelsen mv., selv om den ikke er indgivet digitalt.</p> <p>Stk. 2 og 3 bliver herefter stk. 3 og 4.</p>
<p>§ 23. Ansøgning om pension indgives til kommunalbestyrelsen, jf. dog stk. 2.</p> <p><i>Stk. 2.</i> Ansøgning om varmetillæg efter § 17, stk. 1, og petroleumstillæg efter § 17, stk. 2, indgives til Udbetaling Danmark.</p>	<p style="text-align: center;"><b>§ 6</b></p> <p>I lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v., jf. lovbekendtgørelse [nr. xx af 29. oktober 2013, som ændret ved § xx i lov nr. xx af xx og § xx i lov nr. xx], foretages følgende ændringer:</p> <p>1. Efter § 23 indsættes:  <b>”§ 23 a.</b> Ansøgninger og meddelelser mv. om personligt tillæg efter § 17, stk. 2, og om helbredstillæg efter § 18, stk. 1 og 4, skal indgives til</p>

<p>§ 49. Kommunalbestyrelsens afgørelser efter denne lov kan påklages til Ankestyrelsen efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. dog stk. 2 og 3.</p> <p><i>Stk. 2.</i> Udbetaling Danmarks afgørelser efter denne lov kan påklages til Ankestyrelsen, jf. § 64 a i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Afgørelser efter §§ 13-15, 21, 24, 44, 44 a og § 54, stk. 3, kan påklages til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg. Klager behandles efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.</p>	<p>kommunalbestyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger eller meddelelser mv., der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af kommunalbestyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.</p> <p><i>Stk. 2.</i> Hvis kommunalbestyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen eller meddelelsen mv. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Kommunalbestyrelsen kan ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning eller meddelelse mv., der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen eller meddelelsen mv. på en anden måde end digitalt. Kommunalbestyrelsen kan endvidere undlade at afvise en meddelelse, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt.</p> <p><i>Stk. 4.</i> En digital ansøgning eller meddelelse mv. anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for kommunalbestyrelsen.</p> <p><i>Stk. 5.</i> Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte nærmere regler om, at kommunalbestyrelsens afgørelser om digital selvbetjening efter stk. 2 også skal gælde for ansøgninger og meddelelser mv. på andre nærmere angivne sagsområder, samt regler om, at kommunen skal give Udbetaling Danmark besked, hvis kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om digital selvbetjening efter</p>
--	--

	<p>stk. 2, og afgørelsen har betydning for andre ansøgninger og meddelelser mv. på sagsområder, der hører under Udbetaling Danmark.”</p> <p>2. I § 49, stk. 1, ændres ”jf. dog stk. 2 og 3” til: ”jf. dog stk. 4”.</p> <p>3. I § 49 indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:  ”Stk. 2. Hvis en borger klager over en afgørelse efter § 23 a, stk. 2, skal kommunalbestyrelsen behandle ansøgningen eller meddelelsen mv., selv om den ikke er indgivet digitalt.</p> <p>Stk. 2 og 3 bliver herefter stk. 3 og 4.</p>
	<p><i>Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse</i></p> <p style="text-align: center;"><b>§ 7</b></p> <p>I sundhedsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 913 af 13. juli 2010, som blandt andet ændret ved § 1 i lov nr. 1638 af 26. december 2013, foretages følgende ændring:</p> <p>I sundhedsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 913 af 13. juli 2010, som blandt andet ændret ved § 1 i lov nr. 1638 af 26. december 2013, foretages følgende ændring:</p> <p>1. Efter § 168 indsættes:  ”§ 168 a. Ansøgning om tilskud til lægemidler købt i et andet EU/EØS-land, jf. § 168, stk. 3, skal indgives til Sundhedsstyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som Sundhedsstyrelsen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Sundhedsstyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.  Stk. 2. Hvis Sundhedsstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening,</p>

	<p>skal Sundhedsstyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Sundhedsstyrelsen bestemmer, hvordan en ansøgning omfattende af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Sundhedsstyrelsen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Sundhedsstyrelsen ved at modtage ansøgningen på anden måde end digitalt.</p> <p><i>Stk. 4.</i> En digital ansøgning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Sundhedsstyrelsen.</p> <p><i>Stk. 5.</i> Sundhedsstyrelsens afgørelser, efter stk. 1-3, kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.”</p>
	<p style="text-align: center;"><b>§ 8</b></p> <p>I lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, jf. lovbekendtgørelse nr. 1113 af 7. november 2011, som bl.a. ændret ved § 2 i lov nr. 1401 af 23. december 2012, § 2 i lov nr. 1638 af 26. december 2013 og § 2 i lov nr. 519 af 26. maj 2014, foretages følgende ændringer:</p> <p><b>1.</b> Efter § 10 indsættes:</p> <p>”§ 10 a. Klager omfattende af § 1, stk. 1, § 2, stk. 1, og §§ 5-8 skal indgives til Patientombuddet ved anvendelse af den digitale løsning, som Patientombuddet stiller til rådighed (digital selvbetjening). Klager, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Patientombuddet, jf. dog stk. 2 og 3.</p> <p><i>Stk. 2.</i> Hvis Patientombuddet finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at</p>

	<p>kunne anvende digital selvbetjening, skal Patientombuddet tilbyde, at klagen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Patientombuddet bestemmer, hvordan klage omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Patientombuddet kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en klage, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Patientombuddet ved at modtage klagen på anden måde end digitalt.</p> <p><i>Stk. 4.</i> En digital klage anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Patientombuddet.”</p> <p>2. Efter § 58 b indsættes som ny § 58 c:  <b>”§ 58 c.</b> Klager omfattet af § 58 b fra patienter skal indgives til Patientombuddet ved anvendelse af den digitale løsning, som Patientombuddet stiller til rådighed (digital selvbetjening). Klager, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Patientombuddet, jf. dog stk. 2 og 3.</p> <p><i>Stk. 2.</i> Hvis Patientombuddet finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Patientombuddet tilbyde, at klagen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Patientombuddet bestemmer, hvordan klage omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Patientombuddet kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise klage, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele</p>
--	---



<p>§ 58 c. Ankenævnet for Patienterstatningens afgørelse kan indbringes for retten, der kan stadfæste, ophæve eller ændre afgørelsen.</p> <p>Stk. 2. Afgørelsen skal indbringes for retten, inden 6 måneder efter at afgørelsen er meddelt.«</p>	<p>for Patientombuddet ved at modtage klagen på anden måde end digitalt.</p> <p><i>Stk. 4.</i> En digital klage anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Patientombuddet.</p> <p><i>Stk. 5.</i> Patientombuddets afgørelser efter, stk. 1-3, kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.”</p> <p>§ 58 c bliver herefter § 58 d.</p>
	<p style="text-align: center;"><i>Transportministeriet</i></p> <p style="text-align: center;"><b>§ 9</b></p> <p>I lov om luftfart, jf. lovbekendtgørelse nr. 1036 af 28. august 2013, som ændret ved § 6 i lov nr. 736 af 25. juni 2014, foretages følgende ændring:</p> <p><b>1.</b> Efter § 153 a indsættes:</p> <p>”§ 153 b. Ansøgning om udstedelse af personcertifikat efter § 35 samt efter EU-forordninger på området og anmodning om behandling af klage efter EU-forordning nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser, skal indgives til Trafikstyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger og anmodninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Trafikstyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.</p> <p><i>Stk. 2.</i> Hvis Trafikstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne</p>

	<p>anvende digital selvbetjening, skal Trafikstyrelsen tilbyde, at ansøgningen eller anmodningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1.</p> <p>Trafikstyrelsen bestemmer, hvordan en ansøgning eller anmodning omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Trafikstyrelsen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning eller anmodning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at modtage ansøgningen eller anmodningen på anden måde end digitalt.</p> <p><i>Stk. 4.</i> En digital ansøgning eller anmodning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen.”</p>
	<p style="text-align: center;"><b>§ 10</b></p> <p>I lov om buskørsel, jf. lovbekendtgørelse nr. 1050 af 12. november 2012, som ændret ved § 2 i lov nr. 1639 af 26. december 2012, foretages følgende ændring:</p> <p><b>1.</b> Efter § 18 b indsættes:</p> <p>”§ 19. Ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra­v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej, jf. bekendtgørelse om kvalifikationskrav til visse førere af køretøjer i vejtransport, fastsat i medfør af § 18, stk. 1, nr. 1, skal indgives til Trafikstyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening,</p>

	<p>afvises af Trafikstyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.</p> <p><i>Stk. 2.</i> Hvis Trafikstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Trafikstyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Trafikstyrelsen bestemmer, hvordan en ansøgning omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Trafikstyrelsen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at modtage ansøgningen på anden måde end digitalt.</p> <p><i>Stk. 4.</i> En digital ansøgning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen.”</p>
	<p style="text-align: center;"><b>§ 11</b></p> <p>I lov om godskørsel, jf. lovbekendtgørelse nr. 1051 af 12. november 2012, som ændret ved § 1 i lov nr. 1639 af 26. december 2012, foretages følgende ændring:</p> <p><b>1.</b> Efter § 16 d indsættes:</p> <p>”§ 16 e. Ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra- v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej, jf. bekendtgørelse om kvalifikationskrav til visse førere af køretøjer i vejtransport, fastsat i medfør af § 2, stk. 2, skal indgives til Trafikstyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger,</p>

	<p>der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Trafikstyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.</p> <p><i>Stk. 2.</i> Hvis Trafikstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Trafikstyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Trafikstyrelsen bestemmer, hvordan en ansøgning omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Trafikstyrelsen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at modtage ansøgningen på anden måde end digitalt.</p> <p><i>Stk. 4.</i> En digital ansøgning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen.”</p>
<p>§ 4. Enhver med et personnummer tildelt efter § 3, stk. 1, registreres i CPR med de oplysninger, der er anført i bilag 1 til loven.</p>	<p><i>Økonomi- og Indenrigsministeriet</i></p> <p style="text-align: center;"><b>§ 12</b></p> <p>I lov om Det Centrale Personregister, jf. lovbekendtgørelse nr. 5 af 9. januar 2013, som ændret ved § 10 i lov nr. 494 af 21. maj 2013, § 1 i lov nr. 622 af 12. juni 2013, lov nr. 311 af 29. marts 2014, § 15 i lov nr. 552 af 2. juni 2014, lov nr. 752 af 25. juni 2014 [og lov nr. xx af xx], foretages følgende ændringer:</p> <p><b>1.</b> I § 4 indsættes som <i>stk. 2 og 3</i>:  ”<i>Stk. 2.</i> Anmodning fra en person over 15 år om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv, jf. § 31, stk. 1, i lov om behandling af</p>

	<p>personoplysninger, skal fremsættes ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Økonomi- og Indenrigsministeriet stiller til rådighed (digital selvbetjening). Anmodninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Økonomi- og Indenrigsministeriet, jf. dog 3. og 5. pkt. Hvis Økonomi- og Indenrigsministeriet finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Økonomi- og Indenrigsministeriet tilbyde, at anmodningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening.</p> <p>Økonomi- og Indenrigsministeriet bestemmer, hvordan en anmodning omfattet af 3. pkt. skal fremsættes, herunder om den skal fremsættes mundtligt eller skriftligt. Økonomi- og Indenrigsministeriet kan helt ekstraordinært ud over de i 3. pkt. nævnte tilfælde undlade at afvise en anmodning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for ministeriet ved at modtage anmodningen på anden måde end digitalt.</p> <p><i>Stk. 3.</i> Anmodning om indsigt efter stk. 2, 1. pkt., besvares alene via den digitale selvbetjeningsløsning.”</p>
--	--