



FOLKETINGETS
OMBUDSMAND

FOB 2019-22

Koordinering af og ansvar for vejledning om digitale selvbe- tjeningsløsninger på borger.dk

Resumé

27. august 2019

Ombudsmanden afgav den 3. april 2019 en redegørelse om administrationen af Haderslev Kommunes digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger om hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, herunder muligheden for partsrepræsentation (sagen [FOB 2019-11](#)).

Forvaltningsret

115.1

115.3

Sagen gav ombudsmanden anledning til mere overordnede overvejelser om behovet for klarhed over, hvilken myndighed der har ansvaret for de forskellige sider på borger.dk, og behovet for en overordnet koordinering af informationer og vejledning på tværs af relevante sider på borger.dk, herunder vejledning om, hvorvidt det er obligatorisk eller frivilligt at bruge den enkelte selvbetjeningsløsning, og vejledning om muligheden for partsrepræsentation.

I forlængelse heraf indledte ombudsmanden en generel undersøgelse over for Digitaliseringsstyrelsen om den overordnede koordinering af og ansvaret for informationer og vejledning vedrørende digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.

Digitaliseringsstyrelsen svarede ombudsmanden, at styrelsen ville iværksætte et initiativ med henblik på forbedring af borger.dk, så der bl.a. vises relevante informationer, som borgerne har brug for, inden de anvender en selvbetjeningsløsning, f.eks. i form af information om, hvorvidt det er obligatorisk eller frivilligt at bruge den enkelte løsning, information om mulighederne for partsrepræsentation, link til relevant lovgivning og tydeligere afsender- og kontaktoplysninger.

Digitaliseringsstyrelsen oplyste endvidere, at styrelsen med initiativet samtidig ville øge indsatsen med at informere myndighederne om det ansvar, der påhviler dem i relation til informationer og vejledning om deres digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.

Ombudsmanden noterede sig bl.a., at Digitaliseringsstyrelsen har et koordinerende ansvar på tværs af borger.dk-portalens. Efter ombudsmandens opfattelse var det initiativ, som styrelsen havde oplyst ham om, meget relevant. I lyset af Digitaliseringsstyrelsens udtalelse foretog ombudsmanden sig på det foreliggende grundlag ikke yderligere i sagen.

(Sag nr. 19/01809)

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen, efterfulgt af en sagsfremstilling:

1. Sagens baggrund

Den 3. april 2019 afgav jeg en redegørelse om administrationen af Haderslev Kommunes digitale selvbetjeningsordning for ansøgninger om hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, herunder muligheden for partsrepræsentation. Jeg henviser til min udtalelse i sagen [FOB 2019-11](#).

I forbindelse med min undersøgelse af selvbetjeningsordningen for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 i Haderslev Kommune blev jeg bl.a. opmærksom på, at de borgere, der tilgår kommunens digitale selvbetjeningsløsning via borger.dk, i samme ansøgningsproces modtager informationer og vejledning på tværs af forskellige myndigheders ansvarsområder.

Som det fremgår af min redegørelse, noterede jeg mig bl.a., at Børne- og Socialministeriet ville tage initiativ til en fællesoffentlig dialog mellem relevante myndigheder, herunder Digitaliseringsstyrelsen, med henblik på at sikre en sammenhængende og brugervenlig vejledning på tværs af de sider, som besøges på borger.dk.

Sagen gav mig imidlertid anledning til mere overordnede overvejelser om behovet for klarhed over, hvilken myndighed der har ansvaret for de forskellige sider på borger.dk, samt behovet for en overordnet koordinering af informationer og vejledning på tværs af relevante sider på borger.dk, herunder vejledning om, hvorvidt den enkelte selvbetjeningsordning er obligatorisk eller frivillig, samt vejledning om muligheden for partsrepræsentation.

Jeg har på den baggrund efter ombudsmandslovens § 17, stk. 2, rejst en sag over for Digitaliseringsstyrelsen om den overordnede koordinering af og ansvaret for informationer og vejledning vedrørende digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.

2. Nærmere om borger.dk

Borger.dk er en fællesoffentlig borgerportal, der giver adgang til myndighedernes selvbetjeningsløsninger og indeholder informationer til borgerne om det offentlige. Portalen har eksisteret siden 2007 og drives i et samarbejde mellem staten, KL og Danske Regioner. Digitaliseringsstyrelsen under Finansministeriet står for driften og udviklingen af portalen.

Det fremgår af Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside (<https://digst.dk/it-loesninger/borgerdk/om-loesningen/organisering/>), at det er de enkelte ressortmyndigheder, der hver især er ansvarlige for information, data og selvbetjeningsløsninger på borger.dk. Det fremgår i den forbindelse, at et tæt samarbejde mellem ressortmyndighederne og den centrale redaktion for borger.dk i Digitaliseringsstyrelsen sikrer opdateret og korrekt indhold.

Derudover fremgår det af Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside, at den centrale redaktion for borger.dk har det overordnede ansvar for borger.dk hvad angår bl.a. informationsarkitektur, design og den løbende udvikling og vedligeholdelse af portalen og dermed også overblik på tværs af myndigheder.

Det fremgår af den udtalelse, som jeg har modtaget fra Digitaliseringsstyrelsen til brug for min undersøgelse, jf. nærmere nedenfor under pkt. 3, at borger.dk er inddelt i såkaldte indholdssider og handlingssider. Indholdet på indholdssiderne på borger.dk er generelt den statslige ressortmyndigheds ansvar. Borgeren omstilles herfra til en handlingsside, hvor myndighedsansvaret fremgår i form af kontaktinformation på den myndighed, der har selvbetjeningsløsningen, som borgeren linkes til (via "Videre"-knappen på siden). Derefter stilles borgeren videre til den digitale selvbetjeningsløsning.

Det fremgår af Digitaliseringsstyrelsens udtalelse, at borger.dk i dag udstiller i størrelsesordenen 2.000 selvbetjeningsløsninger via portalen. Opgjort i forhold til selvbetjeningsområder er antallet 775. Et selvbetjeningsområde er f.eks. "Anmeld flytning", "Anmeld rotter" eller "Ansøg om kropsbårne hjælpemidler". Det betyder, at der kan være mere end én teknisk løsning inden for et selvbetjeningsområde, f.eks. er der i alt fire forskellige leverandører af selvbetjeningsløsningen i forhold til "Anmeld rotter".

Digitaliseringsstyrelsen har oplyst, at der blandt de 775 selvbetjeningsområder er 285 selvbetjeningsområder, hvor der er tilknyttet kommunale selvbetjeningsløsninger. Der er således et større antal selvbetjeningsområder, hvor der på borger.dk gives informationer og vejledning på tværs af myndigheders ansvarsområder.

Digitaliseringsstyrelsen har i den forbindelse bemærket, at antallet af integrationer til kommunale selvbetjeningsløsninger er væsentligt større, idet hvert selvbetjeningsområde kan have op til 98 kommunale varianter af en selvbetjeningsløsning.

Det er oplyst, at borger.dk samlet via handlingssiderne administrerer mere end 12.000 integrationer til kommunale selvbetjeningsløsninger.

Digitaliseringsstyrelsen har endvidere oplyst, at informationen på handlingssiderne er ens for langt størsteparten af de kommunale handlingssider på borger.dk. Hvis en kommune ønsker at tilpasse indholdet på en handlingsside, sker dette i dag ved at rette henvendelse til redaktionen for borger.dk i Digitaliseringsstyrelsen. Borger.dk har opgjort, at der findes 39 kommunale handlingssider, hvor informationerne på siden er specifikt individuelt tilpasset på baggrund af en henvendelse fra en kommune.

3. Undersøgelsens temaer og Digitaliseringsstyrelsens udtalelse

Jeg bad den 24. april 2019 efter ombudsmandslovens § 17, stk. 2, Digitaliseringsstyrelsen om at besvare en række spørgsmål om den overordnede koordinering af og ansvaret for informationer og vejledning vedrørende digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.

Jeg modtog den 18. juni 2019 Digitaliseringsstyrelsens udtalelse i sagen. En gengivelse af mine spørgsmål og Digitaliseringsstyrelsens svar fremgår af sagsfremstillingen (s. 8 ff. nedenfor).

3.1. Koordinering af informationer og vejledning

I min høring af 24. april 2019 bad jeg Digitaliseringsstyrelsen om at udtale sig om, hvorvidt der efter styrelsens vurdering er behov for en overordnet koordinering af informationer og vejledning vedrørende digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.

I sin udtalelse har Digitaliseringsstyrelsen bl.a. oplyst, at styrelsen med borger.dk stiller en platform og organisation til rådighed med det formål at understøtte myndighedernes digitale kommunikation med borgerne. Digitaliseringsstyrelsen varetager et overordnet teknisk og redaktionelt koordinerende ansvar for platformen, mens ressortmyndighederne varetager ansvaret for egne indholdsområder (informationer, data og selvbetjeningsløsninger).

Det fremgår af udtalelsen, at styrelsen gennem de seneste år har igangsat flere initiativer med henblik på at styrke samarbejdet og sikre forankring af vedligehold af informationerne på de såkaldte indholdssider blandt de statslige myndigheder, bl.a. ved at indgå samarbejdsaftaler, udarbejde vejledninger, tilbyde undervisning og forny brugergrænsefladen.

Digitaliseringsstyrelsen har desuden oplyst, at styrelsen på baggrund af min undersøgelse og min udtalelse i sagen [FOB 2019-11](#) samt Digitaliseringsstyrelsens egne løbende erfaringer med forvaltning af borger.dk-platformen ser et behov for, at der igangsættes et lignende initiativ på selvbetjeningsområdet.

Det fremgår af udtalelsen, at Digitaliseringsstyrelsen på den baggrund overvejer forskellige muligheder for at videreudvikle det eksisterende setup vedrørende de såkaldte handlingssider og selvbetjeningsløsningerne på borger.dk med det formål at sikre, at den tekniske platform i højere grad understøtter, at myndighederne kan oprette, deklarerer og vedligeholde egne informationer og vejledning vedrørende selvbetjeningsløsningerne, og at handlingssiderne forbedres, så der vises relevante informationer, som borgerne har brug for, inden de tager en selvbetjeningsløsning i anvendelse. Digitaliseringsstyrelsen har oplyst, at det f.eks. kan være i form af information om, hvorvidt en løsning er obligatorisk eller frivillig, information om mulighederne for partsrepræsentation, link til relevant lovgivning samt tydeligere afsender- og kontaktforhold.

Digitaliseringsstyrelsen bemærker i den forbindelse, at det konkrete initiativ vil skulle planlægges i tæt samarbejde med de berørte myndigheder.

3.2. Det endelige ansvar for en overordnet koordinering af informationer og vejledning

Jeg bad i min høring af 24. april 2019 Digitaliseringsstyrelsen om at udtale sig om, hvilken myndighed/hvilke myndigheder der efter styrelsens opfattelse har det endelige ansvar for at sikre en overordnet koordinering af informationer og vejledning på de relevante sider på borger.dk for de forskellige digitale selvbetjeningsløsninger.

Digitaliseringsstyrelsen har hertil oplyst, at det er den enkelte myndighed, der har det endelige ansvar for at sikre relevant, opdateret og tilstrækkelig information og vejledning til borgerne vedrørende de selvbetjeningsløsninger, som myndigheden udvikler og udstiller. Det er oplyst, at det kan ske i kombination af information og vejledning på f.eks. borger.dk, egen hjemmeside og som en del af selve selvbetjeningsløsningen.

Digitaliseringsstyrelsen har endvidere oplyst, at styrelsen har et teknisk og redaktionelt, koordinerende ansvar på tværs af borger.dk-portalen. Det betyder i praksis, at Digitaliseringsstyrelsen – i samarbejde med myndighederne – koordinerer samarbejdet og bl.a. udvikler skabeloner for indhold, udarbejder skrivevejledninger, faciliterer kvalitetssikringsprocesser, håndterer brugerhenvendelser mv.

3.3. Klarhed over ansvarsfordelingen af siderne på borger.dk

I min høring af 24. april 2019 bad jeg endelig Digitaliseringsstyrelsen om at udtale sig om, hvem der har ansvaret for at sikre klarhed over, hvilken myndighed der har ansvaret for de forskellige sider på borger.dk.

Digitaliseringsstyrelsen har hertil oplyst, at det generelt er de statslige ressortmyndigheder, som har ansvar for at informere og vejlede om den lovgivning, som gælder på et område. Det er derfor overvejende de statslige myndigheder, der står som afsendere på indholdssiderne på borger.dk. På portalen kan man som borger se den eller de ansvarlige myndigheder nederst på alle indholdssider i form af en "byline".

Det er desuden oplyst, at brugerne henvises fra indholdssiderne til relevante selvbetjeningsløsninger via handlingssiderne. På handlingssiderne vises myndighedsansvaret i form af en kontaktinformation på den myndighed, der har selvbetjeningsløsningen, som brugeren linkes til (via "Videre"-knappen på siden).

Digitaliseringsstyrelsen har med henvisning til det initiativ, som er beskrevet ovenfor under pkt. 3.1, oplyst, at formålet hermed bl.a. er, at både afsenderforhold og kontaktoplysninger på ansvarlige myndigheder kommer til at fremstå tydeligere i brugergrænsefladen på borger.dk. Digitaliseringsstyrelsen har tilføjet, at styrelsen med initiativet samtidig vil øge indsatsen med at informere myndighederne om det ansvar, der påhviler dem i relation til informationer og vejledning om digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.

4. Mine bemærkninger

Det følger af forvaltningslovens § 7, stk. 1, at en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang skal yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Efter bestemmelsen gælder vejledningspligten kun i afgørelsessager og i forhold til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Det følger dog af almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik, at der også skal ydes vejledning uden for forvaltningslovens anvendelsesområde, herunder i forbindelse med faktisk forvaltningsvirksomhed. Jeg henviser til [overblik #5](#) om vejledning i Myndighedsguiden på min hjemmeside.

Vejledningspligten gælder desuden i tilfælde, hvor en borger ikke selv har fremsat en anmodning om vejledning, men hvor det fremstår som naturligt og relevant at give borgeren information og vejledning i anledning af den sag, kontakten angår.

Jeg har på baggrund af Digitaliseringsstyrelsens udtalelse noteret mig, at det er den enkelte myndighed, der har det endelige ansvar for at sikre relevant, opdateret og tilstrækkelig information og vejledning til borgerne vedrørende de selvbetjeningsløsninger, som myndigheden udvikler og udstiller. Jeg har

samtidig noteret mig, at Digitaliseringsstyrelsen bl.a. har et koordinerende ansvar på tværs af borger.dk-portalens.

Som det fremgår ovenfor under pkt. 2 og pkt. 3.3, vil ansvaret for informationerne og vejledningen på borger.dk om de enkelte selvbetjeningsområder ofte være delt mellem forskellige offentlige myndigheder.

For at kunne sikre en tilstrækkelig, tydelig og sammenhængende vejledning på tværs af de sider, som borgerne besøger i forbindelse med en digital ansøgning mv. via borger.dk, er der efter min opfattelse behov for klarhed over, hvilken myndighed der har ansvaret for de forskellige sider på borger.dk, samt en overordnet koordinering af oplysningerne.

Dette understreges desuden af oplysningerne fra Digitaliseringsstyrelsen om omfanget af selvbetjeningsområder, hvor der på borger.dk gives informationer og vejledning på tværs af myndigheders ansvarsområder, jf. pkt. 2 ovenfor.

Det er derfor efter min opfattelse meget relevant, at Digitaliseringsstyrelsen vil iværksætte et initiativ, der bl.a. har til formål at forbedre handlingssiderne på borger.dk, så der vises relevante informationer, som borgerne har brug for, inden de tager en selvbetjeningsløsning i anvendelse. Jeg har noteret mig, at det ifølge Digitaliseringsstyrelsen f.eks. kan være i form af information om, hvorvidt en løsning er obligatorisk eller frivillig, information om mulighederne for partsrepræsentation, link til relevant lovgivning samt tydeligere af-sender- og kontaktforhold.

Jeg har endvidere noteret mig, at Digitaliseringsstyrelsen med initiativet samtidig vil øge indsatsen med at informere myndighederne om det ansvar, der påhviler dem i relation til informationer og vejledning om digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.

Jeg foretager mig i lyset af Digitaliseringsstyrelsens udtalelse – herunder de tiltag, som styrelsen vil iværksætte – ikke på det foreliggende grundlag yderligere i sagen. Jeg vil dog fortsat i forbindelse med min behandling af bl.a. konkrete klagesager være opmærksom på den vejledning, der gives i relation til specifikke digitale selvbetjeningsløsninger.

Jeg har sendt en kopi af redegørelsen til KL til orientering, idet undersøgelsens emne også vil kunne være relevant for kommunerne.

Sagsfremstilling

1. Den 24. april 2019 bad jeg Digitaliseringsstyrelsen om at forholde sig til følgende spørgsmål:

"Jeg beder (...) efter ombudsmandslovens § 17, stk. 2, Digitaliseringsstyrelsen om at udtale sig om, hvorvidt der efter Digitaliseringsstyrelsens vurdering er behov for en overordnet koordinering af informationer og vejledning vedrørende digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.

Jeg beder endvidere Digitaliseringsstyrelsen om at udtale sig om, hvilken myndighed/hvilke myndigheder, der efter styrelsens opfattelse i givet fald har det endelige ansvar for at sikre en overordnet koordinering af informationer og vejledning på de relevante sider på borger.dk for de forskellige digitale selvbetjeningsløsninger.

Det fremgår af borger.dk, at portalen udstiller omkring 2.000 digitale selvbetjeningsløsninger fra både stat, regioner og kommuner. Jeg beder i den forbindelse Digitaliseringsstyrelsen om at oplyse antallet af digitale selvbetjeningsløsninger, hvor der på borger.dk gives informationer og vejledning på tværs af forskellige myndigheders ansvarsområde.

Endelig beder jeg Digitaliseringsstyrelsen om at udtale sig om, hvem der har ansvaret for at sikre klarhed over, hvilken myndighed, der har ansvaret for de forskellige sider på borger.dk. Jeg bemærker, at jeg i forbindelse med min undersøgelse af administrationen vedrørende Haderslev Kommunes selvbetjeningsordning for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 blev opmærksom på, at det på en side på borger.dk fremgik, at indholdet af siden var skrevet af Børne- og Socialministeriet, mens det på den efterfølgende fælleskommunale side ikke fremgik, hvem der havde skrevet indholdet. Jeg henviser til pkt. 3 i min redegørelse."

2. Jeg modtog den 18. juni 2019 Digitaliseringsstyrelsens besvarelse. Digitaliseringsstyrelsen skrev bl.a. følgende:

"Ad 1) Digitaliseringsstyrelsens vurdering af behovet for en overordnet koordinering af informationer og vejledning vedrørende digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk

Digitaliseringsstyrelsen stiller med borger.dk en platform og organisation til rådighed med det formål at understøtte myndighedernes digitale kommunikation med borgerne. Digitaliseringsstyrelsen varetager et overordnet teknisk og redaktionelt koordinerende ansvar for platformen, mens

ressortmyndighederne varetager ansvaret for egne indholdsområder (informationer, data og selvbetjeningsløsninger).

Udvikling og vedligehold af borger.dk foregår i praksis i et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen og myndighederne. Digitaliseringsstyrelsen har gennem de seneste år igangsat flere initiativer med henblik på at styrke samarbejdet og sikre forankring af vedligehold af informationerne på de såkaldte 'indholdssider' blandt de statslige myndigheder, bl.a. ved at indgå samarbejdsaftaler, udarbejde vejledninger, tilbyde undervisning og forny brugergrænsefladen.

På baggrund af Folketingets Ombudsmands undersøgelse og redegørelse samt Digitaliseringsstyrelsens egne, løbende erfaringer med forvaltning af borger.dk-plattformen ser Digitaliseringsstyrelsen et behov for, at der igangsættes lignende initiativ på selvbetjeningsområdet.

Digitaliseringsstyrelsen overvejer på den baggrund forskellige muligheder for at videreudvikle det eksisterende setup vedrørende handlingssider og selvbetjeningsløsninger på borger.dk med det formål at sikre, at den tekniske platform i højere grad understøtter, at myndighederne kan oprette, deklarerer og vedligeholde egne informationer og vejledning vedrørende selvbetjeningsløsningerne, og at handlingssiderne forbedres, så der vises relevante informationer, som borgerne har brug for, inden de tager en selvbetjeningsløsning i anvendelse. Det kan fx være i form af information om, hvorvidt en løsning er obligatorisk eller frivillig, information om mulighederne for partsrepræsentation, link til relevant lovgivning samt tydeligere afsender- og kontaktforhold.

Det konkrete initiativ vil skulle planlægges i tæt samarbejde med de berørte myndigheder.

Ad 2) Digitaliseringsstyrelsens vurdering af, hvilken myndighed/hvilke myndigheder der efter styrelsens opfattelse har det endelige ansvar for at sikre en overordnet koordinering af informationer og vejledning på de relevante sider på borger.dk for de forskellige digitale selvbetjeningsløsninger

Digitaliseringsstyrelsen er af den opfattelse, at den overordnede opgave og ansvarsfordelingen i samarbejdet er klar.

Det er således den enkelte myndighed, der har det endelige ansvar for at sikre relevant, opdateret og tilstrækkelig information og vejledning til borgerne vedrørende de selvbetjeningsløsninger, som myndigheden udvikler og udstiller. Det kan ske i kombination af information og vejledning

på fx borger.dk, egen hjemmeside og som en del af selve selvbetjeningsløsningen.

Digitaliseringsstyrelsen har et teknisk og redaktionelt, koordinerende ansvar på tværs af borger.dk-portalen. Det betyder i praksis, at Digitaliseringsstyrelsen – i samarbejde med myndighederne – koordinerer samarbejdet og bl.a. udvikler skabeloner for indhold, udarbejder skrivevejledninger, faciliterer kvalitetssikringsprocesser, håndterer brugerhenvendelser etc.

Ad 3) Digitaliseringsstyrelsens opgørelse af antallet af digitale selvbetjeningsløsninger, hvor der på borger.dk gives informationer og vejledning på tværs af forskellige myndigheders ansvarsområder

Borger.dk udstiller i dag i størrelsesordenen 2.000 selvbetjeningsløsninger via portalen. Opgjort i forhold til selvbetjeningsområder er antallet 775. Et selvbetjeningsområde er fx Anmeld flytning, Anmeld rotter eller Ansøg om kropsbårne hjælpemidler. Det betyder, at der kan være mere end én teknisk løsning inden for et selvbetjeningsområde, fx er der i alt fire forskellige leverandører af rotteløsninger.

Der er 285 selvbetjeningsområder, hvor der er tilknyttet kommunale selvbetjeningsløsninger. Der er således 285 selvbetjeningsområder, hvor der på borger.dk gives informationer og vejledning på tværs af myndigheders ansvarsområder.

Det bemærkes, at antallet af integration til kommunale selvbetjeningsløsninger er væsentligt større, idet hvert selvbetjeningsområde kan have op til 98 kommunale varianter af en selvbetjeningsløsning.

Borger.dk administrerer dermed (via handlingssiderne) mere end 12.000 integrationer til kommunale selvbetjeningsløsninger. For langt, langt størsteparten af de kommunale handlingssider på borger.dk er informationen på handlingssiden ens på tværs af kommunerne. Hvis en kommune ønsker at tilpasse indholdet på en handlingsside, sker dette i dag ved at rette henvendelse til Redaktionen for borger.dk. Borger.dk har opgjort, at der findes 39 kommunale handlingssider, hvor informationerne på siden er 'overstyret', dvs. specifikt individuelt tilpasset på baggrund af en henvendelse fra en kommune.

Ad 4) Digitaliseringsstyrelsens udtalelse om, hvem der har ansvaret for at sikre klarhed over, hvilken myndighed der har ansvaret for de forskellige sider på borger.dk

Generelt er det de statslige ressortmyndigheder, fx Børne- og Socialministeriet, som har ansvar for at informere og vejlede om den lovgivning, som gælder på et område. Det er derfor overvejende de statslige myndigheder, der står som afsendere på indholdssiderne på borger.dk. På portalen kan man som bruger se den eller de ansvarlige myndigheder nederst på alle indholdssider i form af en 'byline'.

Fra indholdssiderne henvises brugerne til relevante selvbetjeningsløsninger via handlingssiderne. På handlingssiderne vises myndighedsansvaret i form af en kontaktinformation på den myndighed, der er afsender af selvbetjeningsløsningen, som brugeren linkes til (via 'Videre' knappen).

For Digitaliseringsstyrelsen er formålet med det beskrevne initiativ at både afsenderforhold og kontaktoplysninger på ansvarlige myndigheder kommer til at fremstå tydeligere i brugergrænsefladen på borger.dk. Digitaliseringsstyrelsen vil med initiativet samtidig øge indsatsen med at informere myndighederne om det ansvar, der påhviler dem i relation til informationer og vejledning om digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.”

3. Jeg kontaktede den 25. juni 2019 Digitaliseringsstyrelsen telefonisk med henblik på at få afklaret, om det initiativ, som var beskrevet under pkt. 4 i styrelsens svar, var det samme initiativ, som der var henvist til under pkt. 1 i svaret.

Digitaliseringsstyrelsen oplyste hertil, at der under pkt. 1 og pkt. 4 var tale om en henvisning til det samme initiativ.