


Digital forvaltning

- ikke kun persondataret

Menuen

- Hvad er digital forvaltning & eksempler fra praksis
- Forvaltningsret by design
- Forvaltningsretlig konsekvensanalyse
- Vejledningspligt som eksempel – og helt central regel
- Perspektiv

Overordnede kategorier af digital forvaltning

- Digitale arbejdsredskaber (strøm til papiret)
 - Understøttede løsninger
 - Automatiseret forvaltning
 - Kunstig intelligens
- 
- Sagsbehandlende løsninger

Eksempler

- **Digitale arbejdsredskaber (strøm til papir):** ESDH-systemer, hjemmesider, tekstbehandlingssystemer, E-boks, NemSms, NemFaktura mv.
- **Understøttende systemer:** Husdyrgodkendelse.dk, nyidanmark.dk, optagelse.dk, Odense Kommunes it-system til behandling af ansøgning om kropsbårne hjælpemidler, KMD-institution og KMD Educa Elev mv.
- **Fuldautomatiske løsninger:** Aalborg kommunes it-system til behandling af parkeringstilladelser, it-systemet til anmodning om og behandling af egenaces i CPR, it-systemet til behandling af boligstøtte, it-systemet vedrørende årsopgørelse og dele af "minSU" vedrørende tildeling af SU mv.
- **Kunstig intelligens:** "Ser ud til " primært at tages i brug i sundhedsvæsenet og til tilrettelæggelse af tilsynsindsatser. Dog det nye ejendomsvurderingssystem (og Miljøstyrelsens JUMP-projekt).

Menuen

- Hvad er digital forvaltning & eksempler fra praksis
- **Forvaltningsret by design**
- Forvaltningsretlig konsekvensanalyse
- Vejledningspligt som eksempel – og helt central regel
- Perspektiv

Mange enkeltsager i ombudsmandspraksis

Men *også* en rød tråd i denne praksis ...

Udvikling af princip om indbygget forvaltningsret (by design)

- FOB 2004.569: Politiets journalsystem til bødesager
 - Manglende søgemulighed efter sagstyper svækkede Ombudsmandens mulighed for kontrol
- FOB 2006.390: Københavns Universitets journalsystem
 - Manglende søgemulighed efter hjemmelsbestemmelse mv. svækkede mulighed for overholdelse af lighedsgrundsætningen
- FOB 2012-5 og FOB 2016-1: MinSU-sagerne
 - Manglende mulighed for forældremyndighedsindehaver og andre repræsentanter til at bruge løsningen svækkede mulighed for overholdelse af forvaltningslovens § 8

Menuen

- Hvad er digital forvaltning & eksempler fra praksis
- Forvaltningsret by design
- **Forvaltningsretlig konsekvensanalyse**
- Vejledningspligt som eksempel – og helt central regel
- Perspektiv

Hvilken tankegang bygger det her på (FOB 2014-24)?

På det mere generelle plan illustrerer forløbet omkring EFI efter min opfattelse, hvor kompleks en proces der kan være tale om, når der skal udvikles nye IT-systemer til det offentlige, og hvilke krav der må stilles til den måde, arbejdet tilrettelægges på.

Det er et grundlæggende krav, at IT-systemer kan understøtte en korrekt anvendelse af relevant lovgivning, og dette kan i sagens natur klart bedst sikres ved en tilstrækkelig tidlig identifikation og systemindarbejdelse af de pågældende regelsæt.

...

En forsvarlig tilrettelæggelse forudsætter således efter min opfattelse bl.a., at man fra starten skaber sig et overblik over de sagstyper og processer, som det nye IT-system skal omfatte, at man gør sig klart, hvilke formelle og materielle regler der gælder for behandlingen af de pågældende sager, og at man er meget omhyggelig med at tage stilling til, hvorledes det nye IT-system konkret skal udformes for at kunne overholde disse regler i de forskellige forløb, som sagerne kan tænkes at ville få.

- <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=164654&exp=1#FOB2>

Mere om EFI ...

Hvad er det her så for noget:

På den baggrund må jeg anse det for meget beklageligt, at ministeriet i sin udtalelse af 17. marts 2014 har måttet konstatere, at der ikke under udviklingen af EFI synes at have været løbende dokumentation mv. af EFI's overholdelse af de forvaltningsretlige krav.

Eks. på sager om generelle partsrettigheder i universitetssammenhæng

- Vejledning

- Ombudsmandens j.nr. 2010-3100-7120 (Nyheder af 10-08-2010 og 06-07-2011 på www.ombudsmanden.dk) – Optagelse.dk vejledte ikke om manglende bilag (eksamensbevis mv.) og konsekvenserne heraf.
- FOB 2011 12-1 – Vejledning om partsrepræsentation i forbindelse med kommunikation med universiteterne. Digital partsrepræsentation eller ikke-digital løsning.
- FOB 2012-5 – Vejledning om ikke-digital partsrepræsentation i forbindelse med minSU og mitUddannelseskort (nu ungdomskort.dk).

- Partsrepræsentation

- FOB 2011 12-1 – Partsrepræsentation i forbindelse med kommunikation med universiteterne.
- FOB 2012-5 og FOB 2016-1 – Partsrepræsentation i forbindelse med minSU og mitUddannelseskort (nu ungdomskort.dk).

Menuen

- Hvad er digital forvaltning & eksempler fra praksis
- Forvaltningsret by design
- Forvaltningsretlig konsekvensanalyse
- Vejledningspligt som eksempel – og helt central regel
- Perspektiv

Hvad så med vejledningspligten?

*§ 7. En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde **vejledning** og **bistand** til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde*

- Omfatter praktiske, formelle og materielle forhold
- Nærmere indhold af pligt fastlægges ved konkret vurdering
- Suppleres af uskrevne retsgrundsætninger og god forvaltningskik
 - Forudsætter ikke konkret spørgsmål eller udtrykkeligt anmodning = myndighed pligt til at tage initiativ til at vejlede en borger, hvis relevant i kontekst

Skal der vejledes digitalt?

- Ordlyden af forvaltningslovens § 7, stk. 1: Retter henvendelse
- Sigtet med selvbetjeningsløsninger er at håndtere (mange) henvendelser
- Forvaltningsret »by design«
- Vejledning til forvaltningslovens punkt 29: Vejledning bør ske i den eller de former, der findes at give den bedste virkning i forhold til at imødekomme borgerens informationsbehov
- Vejledning til forvaltningslovens punkt 30: Institutionernes ledelser er forpligtet til at tilrettelægge arbejdet i institutionerne således, at der kan ydes borgerne vejledning)
- Vejledning om digitaliseringsklar lovgivning bilag 2: Selvbetjeningsløsninger [skal] opfylde de almindelige krav til vejledning. Det kræver, at den digitale løsning gennemtænkes grundigt, sådan at der gives en effektiv og konkret dækkende vejledning i forbindelse med selvbetjeningsløsningens anvendelse
- Forarbejderne til de fire samlelove (bølgelove) angiver, at vejledningspligt ikke fraviges, men fokuserer på digital og analog bistand til anvendelse af løsningerne (it-kundskaber = praktiske forhold)
- FOB 2009 20-2: Sms-sagen om vejledning så tidligt som muligt (også i den digitale forvaltning)

Hvilke overordnede krav til designet?

Information skal være let tilgængelig, korrekt og tilstrækkeligt detaljeret til, at den enkelte borger kan få kendskab til de muligheder, der er relevante for den pågældende i sagen (FOB 2008.238: God forvaltningskik)

- Korrekt: Ajourføring
- Tilstrækkelig detaljeret: Momenter fra kendt praksis, f.eks. intensitet, udfordrende regelgrundlag, særlige rettigheder eller pligter
- Let tilgængelig:
 - Let at finde rundt for en gennemsnitsbruger, konkretiseret som en person uden særlige digitale eller juridiske kompetencer
 - Let at anvende selve løsningen
 - Let at finde de relevante regler m.v.
 - Formentlig mest korrekt at opdele vejledningen og placere i hvert fald mere detaljeret information i forbindelse med netop de punkter, hvor borgeren får brug for oplysningerne under de på forhånd strukturerede henvendelsesforløb
 - Formentlig mest korrekt at opdele efter beslutningstræet, jf. FOB 2013-7 om klagevejledning

Pligtmæssigt hensyn til handicappede?

Danmark forpligtet til at arbejde hen imod, at handicappede på lige fod med andre har adgang til de informations- og kommunikationsteknologisystemer, der er åbne for offentligheden, jf. handicapkonventionens artikel 9

- Pligtmæssigt hensyn
- WCAG-standarderne forbundet hertil og i forvejen ”obligatoriske” via aftaler
- Lovforslag 126 af 11. januar 2018 (tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer – implementering af webdirektiv) regulerer til dels dette spørgsmål, men handicapkonventionen udenfor lovens område og af betydning for fortolkningen af direktiv og lov

Mere om lovforslaget

- Bygget på webdirektivet
- En række intertemporale bestemmelser
- Offentlige organer – præciseret i lovforslaget:
 - Udg.pkt.: Kun de ”klassiske forvaltningsretlige myndigheder”, jf. forvaltningslovens § 1, stk. 1 og 2, men ej DR og andre public service-organer. Modifikationer: F.eks. private uddannelses-og daginstitutioners websteder og mobilapplikationer, der er forbundet med væsentlige administrative onlinefunktioner er omfattet
- Krav (medmindre uforholdsmæssigt): Opfattelige, anvendelige, forståelige og robuste: Dette er koblet til:
 - De fællesoffentlige standarder, WCAG
 - Udbudsretten: Standarden EN 301 549 V1. 1.2 (2015-04) – Accessibility requirements for public procurement of ICT products and services in Europe
- Tilgængelighedserklæring
- Tilsyn (to –instans)

Tilgængelighedserklæringen

- **§ 4.** De offentlige organer skal offentliggøre og ajourføre en detaljeret, udtømmende og klar tilgængelighedserklæring i et tilgængeligt format om deres websteder og mobilapplikationers overholdelse af denne lov.
- *Stk. 2.* Tilgængelighedserklæringen skal offentliggøres på det offentlige organs websted. For så vidt angår mobilapplikationer kan tilgængelighedserklæringen i stedet offentliggøres sammen med andre oplysninger, der fremgår, der hvor applikationen downloades.
- Innovationsminister fastsætter nærmere regler. Kommer også standard fra Kommissionen – forudsat i lovforslag, at danske myndigheder anvender denne.

Tilbage til vejledningspligten: Særligt hensyn til fremmedsprogede?

Vejledningen til forvaltningslovens punkt 32 : Forvaltningsmyndighederne må i almindelighed sikre sig, at de er i stand til at forstå og blive forstået af udlændinge, der retter henvendelse til myndighederne om sager, der skal tages under behandling af myndighederne. Efter omstændighederne må myndighederne således om fornødent stille tolke- og oversættelsesbistand til rådighed)

- Konsensus om, at borger skal kunne forstå centrale sagsbehandlingsskridt og breve i en sag samt meddelelsen om afgørelsen
- HR: Ikke nødvendigvis modersmål U1: Nordiske sprogkonvention til borgers kommunikation U2: Konvention om mindretalsbeskyttelse til både borger og myndigheds kommunikation
- Kan principielt håndteres analogt, men princippet om by design taler imod = dog formentlig først et krav, når forventes eller erfaringsmæssigt mange udlændinge

Krav om supplerende analog infrastruktur?

Vejledning ikke alene afpasses efter retsområdet, men også efter den enkelte borgers forudsætninger og eventuelle særlige forhold...

- Databeskyttelsesretlige tankegang om by design indebærer også indarbejdelse i organisation og arbejdsgange – hvorfor ikke tilsvarende her?
- De facto umuligt på forhånd at tage højde for alle brugeres behov, idet kun virkeligheden overgår fantasien
- Lagt til grund i forarbejder til de fire bølge love , at bistand og vejledning forsat analogt tilgængelig

Menuen

- Hvad er digital forvaltning & eksempler fra praksis
- Forvaltningsret by design
- Forvaltningsretlig konsekvensanalyse
- Vejledningspligt som eksempel – og helt central regel
- Perspektiv

Vigtigere & Vigtigere

