



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren
17. marts 2015

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 82 (alm. del) af 20. februar 2015 stillet efter ønske fra Eva Kjer Hansen (V).

Spørgsmål

Vil ministeren i forlængelse af sit svar på spørgsmål nr. 61 (KOU alm. del) redegøre for, om borgere i alle tilfælde må forvente, at de ikke har udfyldt digitale indberetninger, ansøgninger og lignende korrekt, hvis ikke de modtager en kvittering fra den ansvarlige myndighed?

Svar

I forhold til løsninger, som er obligatoriske for borgerne at anvende, er det et krav, at et selvbetjeningsforløb afsluttes med en tydelig kvittering. Dette følger af ”Udviklingsvejledningen for god selvbetjening” som er udarbejdet af KL, Danske Regioner og Digitaliseringsstyrelsen i fællesskab og indeholder minimumskrav til brugervenlighed og teknisk tilgængelighed i obligatoriske offentlige selvbetjeningsløsninger. Ved brug af obligatoriske selvbetjeningsløsninger må borgeren således forvente, at borgerens indberetning, ansøgning og lignende ikke er modtaget, såfremt der ikke vises en kvittering, når selvbetjeningsforløbet er gennemført.

En kvittering er en garanti for, at en indberetning eller ansøgning er modtaget af myndigheden, men det er sagsbehandleren eller det sagsbehandlende system, der tager stilling til om ansøgningen eller indberetningen er udfyldt korrekt. Dette sker som led i udarbejdelsen af en afgørelse.

I forhold til ikke-obligatorisk digital selvbetjening er det dansk forvaltningsrets almindelige regler, der er gældende, hvorfor der ikke er et generelt krav til myndigheder om at kvittere for modtagelse af indsendte dokumenter, ansøgninger m.m. I disse tilfælde vil borgerne være stillet på samme vis som ved ikke-digitale henvendelser. Det vil sige, at manglende kvittering ikke nødvendigvis er udtryk for manglende modtagelse af henvendelsen hos myndigheden.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon