

DIGITAL FORVALTNING

- FOKUS PÅ DIGITALISERING AF TRADITIONEL SAGSBEHANDLING

Mange myndigheder arbejder med at digitalisere traditionel sagsbehandling, såsom afgørelser om lovbestemte ydelser på baggrund af ansøgning. Vi beskriver i artiklen nogle af de juridiske hensyn, som er indgået i forskellige projekter, vi har bistået myndigheder med, og som er væsentlige at tænke ind ved etableringen af sådanne løsninger.

Først og fremmest skal myndigheden være opmærksom på det forvaltningsretlige udgangspunkt, som er, at borgerne har ret til at henvende sig til myndighederne i den form, de selv ønsker, hvis ellers det er en form, som myndighederne rent teknisk er i stand til at modtage. Der kan ikke uden lovhjemmel pålægges borgerne pligt til at anvende digital kommunikation, eksempelvis en digital selvbetjeningsløsning.

Digital forvaltning, som alene angår sagsbehandlingen, dvs. myndighedens interne forretningsgange, kan derimod ske uden lovhjemmel. Digitaliseringen skal dog ske under iagttagelse af gældende ret, og for at sikre det, bør der være særlig fokus på at tænke de forvaltningsretlige og persondataretlige krav ind fra starten af et projekt.

Ved digitaliseringsprojekter kan man med fordel starte helt fra bunden og skabe et overblik ud fra diagrammer over sagsgangene for hver enkelt opgave-/afgørelsestype. Vi har gode erfaringer med at investere tid i at gennemgå hver enkelt sagsgang trin for trin med erfarne sagsbehandlere og ledere. De it-ansvarlige bør også deltage i dette arbejde. Det skaber en unik mulighed for at sammentænke juridiske, praktiske og IT-mæssige hensyn og skabe holdbare løsninger.

Nogle af de anbefalinger, vi har givet på baggrund af sådanne forløb, er:

- Sikring af, at der er teknisk mulighed for at opfylde det forvaltningsretlige

grundkrav om, at en part skal kunne lade sig repræsentere.

Partsrepræsentanter skal kunne modtage afgørelser og sende elektroniske ansøgninger også ved digitale selvbetjeningsløsninger.

- Etablering af et operationelt sagsbegreb, som giver mulighed for at afgrænse den enkelte sag på en måde, så det er muligt med rimelige midler at håndtere aktindsigtsbegæring, sikre rettidig sletning og arkivering, søgning på praksis, sagstyper osv. Dette er en grundlæggende forudsætning for at opfylde en lang række forvaltningsretlige og persondataretlige krav.
- Indarbejdelse af manuelle og/eller tekniske procedurer for screening og datavask for at undgå registrering af unødvendige oplysninger. Det styrende forvaltningsretlige og persondataretlige princip er, at der ikke indhentes og opbevares oplysninger, som ikke skal bruges, og der skal i den henseende være særlig opmærksomhed på følsomme oplysninger.
- Klargørelse af hjemmelsgrundlaget for og formålet med behandlingen af personoplysninger i hver enkelt sagsgang. Dermed skabes klarhed over, hvilke oplysninger der kan/skal indhentes, og hvilke der ikke er relevante. Det kan også vise sig, at hjemmelsgrundlaget er uklart og måske bør forbedres, eller at der i forhold til nogle sagsskridt bør indhentes et samtykke til behandling af oplysninger.
- Sikre opfyldelse af oplysningspligten ved specifik beskrivelse af formålet med behandlingen af indhentede

oplysninger. Oplysningerne kan gives elektronisk ved selvbetjeningsløsninger i en e-mail eller et brev.

- Udarbejdelse af retningslinjer for slettefrister og procedurer for, hvordan der fastsættes/ændres slettefrist i de enkelte sagstyper.

En digitaliseringsproces giver en enestående mulighed for optimering og læring på mange fronter. Samtidig med den nødvendige teknologiske opgradering finder sted, kan sagsgangene forenkles og optimeres. Dårlige vaner og uhensigtsmæssigheder kan ryddes af vejen, og det er en god anledning til at sikre, at alle led i sagsbehandlingen er i tråd med blandt andet de forvaltningsretlige krav ■



Erik Wendelboe Christiansen
Partner
ewc@horten.dk



Charlotte Kunckel
Advokat
cku@horten.dk



Egil Husum
Advokat
ehu@horten.dk