



Aalborg Universitet

AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

Digital kommunikation med den offentlige sektor: Styrelser og statslige institutioner

Berger, Jesper Bull; Andersen, Kim Normann

Publication date:
2013

Document Version
Tidlig version også kaldet pre-print

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):

Berger, J. B., & Andersen, K. N. (2013). *Digital kommunikation med den offentlige sektor: Styrelser og statslige institutioner*. Paper præsenteret ved Dørene i kommunen siger åbne og lukke, København, Danmark.
<http://www.aau-cph.dk/arrangementer/Arrangement//doerene-i-kommunen-siger-aabne-og-lukke.cid97181>

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- ? Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- ? You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- ? You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Digital kommunikation med den offentlige sektor: Styrelser og statslige institutioner

Delrapport 2

Jesper Bull Berger¹⁾ & Kim Normann Andersen²⁾

**Working paper
15. november 2013**

¹⁾ **Institut for Kommunikation, Virksomhed og Informationsteknologier (CBIT), RUC
E-mail jbberger@ruc.dk, Tlf. 4174-3682**

²⁾ **Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet
E-mail kandersen@dps.aau.dk, Tlf. 5142-1123**

Denne publikation kan downloades via vbn.aau.dk

Indhold

1	Indledning.....	8
2	Indsamling af data	10
3	Hovedresultater fra undersøgelsen	13
4	Anvendelse af digital post	15
4.1	Styrelser og statslige institutioner, der ikke kan findes på digital post.....	15
4.2	Adressebogen i digital post trænger til en gevaldig oprydning	16
4.3	Uhensigtsmæssig brug af begreber.....	17
4.4	Organisationer oprettes uhensigtsmæssigt i digital post.....	17
4.5	ATP	18
5	Anvendelse af e-mail.....	19
5.1	Anvendelse af e-mailadresser.....	19
5.2	Kvittering.....	19
5.3	Svarformat	20
6	Besvarelse.....	21
6.1	Kvittering.....	22
6.2	Svartid	22
6.3	Manglende svar	23
7	Svarkvalitet.....	24
8	Teknisk kommunikationskvalitet	26
9	Sikker e-mail og digital signatur bliver fortsat fremhævet.....	28
10	Diskussion	29
10.1	Skal alle styrelser kunne findes på digital post?.....	29
10.2	Adressebogen i digital post mangler vedligeholdelse	30
10.3	Besvarelsesfrekvensen og kvalitet er lav	30
10.4	Sikker post og digital signatur står i vejen for digital post.....	30
10.5	Politiet og domstolene har udfordringer	30
10.6	Sporbarhed og dokumentation lever ikke op til forventelige krav	31
11	Konklusion og anbefalinger.....	31

Bilag

Bilag 1 Indikatorer.....	34
Bilag 2 Styrelser og statslige institutioner kontaktet	35
Bilag 3 Randfordeling, styrelser og statslige institutioner.....	36
Bilag 4 Statslige styrelser og institutioner uden digital post	38
Bilag 5 Fejl og uhensigtsmæssigheder i adressebog, digital post.....	39
Bilag 6 Organisationer fungerer ikke i digital post	41
Bilag 7 Anvendelse af e-mail	46
Bilag 8 Tekniske uhensigtsmæssigheder	47
Bilag 9 Henvisning til sikker e-mail og digital post	50

Tabeller

Tabel 1 Antal udsendte e-mails og digital post samt svarprocent, fordelt på myndighedstyper, 2010 og 2013	13
Tabel 2 Antal udsendte e-mails samt svarprocent, fordelt på myndighedstyper, 2010 og 2013	14
Tabel 3 Oversigt over myndighedernes anvendelse af digital post	15
Tabel 4 Fejl i adressebog i digital post, styrelser og statslige institutioner	17
Tabel 5 Anvendelse af kvittering, e-mail, fordelt på myndighedstyper	20
Tabel 6 Myndigheder, der ikke kan identificeres i svar, e-mail, fordelt på myndighedstyper	20
Tabel 7 Myndigheder, der ikke kan identificeres i svar, e-mail	21
Tabel 8 Anvendelse af medarbejdermail ved svar, e-mail, fordelt på myndighedstyper	21
Tabel 9 Sender kvittering, men svarer ikke, digital post og e-mail	22
Tabel 10 Besvarelse af digital post, fordelt på myndighedstyper.....	23
Tabel 11 Besvarelse af e-mail, fordelt på myndighedstyper	24
Tabel 12 Styrelser, der hverken besvarer digital post eller e-mail	24
Tabel 13 Svarkvalitet digital post, fordelt på myndighedstyper.....	25
Tabel 14 Svarkvalitet e-mail, fordelt på myndighedstyper	25
Tabel 15 Svarkvalitet digital post og e-mail.....	25
Tabel 16 Parametre, der indgår i teknisk kommunikationskvalitet	27
Tabel 17 Myndigheder med lavest teknisk kommunikationskvalitet efter antal uhensigtsmæssigheder	28
Tabel 18 Indikatorer	34
Tabel 19 Styrelser og statslige institutioner kontaktet.....	35
Tabel 20 Randfordeling	36
Tabel 21 Styrelser og statslige institutioner uden digital post	38

Figurer

Figur 1 Svartider for digital post og e-mail, fordelt på myndighedstyper	23
Figur 2 Fejl i postkassenavn, Bygningsstyrelsen.....	39
Figur 3 Uhensigtsmæssigt navn på postkasse, SCCK	39
Figur 4 Brug af teksten ”e-Boks” i postkassenavn, Forsvarets Efterretningstjeneste	39
Figur 5 ”Henvendelse via E-boks”, alle politikredse.....	40
Figur 6 Find institution under overordnet institution, Rigspolitiet, Bornholms Politi	41
Figur 7 Meddelelser i digital post sendt til fem forskellige politikredse, hvilket ikke kan ses	42
Figur 8 Sendt meddelelse i digital post, Rigspolitiet, ukendt politikreds	42
Figur 9 Information om sendt post giver kun det øverste niveau, Rigspolitiet, sendt til ukendt politikreds	43
Figur 10 Søgning efter myndighed, kun på overordnet niveau	44
Figur 11 Svar modtaget fra underliggende institution, ukendt modtager , Danmarks Domstole	44
Figur 12 Svar på henvendelse, afsender findes evt. inde i teksten, Retten i Århus	45
Figur 13 Svar indeholder kun information om øverste niveau, svar fra Retten i Århus	45
Figur 14 Den Centrale Videnskabetiske Komité og Etisk Råd anvender samme e-mailadresse	46
Figur 15 Manglende historik i digital post svar, Datatilsynet	47
Figur 16 Medtager dialogtråd, Digitaliseringsstyrelsen	47
Figur 17 Unødvendige tekniske bilag, Udlændingestyrelsen	48
Figur 18 Uvedkommende tekniske meddelelse, Retten i Århus.....	48
Figur 19 Unødvendig kode i emnefeltet, Folketingets Ombudsmand	49
Figur 20 Færrest tekniske uhensigtsmæssigheder, Danmarks Statistik.....	49
Figur 21 Henvi sning til sikker e-mail, Kriminalforsorgen	50
Figur 22 Henvi sning til digital post med dybe links, Udbetaling Danmark	51

Forord

Digitalisering af kommunikationen mellem borgerne og den offentlige sektor står højt på den politiske dagsorden for at realisere et muligt og stort besparelspotentiale på driftsbudgettet samt sikre øget åbenhed, adgang og sikkerhed i kommunikationen. Udgangspunktet for undersøgelsen om svar, svartider og kvaliteten af svar på digitale henvendelser er et positivt ståsted. Vi deler således den normative målsætning, at digitalisering af kommunikationen skal fremmes. Vores rolle i afdækningen af modenheden er alene, at tage temperaturen på den offentlige sektors parathed til at modtage og svar på digitale henvendelser.

Undersøgelsen indgår i et større internationalt samarbejde med forskere fra New Zealand, Norge og Tyskland. I dette samarbejde anvendes samme undersøgelsesdesign hvilket muliggør sammenligning og mulig generalisering af resultaterne. For de øvrige lande er det dog udelukkende e-mail data da digital post ikke er indført der. Vi publicerede den første artikel med komparative data i 2011 (The Forgotten Promise of E-government Maturity) og forventer næste artikel med komparative data klar medio 2014. Ud over dette internationale islæt, indgår denne undersøgelse i Jesper Bull Bergers Ph.D.-arbejde. Ph.D.-afhandlingen forventes afsluttet i 2015.

I juni måned offentliggjorde vi hovedresultaterne fra undersøgelse af den digitale kommunikation med kommuner, regioner og ministerier. I september måned offentliggjorde vi hovedresultaterne fra de statslige institutioner og styrelser (Digital kommunikation med den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svartider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer). Nærværende publikation indeholder mere detaljeret redegørelse for resultaterne fra styrelserne og statslige institutioner. Afsnit 1 og 3 er stort set sammenfaldende med de tilsvarende afsnit fra september rapporten. Afsnit 2 er revideret p.g.a. ny viden om metodiske udfordringer. I den tidligere publikation stod der fejlagtigt at der var 122 styrelser omfattet i e-mail undersøgelsen. Det blev således sendt digital post til 122 styrelser og statslige institutioner, men kun e-mail til 110. Afsnit 4-11 er ny tekst og ikke sammenfaldende med tidligere rapport. Rapporten afspejler centralforvaltningens organisering *før* den seneste regeringsrokade d. 9. aug. 2013.

Efter at have konstateret en meget lave svarfrekvens for digital post sendte vi et spørgeskema til myndighederne omhandlende mulige forklaringer på manglende svar. Der vil senere på året komme en 3. delrapport om årsagerne til den manglende besvarelse af digital post.

Vores offentliggørelse af hovedresultaterne gav i juni og september anledning til en betydelig presseomtale og bl.a. en udtalelse fra Bjarne Corydon om at kommunerne og især staten, kan gøre det bedre. Finansministeren har senere måtte give en skriftlig undskyldning for manglende besvarelse af digital post. Det gav imidlertid også en massiv, overvejende positiv tilbagemelding fra de institutioner vi havde undersøgt.

Vi er blevet kontaktet af mere end 60 myndigheder, der primært har været interesseret i at blive klogere på digital post og finde årsager til manglende svar. Vi har fået tilbagemeldinger om arbejdsgange, der er blevet ændrede, vejledninger, der er blevet udarbejdede, medarbejdere, der er blevet instrueret, nyhedsbreve, som er sendt ud til oplysning og vi er blevet inviteret ud til dialog om digital post. Vi har også fået tilbagemeldinger om tekniske forhold, der er kommet på plads på grundlag af vores undersøgelse. Vi kan allerede konstatere, at nogle af de forhold, vi har peget på, er blevet rettet. Herudover har KL afholdt workshop for kommunerne om digital post og Digitaliseringsstyrelsen har holdt møde med leverandørerne på baggrund af vores rapport samt afholdt en workshop for statslige myndigheder omkring etablering af digital post.

En lang række myndigheder har takket for undersøgelsen og meddelt, at de er blevet mere klar til digital post. I den modsatte ende fremsendte en politikreds indsigelser mod undersøgelsens design og tolkninger.

Vi valgte meget bevidst medievejen til at offentliggøre hovedresultaterne, da dialogen med både det politiske og det organisatoriske felt er styrket via den debat der er skabt. Vi takker da også alle for den positive ånd og dialogbaserede form, resultaterne er blevet modtaget med.

Medievejen har også givet mulighed for en række reaktioner fra borgere, der har haft mindre heldige erfaringer med digital kommunikation. Omend politikere, embedsmænd og borgere teoretisk set også blot kunne læse de mere forskningstunge forskningsartikler vi primært udarbejder, viser vores erfaring at forskningsformidling og tilbagemelding bliver langt større gennem den mere direkte kommunikation i medierne.

Vi vil gerne takke de mange, der har kommenteret på undersøgelsen samt de der har svaret på henvendelserne.

Publikationen er et såkaldt workingpaper, hvor vi mere end gerne modtager forslag og kommentarer til forbedringer. Der er i publikationen en række aktive links til publikationer m.v. De er i workingpaperet fremhævet med kursiv skrifttype.

Roskilde, den 15. november 2013

Jesper Bull Berger

Aalborg, den 15. november 2013

Kim Normann Andersen

Formål og sammenfatning

Denne rapport sammenfatter hovedresultaterne for styrelser og statslige organisationer af en undersøgelse gennemført i sommeren 2013 om besvarelse af e-mail og digital post i den statslige, regionale og kommunale sektor.

Allerede med eDag3 1. nov. 2010 skulle alle myndigheder have oprettet en digital postkasse, som borgerne kunne skrive til. I denne undersøgelse sættes der fokus på myndighedernes besvarelse af den digitale post. Digital post blev bl.a. etableret som et alternativ til almindelig e-mail for at det offentlige kan kommunikere med borgere og virksomheder på en sikker måde, dvs. uden at uvedkommende kan få adgang til følsomme oplysninger.

Fokus for undersøgelsen er hvordan håndterer myndighederne besvarelserne i den digitale postkasse: svarer de på digital post og e-mail, hvor hurtigt svarer de og er svarene brugbare?

Vi har også undersøgt besvarelse af e-mail, dels for at kunne sammenligne de to digitale kanaler og for at kunne sammenligne med en tidligere undersøgelse af digital kommunikation med det offentlige. Herudover er der tidligere gennemført en undersøgelse af e-mail svar og svartider i New Zealand og Australien. De danske resultater fra e-mail undersøgelsen, men ikke digital post, kan således sammenlignes med de internationale svar og svartider.^{1,2}

Undersøgelsen viser et meget heterogent billede af den offentlige sektor. Fire ud af fem myndigheder svarer på e-mail. Under halvdelen af myndighederne svarer på begge spørgsmål i mailen. Kommunerne er i front med at besvare e-mails, mens hver fjerde e-mail til staten ikke blev besvaret.

Langt værre ser det dog ud med digital post. Kun godt halvdelen af kommunerne svarer på digital post mens alle regionerne svarer på digital post. For staten ser det dog værre ud. Ingen af ministerierne svarer på digital post og kun hver femte af styrelserne svarer på digital post. Efter en dag havde 80% af myndighederne besvaret e-mailen, men kun 40% besvaret digital post.

Hertil skal lægges det meget overraskende resultat, at de klarer sig dårligere end 2010 hvor forskerne gennemførte en tilsvarende undersøgelse om e-mail svartider. En række af de statslige styrelser og institutioner har slet ikke en digital postkasse og andre rapporterer om forsendelsesproblemer.

Første del af vores undersøgelse afslørede u hensigtsmæssige forhold ved borgerens afsendelse af digital post samt u hensigtsmæssige tekniske forhold ved de svar, som myndighederne sender, u hensigtsmæssigheder som kan påvirke kommunikationen med borgeren. Herudover viste første del, at to ministerier slet ikke havde oprettet en digital postkasse. Anden del af undersøgelsen har afsløret nye forhold ved digital post. Vi konstaterer således, at ca. 50 styrelser og statslige institutioner slet ikke har oprettet en postkasse på digital post, selv om dette var pligtigt for offentlige myndigheder ved eDag3 for tre år siden. Omvendt fandt vi en række styrelser i digital post, der ikke længere eksisterer. Ved denne del af undersøgelsen fandt som noget nyt to designmæssige u hensigtsmæssigheder ved digital post, som kan opfattes som kan være kritiske for en meddelelses sporbarhed og dermed troværdigheden af digital post som kommunikationskanal. Hvis en myndighed ændrer navn i digital post, så slår det igennem hjemme i borgerens digitale post på historiske meddelelser. Herudover har vi set, at når borgeren sender til en institution under en overliggende myndighed, fx en politikreds (som er under Rigspolitiet) eller en byret (som er under domtolene), så fremgår institutionens navn ikke af hverken den sendte besked eller det modtagne svar. De fleste

¹ Kim Normann Andersen & Ravi Vatrpu (2010). *E-mail svartider i den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse i kommuner, regioner og stat* (april 2010). Working paper. CAICT COMMUNICATIONS, Copenhagen Business School.

² Kim Normann Andersen, Rony Medaglia, Ravi Vatrpu, Helle Zinner Henriksen, & Robin Gauld (2011). *The forgotten promise of e-government maturity: Assessing responsiveness in the digital public sector*. Government Information Quarterly, 28(4), pp. 439-445.

institutioner vil skrive navnet i selve beskedens indhold, men navnet vil ikke fremgå i sendt bakken eller indbakken. Borgeren skal åbne meddelelsen for at se, hvilken institution denne meddelelse var sendt til eller hvilken institution, svaret var fra.

Undersøgelsen peger på, at der eksisterer en stor usikkerhed om begreber som digital signatur, sikker e-mail og digital post og heraf en stor variation i anvendelse af begreber og strategier fra myndighedernes side, hvilket kan skabe uklarhed i kommunikationen med borgere/myndigheder. Sikker e-mail fylder rigtigt meget på institutionernes hjemmesider og digital post er stort set helt fraværende. Dette kan være med til at skabe usikkerhed om digital post som sikker kanal.

Forfatterne har tidligere udgivet delrapport 1 om digital kommunikation med kommuner, regioner og ministerier.³ Denne delrapport 2 omhandler styrelser og statslige institutioner. Afsnit 2 om dataindsamling er revideret ift. samme afsnit i delrapport 1. Generelt omhandler delrapport 2 primært forhold for styrelser og statslige institutioner, men vi har valgt at medtage resultater i bla. tabeller fra kommuner, regioner og ministerier til sammenligning.

1 Indledning

Ved eDag2 i 2005 blev det *tilladt* for myndigheder at kommunikere digitalt med borgerne via en sikring af e-mail kommunikationen. For at kommunikere sikkert med myndigheder skal borgerne downloade et certifikat for hver myndighed, man ønsker at kommunikere sikkert med. I praksis vil langt den største del af kommunikationen ikke ske krypteret, hvilket er et problem for myndighederne, der ikke må sende følsomme og fortrolige oplysninger til borgerne ikke-krypteret (henvisning til persondataloven). En kommunikation mellem myndigheder og borger vil ofte indeholde eksempelvis et CPR nummer og skal derfor være krypteret.

I 2010 lancerede staten derfor *digital post* via den fællesoffentlige borgerportal borger.dk. Digital post er lukket e-mail system, hvor CPR (borgere) eller CVR (virksomheder) udgør "e-mailadressen", hvilket betyder, at myndighederne ikke skal have et e-mailregister for at kunne kommunikere med borgerne, men alene kan sende en digital besked til en borger ved brug af CPR. Ved digital post sikres det herudover, at meddelelser fra myndighederne sendes krypteret (sikkert) og kun kan modtages af borgeren ved identificering via den nationale digitale identifikationsløsning NemID. Digital post har via lovgivning fået retsvirkning svarende til et fysisk brev, dvs. at en digital meddelelse via digital post er "afleveret" til borgeren når meddelelsen er sendt igennem digital post på samme måde som et fysisk brev blot skal være sendt med postvæsnet for at have retsvirkning. Dette er ikke gældende for e-mail kommunikation.

Ved eDag3 i 2010 blev det pålagt alle myndigheder at være kontaktbare på den nye digitale kanal "digital post" på borger.dk. Digital kommunikation baseret på digital post via borger.dk for borgere og via virk.dk for virksomheder mellem offentlige myndigheder og borgere/virksomheder er et centralt element i den gældende digitaliseringsstrategi for den offentlige sektor⁴, hvor det bl.a. fremgår at " ..digitaliseringsstrategiens mange indsatser vil gøre hverdagen lettere for danskerne og frigøre milliarder til velfærd." Alene for kommunerne forventes der årlige besparelser på knapt en halv milliard kroner for digital post.

Medio 2012 vedtog Folketinget *Lov om Offentlig Digital Post* (lov nr. 528) der skal sikre de forventede besparelser ved at virksomheder og borgere automatisk bliver tilmeldt digital post, virksomhederne allerede i 2013 og borgerne året efter. Indtil videre har det været frivilligt for

³ Jesper Bull Berger & Kim Normann Andersen (2013, September). *Digital kommunikation med den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svartider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer. Working paper. Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet*

⁴ Regeringen, Danske Regioner & KL (2011). *Den digitale vej til fremtidens velfærd: Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*. København: Finansministeriet.

borgere og virksomheder at tilmelde sig digital post. Ved udgangen af 2012 var kun godt hver femte borger tilmeldt og der var næsten ingen virksomheder tilmeldt.

Med den gældende digitaliseringsstrategi tvinges borgere og virksomheder til digital kommunikation med offentlige myndigheder ligesom en lang række offentlige services omlægges til kun at være digitale. I 2012 blev seks services således tvungne digitale, for eksempel indskrivning af børn i skolen og flytning. I 2013 bliver yderligere 29 services tvungne digitale, for eksempel vielser og ansøgning om handicaphjælp.

Oprettelsen af Udbetaling Danmark i 2012 har yderligere forstærket digitaliseringspresset på borgerne idet denne centralisering af ressourcerne indenfor borgervendte ydelser som pension og børnecheck bl.a. skal realisere de forventede besparelser ved øget brug af digitalisering. Udbetaling Danmark overgik i sommeren 2013 til at anvende digital post til enlige forsørgere i forbindelse med udbetaling af børnecheck. Det var dog ikke alle modtagere af ydelsen der var klar over denne ændring og derfor ikke fik besvaret meddelelsen i tide til at kunne få udbetalt ydelsen.

I takt med den øgede digitalisering vil vi opleve flere hændelser som denne fordi myndighederne anvender en digital kanal, som borgerne og måske også den offentlige sektor selv ikke er fortrolige og bekendte med. Vi kan risikere alvorlige konsekvenser af digitaliseringen, hvis myndighederne ikke mestrer den digitale kommunikationskanal. En række af disse mulige risici og mulige løsningsveje blev drøftet på arrangementet *Den Kommunale Ødegård* i Aalborg i november 2012⁵ og på konferencen *Det digitale Danmark er ungt – er de ældre borgere med* i september 2013.

Lige om hjørnet skal borgerne sende og modtage digitale meddelelser fra myndighederne blandt andet for at myndighederne kan spare portoen. Målsætningen fra Digitaliseringsstyrelsen er, at ”dem der kan, skal”, underforstået, at borgerne skal tvinges til at være digitale, hvis de ikke har en rigtig god grund til ikke at være det.

Men hvordan går det egentlig når borgere og virksomheder vil kommunikere digitalt med myndighederne? Er myndighederne overhovedet rustet til dette? Med denne undersøgelse sætter vi fokus på myndighedernes evne til at læse, svare og fremsende svar på henvendelse via e-mail og fra digital post på borger.dk Vores undersøgelse har flere aspekter.

Undersøgelsen vil afdække, hvordan myndighederne håndterer digitale besvarelser indholdsmæssigt, men vil også afdække de tekniske barrierer, der måtte være ved digital post. Vi vil med denne rapport gøre opmærksom på fokuspunkter for både centrale aktører i den danske digitaliseringsproces (KL og Digitaliseringsstyrelsen) og for enkelte myndigheder. Dette sker med udgangspunkt i den oplevelse, som borgeren har af den digitale kommunikation. På denne måde kan vores undersøgelse bidrage til, at implementeringen af den ellers meget visionære digitaliseringsstrategi, som kan få stor positiv betydning for velfærdssamfundet.

Myndighederne står midt i vadestedet imellem digital post og e-mail og undersøgelsen af den digitale kommunikation mellem myndigheder og borgere omfatter derfor begge de digitale kanaler. Undersøgelsen af kommunikationen via e-mail giver samtidigt mulighed for at sammenligne resultaterne med tilsvarende internationale undersøgelser.

I afsnit 2 beskriver vi, hvordan undersøgelsen er foretaget og i afsnit 3 beskriver vi de overordnede hovedresultater, dvs. svarfrekvenser og –tider. Afsnit 4 går i dybden med digital post og beskriver tekniske forhold ved digital post, der kan udgøre barrierer i kommunikationen. Afsnit 5 berører kort de tekniske forhold ved e-mail kanalen, som kan udgøre barrierer for kommunikationen. I afsnit 6 redegør vi for svarfrekvensen og svartid. Under halvdelen af myndighederne har besvaret digital post. Vi ser på e-mailsvarene i afsnit 5 for at vurdere om det kan være menneskelige eller tekniske

⁵ Kim Normann Andersen (2012). *Den kommunale ødegård: Status for digitaliseringen i den kommunale borgerservice medio 2012*. Working paper. Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet.

forhold, der er årsag til den manglende besvarelse. I afsnit 7 ser vi på indholdet og udformningen af svarene. Vi introducerer i afsnit 8 ”teknisk kommunikationskvalitet” som et nyttigt begreb i den videre diskussion af digital kommunikation mellem borger/virksomhed og myndighed. Dette behandler vi i afsnit 9. I afsnit 10 diskuterer og perspektiverer vi undersøgelsens resultater. Konklusion er i afsnit 11.

2 Indsamling af data

Med denne undersøgelse er vi primært interesseret i at belyse digital post som en ny digital kommunikationskanal. Det var meningen, at undersøge alle danske myndigheders brug af digital post og da alle myndigheder siden 2010 har været forpligtet til at have en postkasse på digital post på borger.dk definerede vi de myndigheder, der indgår i undersøgelsen som dem, der havde en postkasse på digital post på borger.dk.

Det har imidlertid siden vist sig to forhold, som vi ikke var opmærksomme på i forbindelse med det initiale forskningsdesign. For det første har ikke alle myndigheder oprettet en digital postkasse (og er derfor således slet ikke omfattet af undersøgelsen) og for det andet er der oprettet digitale postkasser på myndigheder, der ikke eksisterer længere (hvilket peger på, at der er et problem med at vedligeholde de digitale postkasser).

Det overordnede design var at sende først en digital post og en uge senere en e-mail med sammen indhold som i den digitale post.

Primo juni måned 2013 blev der sendt en digital post meddelelse til alle danske kommuner (98), regioner (5) og ministerier (departementer) (18), der havde en digital postkasse på borger.dk. Der blev således ikke sendt digital post til de to ministerier (Udenrigsministeriet og Skatteministeriet), der *ikke* havde oprettet en digital postkasse.

En uge efter blev der sendt en e-mail til de samme myndigheder. Valg af tidsforskydning imellem de to udsendelser på en uge var en balance imellem at opnå uafhængighed mellem de to hændelser og sikre en uforandret kontekst.

Antagelsen om uafhængighed har ikke holdt stik i alle tilfælde idet flere myndigheder, der har besvaret henvendelsen via begge kanaler i e-mailsvaret har henvist til, at det ”har man jo allerede svaret på i sidste uge”.

Undersøgelsen blev udvidet med styrelser og øvrige statslige institutioner i august 2013. Her blev vi opmærksomme på yderligere et forhold, som vi ikke havde regnet med. Det viste sig, at ikke alle styrelser og statslige organisationer, der havde en digital postkasse også havde en e-mailadresse. Dette grundede i to forhold. Statslige hjemmesider har større bevågenhed end myndigheders digitale postkasser på borger.dk. For flere af de nedlagte styrelser og statslige institutioner kunne vi således *ikke* finde en hjemmeside og heller ingen e-mailadresse, selvom der var en digital postkasse. I den anden ende af spektret har vi de styrelser som har opgivet e-mail som kanal og derfor ikke har e-mailadresser på deres hjemmeside. Vi har således sendt digital post til 122 styrelser og statslige organisationer, men kun e-mail til 111.⁶

I det følgende betegnes ”digital post”-meddelelsen og e-mailen begge som ”meddelelsen”. Der blev sendt enslydende meddelelser igennem begge kanaler.

Meddelelsen blev sendt en onsdag aften mellem kl. 20-24, hvor det blev formodet, at myndighederne ikke besvarede post. På denne måde ville alle myndigheder modtage meddelelsen (den digitale post/e-mailen) på samme tidspunkt torsdag morgen ved arbejdsdagens begyndelse.

⁶ Vi fandt e-mailadresser for 111 styrelser og statslige institutioner, men én viste sig at være ”død” og der indgår derfor kun 110 udsendte e-mails i undersøgelsen.

Casen var, at afsenderen skulle afhente en pakke på rådhuset/regionshovedkontoret/i departementet og vi skrev for at få oplysning om 1) fysisk adresse samt 2) åbningstider. Emnet i meddelelsen var ”Afhentning af pakke” og teksten var ”Jeg skal hente en pakke [på rådhuset/i regionen/ i departementet]. Venligst send mig adressen samt åbningstider. Jesper B. Berger”. Teksten afhang af modtagertypen. Meddelelsen blev sendt fra første forfatters eget CPR efter personlig login via NemID (digital post)/egen private e-mailkonto (jesper.berger@aeblevangen.dk).

I den tidligere undersøgelse om besvarelse af e-mail fra 2010¹ var casen, at et (fiktivt) fragtfirma skulle afhente en pakke. Indholdet i mailen var i øvrigt helt identisk. Der blev oprettet en fiktiv e-mailkonto til formålet. Dette kunne ikke gøres i denne undersøgelse da man kun kan afsende meddelelser fra digital post efter at være logget på med anvendelse af NemID.

Digital post findes på borger.dk. Under digital post får brugeren adgang til alle offentlige myndigheder eller opdelt på kommuner, regioner, stat og øvrige. Når myndighedsnavn er valgt fremkommer myndighedens ”postkassehierarki”. Alle digital post meddelelser blev først oprettet som kladder og blev derefter sendt enkeltvist. For myndigheder, der havde mere end én digital postkasse (dvs. et postkassehierarki) blev der sendt til den postkasse, der fremstod som ”skriv til kommunen” eller ”hovedpostkassen”, alternativt til ”generelle henvendelser” eller ”øvrige”. Hvis disse ikke fandtes blev der sendt til ”Borgerservice” eller ”Folkeregister”.

Alle kommuner og regioner var oprettet i digital post, men ikke alle departementer og styrelser. En udtømmende liste over departementerne fandt vi på statsministeriets hjemmeside. Vi betragter navne på ministerier fra denne liste som autoritative. Vedr. styrelser og statslige organisationer har vi udtrukket liste fra finanslovens hovedkonti med søgekriterier defineret i udtræk STATSINSTITUT⁷. Herfra har vi undladt selvejende institutioner (gymnasier, universiteter, erhvervsskoler osv.), statslige virksomheder (DONG, DSB osv.) samt kulturelle institutioner som museer og biblioteker.

Ved afsendelse af digital post kan myndigheden have en opsætning, der kræver, at afsenderen vælger et emne. Ved valg af emne blev igen valgt ”hovedpostkasse”, ”andet”, ”øvrige” eller lignende. Digital post på borger.dk blev tilgået med Google Chrome. Ved afsendelse af meddelelser i digital post blev myndighedernes opsætning af postkassehierarkiet og brug af emner registreret.

E-mail adresser blev fundet ved at google den pågældende myndighed, gå ind på den hjemmeside, der fremkom øverst. E-mail til myndigheden blev i langt de fleste tilfælde fundet under ”Kontakt” eller i ”sidefoden”.

Langt de fleste kommuner havde e-mail adresser, der signalerer anvendelse til generelt formål, fx kommunenavn (fx assens@assens.dk), ”kommunen”, ”post”, ”mail”, ”raadhus”. I to tilfælde måtte der sendes til ”borgerservice” da der ikke var en generel e-mailadresse.

To kommuner har fjernet alle e-mailadresser fra deres åbningshjemmeside og det krævede en betydelig indsats at finde en e-mailadresse. For den ene kommune blev der kun fundet én e-mail med navnet ”ansøgning”. For 11 styrelser og statslige organisationer, der var oprettet i digital post var det ikke muligt at finde e-mailadresser. heraf 9 statslige organisationer, der administreres af ATP. ATP henviser som hovedregel til digital post og tilbyder evt. en kontaktformular.

En række myndigheder har såkaldte ”sikre” e-mailadresser. Hvis man anvender en sikker e-mailadresse og har downloadet det tilhørende certifikat kan man sende sin e-mail krypteret. Da det ikke er alle myndigheder, der tilbyder sikre e-mailadresser har vi valgt som udgangspunkt at se bort fra disse. For de få myndigheder, der kun udstillede sikre e-mailadresser har vi dog brugt en sikker e-mailadresse.

⁷ Finansministeriets forhandlingsdatabase (30. juli 2013)

For langt størstedelen af myndighederne tog det under 30 sekunder at finde en brugbar e-mailadresse. For at mindske risiko for at blive fanget af spamfiltre blev e-mails sendt enkeltvist i batches á 15 via VBA-script igennem Microsoft Excel 2007. E-mails blev sendt igennem Microsoft Outlook 2007.

Kvittering for digital post og e-mail blev besvaret med en "Tak for hjælpen" meddelelse for at tjekke om det passede når der i kvitteringen var angivet at "denne [meddelelse/e-mail] kan i øvrigt ikke besvares".

Autosvar og svar blev gemt i en dedikeret mappe i digital post og i Outlook. Digital post indeholder ingen eksportfunktionalitet. Alle digital post svar blev derfor manuelt kodet og registreret i Excel. Outlook kunne ikke eksportere modtagelsesdato og -tid. Resultater skulle her også kodes manuelt. Alle svar blev kodet ift. 1) indholdet af svaret (A: fyldestgørende svar samt yderligere service, B: fyldestgørende svar, C: delvist svar og D: ingen svar) og 2) modtagelsesdato. En enkelt kommune sendte et fysisk brev som svar. To myndigheder kontaktede forfatteren telefonisk.

Digital post angiver kun modtagelsen af meddelelser i dage og brugeren ved derfor ikke på hvilket tidspunkt, meddelelsen ankommer. Dette betyder, at vi ikke kan opgøre svartiden i timer, men kun i dage.

Et af de mest iøjnefaldende resultater er at *ingen* af departementerne svarede på den digitale post. Første reaktion fra Digitaliseringsstyrelsen var, at dette evt. kunne skyldes, at alle ministerier anvender den samme leverandør til at opsætte digital post (Statens IT). Dette viste sig imidlertid senere ikke at være tilfældet. Vi ser også en lav svarfrekvens fra politikredsene og fra domstolene. Dette kunne også skyldes, at centrale enheder (Rigspolitiet og Domstolsstyrelsen) har opsat digitale postkasser for de decentrale institutioner uden at inddrage disse. Manglende svar vil således ikke udelukkende kunne tilskrives de enkelte politikredse og retter. Vi kan se, at der er en tendens til, at gruppen af mindre kommuner har en lavere svarfrekvens, hvilket kunne tyde på, at organisationer med færre (tekniske) ressourcer har en større udfordring med at få digital post til at fungere.

Selve casen med at foregive at skulle hente en pakke og spørge efter adresse og åbningstider er en tillempet gengivelse af den tidligere anvendte undersøgelse, som vi anvender for at kunne sammenligne resultaterne med tilsvarende undersøgelser i Australien og New Zealand samt Norge og en delstat i Tyskland.

Vi er bevidste om, at ordlyden i meddelelsen ikke nødvendigvis opfattes som indeholdende de nødvendige oplysninger. Dette er blandt andet tilfældet, hvor myndighederne har mange fysiske adresser, bl.a. de sammenlagte kommuner og regionerne. Dette kan have ført til ikke fyldestgørende svar i de tilfælde, hvor myndigheden ikke har en central fysisk adresse, hvor man ville kunne afhente en genstand.

Det kan også fremføres at besvarelse af en e-mail og digital post vedr. afhentning af en forsendelse, falder uden for en myndigheds "normale" ydelsesområde og man vil kunne forvente, at der vil være myndigheder, der ikke svarer fordi de opfatter henvendelsen som værende useriøs. I forlængelse af samme argument, kan det også fremføres at resultaterne ikke vil kunne generaliseres til de egentlige sagsområder hvor man kunne forestille sig mere opmærksomhed om svartid og -indhold. Vi anerkender disse mulige begrænsninger for generaliserbarhed, men vil omvendt fremføre at vores resultater er så markante at vores vurdering er at det er mere sandsynligt at resultaterne kan generaliseres end det modsatte.

Kvaliteten af svarene er vurderet som A, B, C eller D. A angives for, at begge spørgsmål er besvaret og myndigheden har også spurgt ind til, hvor eller i hvilken afdeling, pakken skal hentes, har ledt efter pakken, eller har forsøgt at ringe. B angiver, at begge spørgsmål er besvaret fyldestgørende. C angiver delvise svar, dvs. svar på det ene spørgsmål. Her medtager vi også rene henvisninger til hjemmesider selvom disse svar egentlig ikke er brugbare, hvis afsenderen ikke har adgang til

hjemmesiden eller af andre grunde ikke kan forstå den. Vi medtager også yderligere forsøg fra myndigheden på at komme i dialog om afhentning af pakken, selvom der ikke afgives svar. D angiver, at der ikke er svaret eller at der kun er sendt auto-kvittering.

Ved situationer, hvor myndighederne enten via digital post eller e-mail har forsøgt at komme i dialog om afhentning af pakken har vi høfligt besvaret og meddelt, at det alligevel ikke bliver aktuelt.

Ved afslutningen af undersøgelsen har vi udsendt et spørgeskema for at få myndighedernes kommentarer til deres opnåede svarkvalitet, herunder til et evt. manglende svar. Denne del af undersøgelsen vil blive behandlet i en efterfølgende rapport.

3 Hovedresultater fra undersøgelsen

Vi har i tabel 1 sammenfattet resultaterne af svartiderne for digital post og sammenlignet de fire myndighedstyper. Herudover har vi sammenlignet resultaterne for digital post med e-mail. Kun godt halvdelen af kommunerne svarer på digital post. Ingen af ministerierne og kun hver femte styrelse svarer på digital post. Alle regionerne svarer på digital post. Dobbelt så mange myndigheder svarer på e-mail som på digital post. Under halvdelen af myndighederne svarer på begge spørgsmål. Godt 80% af de 110 statslige institutioner svarer ikke på digital post og hver tredje svarer ikke på e-mail.

Tabel 1 Antal udsendte e-mails og digital post samt svarprocent, fordelt på myndighedstyper, 2010 og 2013

Spørgsmål: Jeg skal afhente en forsendelse fra jeres (rådhus). Kan du oplyse hvor I er placeret og åbningstider?	Kommuner		Regioner		Ministerier		Styrelser		I alt	
	Digital post	E-mail	Digital post	E-mail	Digital post	E-mail	Digital post	E-mail	Digital post	E-mail
Antal udsendte meddelelser (N)	98	98	5	5	18	18	122	110	243	231
	--- Procent ---									
Svar på udsendt meddelelse	53	83	100	100	0	78	19	71	33	77
Svar indenfor en dag	41	78	80	100	0	72	14	68	25	73
Svar på begge spørgsmål	37	46	60	80	0	50	8	35	20	42
Svarindhold A To svar + service	5	2	0	0	0	0	2	2	3	2
B To svar	32	44	60	80	0	50	7	34	17	40
C Mindst et svar	16	37	40	20	0	28	11	35	13	35
D Intet svar	47	17	0	0	100	22	81	29	67	23

For så vidt angår e-mail svar, svarindhold og svartider, er de for kommunerne på et lavere niveau end i 2010 hvor vi gennemførte en tilsvarende undersøgelse. I 2010 fik vi for kommunernes vedkommende svar på alle e-mails, 94% svarede indenfor et døgn og 74% svarede på begge spørgsmål. Det var i 2013 78% der svarede indenfor et døgn, altså en nedgang på 16 procent point. Blot 46% svarede på begge spørgsmål. Det er nedgang på 28 procent point. Også for ministerier og styrelser er der tale om en markant reduktion. Det samlede billede er, at markant færre myndigheder besvarer e-mail, markant færre svarer indenfor 1 dag og markant færre svarer på begge de stillede spørgsmål, dvs. både svartid og -kvalitet er blevet ringere fra 2010 til 2013.

Tabel 2 Antal udsendte e-mails samt svarprocent, fordelt på myndighedstyper, 2010 og 2013

Spørgsmål: Jeg skal afhente en forsendelse fra jeres (rådhus). Kan du oplyse hvor I er placeret og åbningstider?	Kommuner		Regioner		Ministerier		Styrelser		I alt	
	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013
Antal udsendte meddelelser (N)	98	98	5	5	19	18	51	110	175	231
	--- Procent ---									
Svar på udsendt meddelelse	100	83	100	100	79	78	75	71	88	77
Svar indenfor en dag	94	78	100	100	79	72	73	68	86	73
Svar på begge spørgsmål	94	46	100	80	21	50	59	35	64	42
Svarindhol A To svar + service	3	2	0	0	0	0	0	2	1	2
B To svar	71	44	100	80	21	50	59	34	63	40
C Mindst et svar	28	37	0	20	58	28	16	35	26	35
D Intet svar	0	17	0	0	21	22	25	29	12	23

Foruden svartider og –kvalitet har vi registreret, hvordan myndighedernes digitale postkasser fremstår på borger.dk og elementer ved svarene på digital post, der kan have indflydelse på kommunikationen med borgeren (Tabel 3). Digital post giver mulighed for at myndighederne kan oprette postkasser i et logisk og intuitivt hierarki, der kan hjælpe borgeren til at finde den rigtige postkasse. Kun hver femte myndighed anvender denne mulighed. Langt de fleste statslige myndigheder har kun en enkelt postkasse, hvilket gør det nemt for borgeren, men som indikerer, at der ikke er foretaget overvejelser over myndighedens håndtering af meddelelsen når den først er kommet ind. Til gengæld anvender halvdelen af styrelserne tvungent emne selv om der kun er ét emne, hvilket giver ekstra besvær til borgeren.

Efter tre år med digital post er dert fortsat knapt hver femte myndigheder, der har udfordringer ift. præsentationen på borger.dk. Dette omfatter uhensigtsmæssigheder som ulogiske postkassehierarkier og emnetekster, men også direkte forkerte navne eller nedlagte myndigheder. Dette kan besværliggøre kontakten for borgeren. Det er primært kommunerne, og kun hver 9. kommune, der anvender autokvittering. Den meget lidt udbredte brug af kvittering kan indikere, at myndighederne ikke tillægger det betydning, at borgeren får besked om, at en besked er modtaget, hvilket er uheldigt.

De modtagne 80 svar fra kommuner, regioner og styrelser viser store udfordringer med udformningen af svaret. En lang række myndigheder viser tekniske elementer i svaret, som i bedste fald ikke har betydning for svaret og i værste fald kan forstyrre kommunikationen. Der er myndigheder, der formulerer svaret som en e-mail, dvs. meget uformelt og så er der særligt kommuner, som anvender en traditionel brevform. Hver femte myndighed vælger ikke at medtage historikken i svaret, flest styrelser, hvilket kan undre da dette jo netop kan siges, at være en fordel ved den digitale kommunikation.

Table 3 Oversigt over myndighedernes anvendelse af digital post

Digital post			Kommuner	Regioner	Ministerier	Styrelser	I alt
Antal undersøgte myndigheder (N ₁)			98	5	18	122	243
Antal undersøgte svar (N ₂)			52	5	N/A	23	80
--- Procent ---							
Postkassehierarki	N ₁	Simpelt	37	40	100	72	59
	N ₁	Kun postkasser	21	40	0	26	23
	N ₁	Postkasser i hierarki	42	20	0	2	18
	N ₁	Mindre logiske sammenhænge eller fejl	9	0	6	26	17
Emnevalg	N ₁	Intet emne	44	60	83	46	48
	N ₁	Et tvungent emne	39	20	17	51	43
	N ₁	Tvungent valg blandt flere	17	20	0	3	9
Kvittering	N ₁	Sender kvittering	11	0	N/A	1	5
Meddelelsens udformning	N ₂	Svarformat e-mail	88	100	N/A	100	93
	N ₂	Medtager ej svarhistorik	12	0	N/A	35	18
	N ₂	Viser dialogtråd	56	0	N/A	13	40
	N ₂	Unødvendige tekniske bilag	63	40	N/A	20	49
	N ₂	Uvedkommende tekniske meddelelse	15	0	N/A	9	13
	N ₂	Unødvendige koder	98	80	N/A	93	95

4 Anvendelse af digital post

Der er forskellige muligheder for at konfigurere digital post ligesom myndighederne kan organisere modtagelse og besvarelse på forskellige måder og anvende forskellige systemer ifm. besvarelse. I første delrapport gik vi i dybden med borgerens afsendelse af digital post (myndighedernes anvendelse af postkassehierarki og emne) samt borgerens modtagelse af digital post, dvs. besvarelsens udseende (beskedformat, historik, dialogtråd, unødvendige bilag, indlejrede tekniske meddelelser og koder i emnefelt). Besvarelserne fra styrelser og statslige institutioner skiller sig ikke væsentligt ud fra de øvrige i denne henseende og disse forhold vil ikke blive gennemgået yderligere.

I dette afsnit gennemgår vi de særlige forhold, vi er blevet opmærksomme på ved styrelser og statslige institutioners anvendelse af digital post.

4.1 Styrelser og statslige institutioner, der ikke kan findes på digital post

Ved eDag3 d. 1. nov. 2010 skulle alle myndigheder være kontaktbare på digital post. Ved undersøgelsen af ministerierne fandt vi, at to ministerier (Skatteministeriet og Udenrigsministeriet) ikke var oprettet med digitale postkasser. Hvis vi tager udgangspunkt i finanslovens hovedkonti, så finder vi hele 46 statslige institutioner, der ikke er kontaktbare via digital post (inkl. de to departementer).

Vi har ikke mulighed for at vurdere om der kan være særlige årsager til den manglende kontaktbarhed for den enkelte institution. Der er imidlertid nogle institutioner, der åbenlyst henvender sig til borgere og her kan det undre, at disse ikke kan kontaktes via digital post, fx Politiklagemyndigheden, Beredskabsforbundet, Tinglysning, Det Centrale Handicapråd, Børnerådet og Institut for Menneskerettigheder (IMR).

43 af de 46 statslige institutioner har hjemmesider, hvor der er angivet kontaktoplysninger (bla. e-mailadresser). Hvis der eksisterer en hjemmeside med kontaktoplysninger må det være fordi myndigheden skal kunne kontaktes. Når myndigheden ikke er oprettet med en digital postkasse så må det for de 43 myndigheders vedkommende alene skyldes manglende opmærksomhed på denne kanal. Dette kunne pege på, at der har manglet opfølgning overfor myndighedernes tilmelding til digital post.

Den komplette liste er anført i bilag til denne rapport, Tabel 21.

4.2 Adressebogen i digital post trænger til en gevaldig oprydning

Vores antagelse er, at det er afgørende for borgernes kommunikation med offentlige myndigheder, at man kan finde den pågældende myndighed under det korrekte navn. Ved folketingsvalg og regeringsomdannelser kan der ske ændringer af ressort-områder ligesom organiseringen af statens opgaveløsning løbende vil ændres ved fusioner, opsplitninger, opgavebortfald, ændret politisk fokus osv. Dette betyder, at der vil være et løbende behov for vedligeholdelse af kontaktoplysninger, hvilket bla. omfatter myndighedernes hjemmesider men også organiseringen af digital post.

Der er udfordringer for hver fjerde styrelse ift. præsentationen på borger.dk og det handler primært om opdateringen af adressebog, dvs. myndighedsnavne og postkassenavne.

En statslig institution er oprettet som ”SCKK”, hvilket kunne rumme udfordringer for borgerne at koble denne forkortelse til institutionens fulde navn (Statens Center for Kompetence- og Kvalitetsudvikling).

Der er to styrelser, der har genbrugt postkasserne fra tidligere styrelser. Dette gælder Bygningsstyrelsen, hvor borgeren bliver præsenteret for en postkasse til Slots- og Ejendomsstyrelsen. Borgeren kan blive i tvivl, er det samme styrelse med nyt navn eller er det en systemfejl, der betyder, at borgeren skriver til den forkerte styrelse? Slots- og Ejendomsstyrelsen blev nedlagt i 2011, se bilag 5, Figur 2. Dette er også gældende for Socialstyrelsen, der henviser til den tidligere Servicestyrelsens postkasse.

Kennedy Centret var tidligere en statslig institution, men er overgået til Region Hovedstaden i 2012. I digital post fremsøges myndighederne ud fra type og hvis borgeren vælger Regions-niveauet, så fremkommer Kennedy Centret ikke da den fortsat er registreret som statslig institution.

Herudover er der 10 styrelser med postkasser på digital post, der ikke længere eksisterer, se Tabel 4. I forbindelse med disse styrelser, der fandtes med postkasser på borger.dk, ville vi sende en opfølgende meddelelse. Vi havde i første omgang skrevet til Skolestyrelsen (nedlagt), men da vi ville skrive igen havde Skolestyrelsen ikke længere en digital postkasse. ”Nogen” havde opdaget, at der fortsat fandtes en nedlagt styrelse på borger.dk, evt. ifm. offentliggørelsen af resultaterne fra vores undersøgelse. Ved forarbejdet til denne rapport opdagede vi imidlertid, at der *ikke længere var en meddelelse i sendt bakken til Skolestyrelsen*. Det viste sig, at Kvalitets og Tilsynsstyrelsen (som har overtaget Skolestyrelsens område) havde ændret Skolestyrelsens navn i digital post til ”Kvalitets og Tilsynsstyrelsen”, således at der nu var to styrelser med dette navn. Det viste sig yderligere, at der nu i vores sendt post mappe var to sendte beskeder til Kvalitets og Tilsynsstyrelsen. Vi har *ikke* sendt to meddelelser til Kvalitets og Tilsynsstyrelsen, men én til Kvalitets og Tilsynsstyrelsen og én til Skolestyrelsen, *men dette kan vi nu ikke dokumentere!* Myndighederne kan således ændre afsender- og modtagernavn med tilbagevirkende kraft ned i borgerens private indbakke og sendt post mappe.

Tabel 4 Fejl i adressebog i digital post, styrelser og statslige institutioner

Bygningsstyrelsen	Forkert navn inde i meddelelsen, hvor der henvises til Slots- og Ejendomsstyrelsen, der er nedlagt pr. 1. nov. 2011
Center for Alternativ Behandling (VIFAB)	Nedlagt pr. jan. 2013
Familiestyrelsen	Nedlagt pr. jan. 2012, nu en del af Ankestyrelsen
Farvandsvæsenet	Findes stadig som myndighed i digital post men uden postkasse, nedlagt i okt. 2011
Kennedy Centret	Oprettet under stat selv om overgået til region i 2012
Kulturarvsstyrelsen	Nedlagt pr. jan. 2012, nu del af Kulturstyrelsen
Pensionsstyrelsen	Nedlagt pr. juni 2013, overgået til UDK
Personalestyrelsen	Nedlagt pr. nov. 2011, nu del af Moderniseringsstyrelsen
SCKK	Anvendt forkortelse i postkasse
Skolestyrelsen	Nedlagt pr. jan. 2011, nu Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen
Socialstyrelsen	Forkert navn inde i meddelelsen, hvor der henvises til Servicestyrelsen der skiftede navn pr. dec. 2011
Statens Luftfartsvæsen	Nedlagt pr. nov 2010, nu del af Trafikstyrelsen
Styrelsen for Bibliotek og Medier	Nedlagt pr. jan. 2013, nu del af Kulturstyrelsen
Sundhedsvæsenets Patientklagenævn	Nedlagt pr. jan. 2011, nu del af Patientombudet

4.3 U hensigtsmæssig brug af begreber

Der er en række styrelser, der anvender uhensigtsmæssige begreber i digital post. Dette handler primært om, at de forskellige digitale kanaler bliver nævnt i flæng (digital post, e-mail, sikker e-mail). For borgeren kan disse fremstå som en del af digital post miljøet, hvilket giver anledning til uklarhed og dermed usikkerhed. Når dette sker, så hænger det sandsynligvis sammen med, at der også hos myndighederne eksisterer stor uklarhed om de forskellige kanaler.

SCKK har oprettet en postkasse med teksten ”sckk@sckk.dk” (Figur 3 i bilag), dvs. styrelsen bruger navnet fra én kanal (e-mail) som betegnelsen for en anden kanal (digital post). Der er selvfølgelig den tanke bag, at en e-mailadresse er noget, borgeren kender til, men det er uheldigt i denne kontekst da digital post jo netop ikke kan sammenlignes med almindelige e-mail, både fordi borgeren identificeres og fordi meddelelsen krypteres.

Der er flere myndigheder, der knytter digital post sammen med e-Boks, hvilket ikke er unaturligt da det er virksomheden e-Boks, der driver digital post for Digitaliseringsstyrelsen og fordi vi ”kender” e-Boks fra før digital post. Det er imidlertid uheldigt at blande digital post og e-Boks sammen overfor borgeren. Forsvarets Efterretningstjeneste kalder direkte en postkasse for ”FE e-Boks postkasse” (Figur 4). Det er en særlig problemstilling for alle politikredsene, hvor Rigspolitiet fra centralt side har oprettet alle politikredsenes digitale postkasser med emnet på alle postkasser ”Henvendelse via E-boks” (Figur 5). Den Centrale Videnskabetiske Komité bruger ”Sikker e-post” i emnet, igen en sammenblanding af én kanal (sikker e-mail) med en anden kanal (digital post).

4.4 Organisationer oprettes uhensigtsmæssigt i digital post

Tilsyneladende er postkasser og hierarki på borger.dk for politiet og retterne oprettet centralt, dvs. fra Rigspolitiet og Domstolsstyrelsen. For begge organisationer og underliggende institutioner er de underliggende institutioner oprettet som underpunkter til de overordnede styrelser. Dette kan virke logisk for den overordnede myndighed men måden, det er gjort på er ikke hensigtsmæssigt for borgeren idet digital post *ikke* understøtter denne måde. Dette gælder både når borgeren skal finde en underliggende institution, skal se, hvilke meddelelser, der er sendt og hvilke, der er modtaget. Intet af dette fungerer for underliggende institutioner, se bilag 6.

Hvis man fx skal finde alle myndigheder på Bornholm, så skriver man Bornholm i fritekst-søgefeltet, men finder kun Bornholms regionskommune, selvom man også burde finde Retten på Bornholm og politiet på Bornholm. Politiet på Bornholm finder man kun ved at vælge ”stat”, ”Rigspolitiet” og herefter folde hierarkiet ud for at finde Bornholms Politi (Figur 6). Søgningen sker tilsyneladende kun på øverste niveau.

Når man har skrevet en meddelelse til en digital postkasse på borger.dk ligger der en kopi af meddelelsen i ”Sendt post” mappen, svarende til Microsoft Outlook og andre e-mailprogrammer. Figur 7 i bilag viser borgerens ”Sendt post”, hvoraf det fremgår, at der er sendt seks meddelelser d. 7. aug. 2013 (datoen for udførelsen af vores undersøgelse vedr. styrelser og statslige institutioner). De øverste fem er sendt til Rigspolitiet og den sjette til Rigsombudsmandet på Færøerne. Der er *ikke* sendt seks meddelelser til Rigspolitiet, men derimod en meddelelse til hver af de fjorten politikredse. Da kun øverste niveau i organisationen vises, kan borgeren ikke se, hvilken meddelelse, der er sendt til hvilken modtager. Når borgeren åbner den sendte meddelelse (Figur 8) fremgår det også kun, at meddelelsen er sendt til Rigspolitiet. Under menupunktet ”Information” kunne man så forestille sig, at her var yderligere oplysninger, men det er der ikke (Figur 8).

Hvis borgeren skal søge efter meddelelser er der en fritekstsøgning, som ikke søger i andet niveau og en avanceret søgefunktion, hvor man kan søge på afsender (eller modtager), men igen kun på overordnet niveau (Figur 10).

Når borgeren modtager svar fra en institution under en overordnet institution ser det ud som på Figur 11. Af figuren ses, at borgeren har modtaget tre svar fra Danmarks Domstole. Det er imidlertid kun den ene meddelelse, hvoraf afsenderen fremgår, nemlig Retten i Hjørring, der har medtaget navnet på retten i emnefeltet. Det er først efter at have åbnet meddelelsen, at borgeren evt. kan identificere afsenderen (Figur 12). Hvis afsenderen *ikke* har skrevet institutionens navn i teksten kan man ikke identificere afsenderen, heller ikke ved at vælge Information i den åbne meddelelse (Figur 13).

Man kan således ikke identificere afsendte meddelelser for underliggende institutioner og kun identificere modtagne meddelelser fra underliggende institutioner, hvis de har påført navnet i emnet eller i meddelelseteksten. Der er således ingen mekanisme, der sikrer identificering af modtager eller afsender ved underliggende institutioner.

4.5 ATP

Pensionsstyrelsen er en helt særlig case. Styrelsens opgaver blev overtaget af Udbetaling Danmark (UDK), som er en institution i ATP, i juni 2013.

Efter at have sendt digital post til alle styrelser kontrollerede vi om vi havde sendt til alle. Antal af sendte meddelelser var korrekt, men der fremgik af digital post, at der ikke var sendt en meddelelse til Pensionsstyrelsen, derimod at der var sendt *to* meddelelser til ATP. Efter at have afsendt meddelelsen har den sendte meddelelse (i mappen ”sendt post”) ikke længere Pensionsstyrelsen som modtager men derimod ATP. Dette sker *bag om* systemet og uden at borgeren er orienteret om det.

Udgangspunktet for vores undersøgelse er de myndigheder, der har en digital postkasse på borger.dk. ATP administrerer disse områder, der er oprettet med en postkasse på borger.dk:

- Arbejdsgivernes Uddannelsesbidrag (AUB)
- Arbejdsmarkeds Erhvervs sygdomssikring (AES)
- Barsel.dk
- Feriekonto (FK)
- Lønmodtagernes Garantifond (LG)
- Skatnedslag for seniorer
- Supplerende arbejdsmarkedspension (SUPP)

Herudover indgår ATP selv som myndighed, samt Udbetaling Danmark og Pensionsstyrelsen. Der blev således sendt i alt ti meddelelser til ATP med tilhørende institutioner. Forfatteren, der var logget ind med privat NemID for at udføre undersøgelsen fik som svar fra ”en af institutionerne under ATP” en automatisk opgørelse af sin pensionsindbetaling. Dette er muligt fordi borgerens cpr er kendt af modtageren når man er logget ind med NemID. ATP antager åbenbart, at man ønsker en automatisk pensionsopgørelse tilsendt når man henvender sig via borger.dk.

5 Anvendelse af e-mail

Det er ikke indenfor rammerne af denne undersøgelse at gennemføre en afdækning af, hvordan myndighederne generelt præsenterer deres kontaktoplysninger eller e-mailadresser, men vi beskriver, hvordan borgeren ser e-mailsvaret fra myndigheden. Ved digital post konfigurerer myndigheden afsendernavnet én gang (på overordnet niveau kun, som vist i afsnit 4.4), hvilket i praksis betyder, at borgeren har en stor sikkerhed for at kunne identificere afsenderen når myndigheden har svaret. Dette er imidlertid ikke situationen ved anvendelse af e-mail, hvor myndigheden mere frit kan konfigurere den enkelte e-mailafsenderkonto. Dette betyder, at der er en stor variation i afsendernavne for myndigheder, herunder ingen identifikation.

5.1 Anvendelse af e-mailadresser

For langt de fleste styrelser og statslige institutioner var det muligt at finde e-mailadresser ved at søge på ”kontakt” og myndighedsnavn eller at finde en e-mailadresse i sidefoden på hjemmesiden. For to af de nedlagte styrelser var det ikke muligt at finde e-mailadresser (Personalestyrelsen og Statens Luftfartsvæsen, hvilket giver mening). For en tredje nedlagt styrelse (Farvandsvæsenet) var der en e-mailadresse, som dog ikke kunne leveres til (hvilket giver mening).

I fem tilfælde er der to styrelser der henviser til samme e-mailadresse. I tre af situationerne er det tilfælde, hvor den ene styrelse er nedlagt, fx Sundhedsstyrelsen og Center for Alternativ Behandling (VIFAB), der nu er nedlagt. I to tilfælde henviser to styrelser til samme e-mailadresse. Miljøstyrelsen og Naturstyrelsen samt Den Centrale Videnskabetiske Komité og Det Ethiske Råd (se Figur 14). Dette kan virke logisk for medarbejderne, men det kan være problematisk for kommunikationen, at borgeren tror, at han henvender sig til en allerede givet myndighed og derfor evt. undlader at skrive modtageren i beskeden, hvilket ikke er urealistisk i en e-mailkultur. Når medarbejderen, der administrerer to forskellige styrelser modtager meddelelsen er det ikke muligt at se, hvilken myndighed, henvendelsen er til. Miljøstyrelsen og Naturstyrelsen har ændret dette siden undersøgelsens offentliggørelse.

ATP har tilsyneladende afskaffet e-mail som kanal. For de ni ”styrelser”, der forvaltes af ATP var det ikke muligt at finde e-mailadresser. Det var ikke et selvstændigt mål at sende besked til nedlagte styrelser, men det var en konsekvens af den metode, vi anvendte. For Personalestyrelsen og Statens Luftfartsvæsen (nedlagte styrelser) var det ikke muligt at finde e-mailadresser. For Farvandsvæsenet (nedlagt styrelse) var det muligt at finde en e-mailadresse, men denne kunne ikke genkendes og fejlmelding kom retur. For to øvrige nedlagte styrelser var der angivet samme e-mailadresse som til den ”nye” styrelse. To styrelser under Miljøministeriet henviste begge til den samme e-mailadresse (dette er dog senere ændret).

5.2 Kvittering

En tredjedel af styrelserne sender kvittering, hvilket er på samme niveau som staten, men færre end kommunerne.

Tabel 5 Anvendelse af kvittering, e-mail, fordelt på myndighedstyper

% af Myndighed	Kommune	Region	Ministerium	Styrelse	I alt
	N = 98	N = 5	N = 18	N = 110	
Sender kvittering	40%	20%	28%	35%	36%
Sender ej kvittering	60%	80%	72%	65%	64%
I alt	100%	100%	100%	100%	100%

Kvittering er sendt som autokvitteringer, dvs. afsendt umiddelbart efter modtagelse.

For en fjerdedel af styrelserne sendes kvitteringer ud med intetsigende afsendernavne, som "autosvar" og "\$Reception". Der er også myndigheder, der anvender forkortelser, som er selvfølgelige for myndigheden, men måske knap så forståelige for borgeren, Trafikstyrelsen anvender "ts info" som afsendernavn, Hjemmeværnskommandoen anvender "hjk". For 3 ud af 10 myndigheder, der sender kvittering, fremgår det hverken af afsendernavnet eller af emnet til e-mailen, hvilken myndighed, der har sendt e-mailen. Dette mønster ser vi også hos styrelserne.

Autokvitteringen fra Kvalitets og Tilsynsstyrelsen har "KN.Agentsigner@uvm.dk" som afsender. Ministeriet for børn og undervisning bruger også dette afsendernavn. I e-mailteksten er dog angivet, at borgeren har henvendt sig til styrelsen. Hjemmesiderne for henh. Naturstyrelsen og Miljøstyrelsen henviste til samme e-mailadresse. Autokvitteringen fra denne e-mailadresse havde følgende tekst:

Tak for din henvendelse til Miljøministeriets Informationscenter. (Naturstyrelsen og Miljøstyrelsen)

Borgeren har i disse tre situationer henvendt sig til specifikke myndigheder men får kvittering fra en anden myndighed. Kvitteringen fra disse styrelser er ikke retvisende og kan skabe usikkerhed hos borgeren.

5.3 Svarformat

Som ved kvittering for e-mail henvendelser er det også ved selve besvarelsen problemer med at identificere afsenderen. Af de 78 styrelser, der har besvaret meddelelsen er det 4 ud af 10, der ikke kan identificeres ved afsendernavn eller emne. Der er oven i købet to styrelser, der heller ikke kan identificeres i selve e-mailteksten (Danmarks Akkrediteringsinstitution og Erhvervsstyrelsen).

Tabel 6 Myndigheder, der ikke kan identificeres i svar, e-mail, fordelt på myndighedstyper

% af Myndighed	Kommune	Region	Ministerium	Styrelse	I alt
	N = 81	N = 5	N = 14	N = 78	
kan ej identificeres	56%	0%	43%	41%	47%
Kan identificeres	44%	100%	57%	59%	53%
I alt	100%	100%	100%	100%	100%

Myndigheder angivet i Tabel 7 kan ikke identificeres ud fra afsendernavn. Tabellen medtager ikke de 10 svar, hvor medarbejdernavn er afsender.

Politiet bruger konsekvent forkortelser, som nok giver mening i Politiet men ikke nødvendigvis hos borgerne (MVSJ, NJYL, NSJ, SJYL, SOJYL, SSJ). Retten på Færøerne svarer med afsender "Post Sorinskriverin" og uden anden identifikation, heller ikke i selve svarteksten. Dette er hensigtsmæssigt for de borgere, der kan færøsk, men ikke nødvendigvis for andre.

Tabel 7 Myndigheder, der ikke kan identificeres i svar, e-mail

Styrelse	Afsendernavn i e-mail
Danmarks Akkrediteringsinstitution	A-AKKR - hovedpostkasse
Danmarks Domstole, Retten på Færøerne	'Post Sorinskrivarin'
Danmarks Domstole, Sø og Handelsretten	'post@shret.dk'
Danmarks Meteorologiske Institut	kommunikation
Det Ethiske Råd	DKetik Institutionspostkasse
Hjemneværnskommandoen	hjk
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen	1 - KFST Officiel hovedpostkasse
Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen	ktst@ktst.dk
Kystdirektoratet	\$Reception
Rigspolitiet, Bornholms Politi	BORNH@politi.dk
Rigspolitiet, Midt- og Vestsjællands Politi	MVSJ@politi.dk
Rigspolitiet, Nordjyllands Politi	NJYL@politi.dk
Rigspolitiet, Nordsjællands Politi	NSJ@politi.dk
Rigspolitiet, Syd- og Sønderjyllands Politi	SJYL@politi.dk
Rigspolitiet, Sydsj. og Lolland Falsters Politi	SSJ@politi.dk
Rigspolitiet, Sydøstjyllands Politi	SOJYL@politi.dk
Statens Serum Institut	Ordre
Styr. for Universiteter og Internationalisering	UI-UI - enhedspostkasse

Herudover er der myndigheder, der anvender medarbejdernavne i afsendernavn, der også umuliggør identificering af myndigheden.

Det synes mindre hensigtsmæssigt at anvende medarbejderes personlige e-mailadresser. Ved at anvende personmailadresser kan myndigheden risikere, at en borger sender en e-mail til en medarbejder, som er på ferie eller fratrukket og at meddelelsen derfor ikke læses. Herudover kan myndigheden risikere, at borgeren fortsætter med at skrive til medarbejderen, også i andre anliggender eller at medarbejderen skifter arbejdsområde.

Det kan undre, at det er hver 4. kommune og knapt halvdelen af ministerierne, der fortsat anvender medarbejdermailadresser ved besvarelse af henvendelser. Det er kun ca. hver tiende styrelse, der anvender medarbejdermail.

Tabel 8 Anvendelse af medarbejdermail ved svar, e-mail, fordelt på myndighedstyper

% af Myndighed	Kommune	Region	Ministerium	Styrelse	I alt
	N = 81	N = 5	N = 14	N = 78	
Ej medarbejdermail	74%	100%	57%	87%	79%
Medarbejdermail	26%	0%	43%	13%	21%
I alt	100%	100%	100%	100%	100%

6 Besvarelse

Vi har tidligere beskrevet fællestræk ved de forskellige myndighedstyper, der indgik i den første del af undersøgelsen, som omfattede 98 kommuner, 5 regioner og 18 departementer, i alt 121 myndigheder. Ministeriernes departementer besvarer ikke digital post og har kun gjort det mindst mulige for at være kontaktbare på borger.dk. Regionerne gør, hvad man kan forvente af en offentlig

myndighed, men heller ikke mere. Halvdelen af kommunerne besvarer digital post men har store udfordringer med de tekniske forhold. De undersøgte myndigheder var bedre til at besvare e-mail end digital post idet otte ud af ti besvarer e-mail. Svartiden var også kortere for e-mail end for digital post. Kun fire ud af ti besvarer både digital post og e-mail. Vi stillede to spørgsmål i casen, adresse og åbningstid. Under halvdelen besvarede begge spørgsmål. Samlet set har kun hver femte myndighed besvaret begge spørgsmål på begge kanaler.

I dette afsnit præsenteres resultaterne for de undersøgte 122 styrelser og statslige organisationer.⁸ I alt 23 styrelser (19%) har svaret digital post og 78 har svaret e-mail (71%), se Tabel 1, s13.

6.1 Kvittering

Det er ikke mange af styrelserne, der sender kvittering. En styrelse sender kvittering ved digital post. 39 styrelser sender kvittering ved henvendelse pr. e-mail. Denne store forskel kunne tyde på, at styrelserne endnu ikke helt har ”opdaget” digital post.

I den tidligere rapport fremlagde vi synspunktet om det problematiske i at sende kvittering uden at svare. Det er mere end en tredjedel af styrelser, der gør dette. Vi har argumenteret for, at det var bedre ikke at anvende kvittering, hvis man ikke svarer alligevel. Vi rejste dog også problemstillingen ved ikke at give borgerne en kvittering for, at borgerens henvendelse er modtaget, især på digital post kanalen, der har en række tekniske udfordringer. Ud fra dette synspunkt er det tankevækkende, at kun én styrelse anvender kvittering ved digital post. Otte styrelser sender kvittering uden at sende svar, se Tabel 9.

Tabel 9 Sender kvittering, men svarer ikke, digital post og e-mail

Miljøstyrelsen
Naturstyrelsen
Statsforvaltningen
Vejdirektoratet
Danmarks Domstole, Retten i Esbjerg
Danmarks Domstole, Retten i Holbæk
Danmarks Domstole, Retten i Odense
Danmarks Domstole, Retten på Bornholm

6.2 Svartid

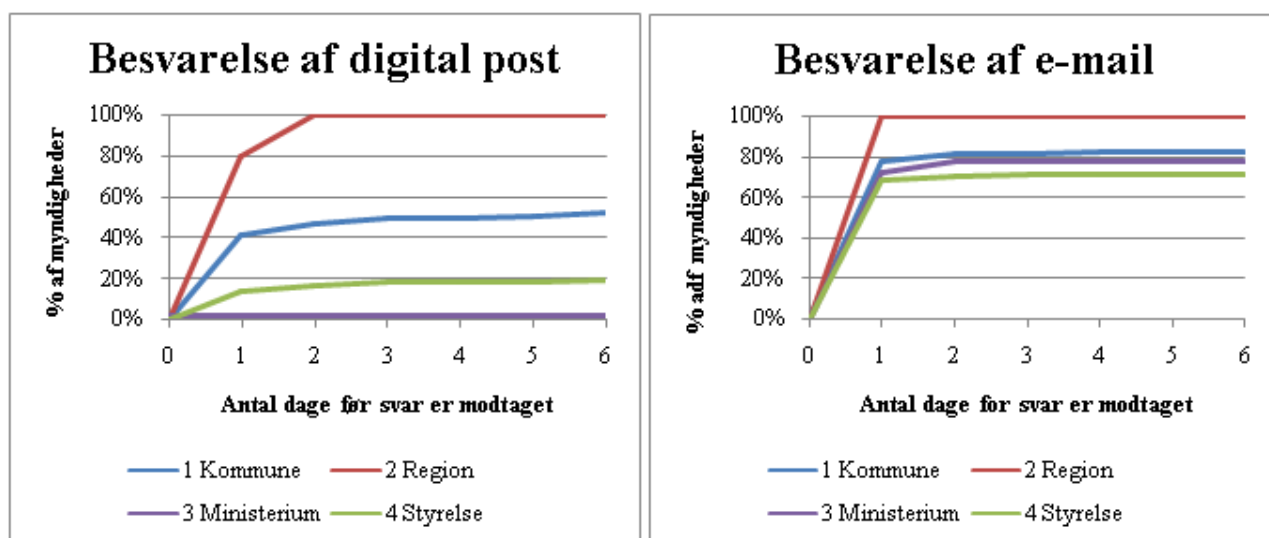
Størstedelen af styrelserne besvarer digital post og e-mail allerede dagen efter modtagelsen. Dog strækker besvarelsen af digital post sig over flere dage, hvilket igen tyder på, at de styrelser, der besvarer digital post endnu ikke har samme rutine som ved besvarelse af e-mail.

Svartiden for styrelserne afspejler de institutioner, der har døgnvagt, således svarer Nordsjællands politi allerede en time efter afsendelse af e-mailen en halv time efter midnat, Forsvarets Efterretningstjeneste svarer en halv time senere og Københavns politi svarer kl. halv syv næste morgen.

Geodatastyrelsen er med 6 dage længst tid om at besvare digital post, Dansk Center for Undervisningsmiljø er 3 dage om at svare. Begge har besvaret e-mailen efter 1 dag. Dette tyder på, at digital post ikke er helt integreret i de daglige rutiner. En dag er defineret som en kalenderdag, som ikke er lørdag eller søndag.

⁸ 122 styrelser og statslige organisationer indgår i digital post delen og 110 i e-mail delen jf. undersøgelsesdesignet.

Figur 1 Svartider for digital post og e-mail, fordelt på myndighedstyper



6.3 Manglende svar

Styrelserne er generelt væsentligt bedre til at besvare e-mail end digital post, 71% besvarer e-mail (se Tabel 11) mens kun 19% besvarer digital post (se Tabel 10). Siden eDag3 d. 1. nov. 2010 har myndighederne skullet være digitalt kontaktbare via digital post på borger.dk. Det kan derfor undre, at det er hele 81 styrelser (53%), der ikke besvarer henvendelser via digital post. Hertil kommer de styrelser, der ikke er oprettet med en digital postkasse, se 4.1, s15. Helt slemt står det til for domstolene, hvor kun tre ud af 30 retter har besvaret digital post og for politiet, hvor *ingen* af de tretten politikredse har svaret.

Der er 78 styrelser, der har svaret på e-mailhenvendelsen (71%) og af disse er der 64 styrelser, der *ikke* har svaret på digital post. Disse 64 styrelser har modtaget og læst e-mailen og har herefter besluttet at give borgeren et svar. Denne vilje og evne til at svare må vurderes ikke at være afhængig af kommunikationskanalen, dvs. at de ville nok også have svaret på den digitale post, *hvis de havde set den!*. Dette tyder på, at der er massive tekniske problemer med modtagelse af digital post hos styrelserne. Den samme logik kan gøres gældende for ministerierne, hvor 78% svarede på mailen, men ingen på digital post.

Tabel 10 Besvarelse af digital post, fordelt på myndighedstyper

% af Myndighed	Kommune	Region	Ministerium	Styrelse	I alt
	N = 98	N = 5	N = 18	N = 122	
Besvarer	53%	100%	0%	19%	33%
Besvarer ikke	47%	0%	100%	81%	67%
I alt	100%	100%	100%	100%	100%

Tidligere undersøgelse fra 2010¹ har vist, at en større andel af styrelserne besvarede e-mailhenvendelser. Ifølge denne undersøgelse ser billedet dårligere ud idet 3 ud af 10 styrelser ikke har besvaret e-mailhenvendelsen.

Tabel 11 Besvarelse af e-mail, fordelt på myndighedstyper

% af Myndighed	Kommune	Region	Ministerium	Styrelse	I alt
	N = 98	N = 5	N = 18	N = 110	
Besvarer	83%	100%	78%	71%	77%
Besvarer ikke	17%	0%	22%	29%	23%
I alt	100%	100%	100%	100%	100%

Kun 13% af styrelserne besvarer både digital post og e-mail, dvs. at næsten ni ud af ti styrelser ikke svarer på én af kanalerne, svarende til 96 styrelser. 28 styrelser besvarer hverken digital post eller e-mail, en fjerdedel, se Tabel 12). I forhold til svarfrekvens på begge kanaler klarer styrelserne sig væsentligt dårligere end kommunerne. Ministerierne og regioner indgår ikke i disse betragtninger da ingen ministerier har svaret på begge kanaler og alle regioner har svaret på begge kanaler.

Tabel 12 Styrelser, der hverken besvarer digital post eller e-mail

Arbejdsmarkedsstyrelsen
Beredskabsstyrelsen
Bygningsstyrelsen
Center for Alternativ Behandling (VIFAB)
Danmarks Domstole, Højesteret
Danmarks Domstole, Retten i Esbjerg
Danmarks Domstole, Retten i Holbæk
Danmarks Domstole, Retten i Holstebro
Danmarks Domstole, Retten i Kolding
Danmarks Domstole, Retten i Odense
Dansk Dekommissionering
Den Centrale Videnskabetiske Komité
Energiklagenævnet
Finanstilsynet
Fødevarestyrelsen
Havarikommissionen
Kulturarvsstyrelsen
Miljøstyrelsen
Natur- og Miljøklagenævnet
Naturstyrelsen
Rigsombudsmanden i Grønland
Skolestyrelsen
Styrelsen for Bibliotek og Medier
Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

7 Svarkvalitet

I dette afsnit ser vi på selve indholdet i svarene, der bestemmes af de mennesker hos myndighederne, der udformer svarene. I casen spørger vi om myndighedens adresse og åbningstider fordi vi skal hente en pakke. Der er således to specifikke spørgsmål til myndigheden. Samme spørgsmål blev stillet i både meddelelsen via digital post og i e-mailen. Hos myndigheden er det mennesker, der besvarer disse spørgsmål og det er disse sagsbehandlere, der afgør tonen i svaret, om der bliver stillet

afklarende spørgsmål, om svarene gives direkte eller der henvises til selvbetjening på hjemmesiden. Resultaterne er givet i Tabel 13 og Tabel 14.

Vi har opdelt myndighedernes reaktioner i følgende kategorier:

- A. Myndigheden svarer på begge spørgsmål og giver herudover en uventet ekstra service
- B. Myndigheden svarer på begge spørgsmål
- C. Myndigheden svarer på et af spørgsmålene, henviser til hjemmeside (selvom dette i princippet ikke er et svar), eller indleder en dialog for at få yderligere oplysninger. Denne reaktion vil sandsynligvis føre til et fyldestgørende svar på et tidspunkt men med en tidsforsinkelse
- D. Myndigheden besvarer ikke henvendelsen eller besvarer med en kvittering, der ikke følges op med et svar

Tabel 13 Svarkvalitet digital post, fordelt på myndighedstyper

Antal af Myndighed					
	Kommune	Region	Ministerium	Styrelse	I alt
A	5			2	7
B	31	3		8	42
C	16	2		13	31
D	46		18	99	163
I alt	98	5	18	122	243

Tabel 14 Svarkvalitet e-mail, fordelt på myndighedstyper

Antal af Myndighed					
	Kommune	Region	Ministerium	Styrelse	I alt
A	2			2	4
B	43	4	9	37	93
C	36	1	5	39	81
D	17		4	32	53
I alt	98	5	18	110	231

I Tabel 15 er svarkvalitet for digital post og e-mail angivet.

Tabel 15 Svarkvalitet digital post og e-mail

% af myndigheder					
	E-mail	AB (N = 9)	C (N = 9)	D (N = 92)	I alt
AB (N = 39)		5%	1%	29%	35%
C (N = 32)		1%	5%	29%	35%
D (N = 32)		2%	2%	25%	29%
I alt		8%	8%	84%	100%

Det er overraskende, at kun hver tyvende styrelse (6 styrelser) sender borgeren et fyldestgørende svar (A+B for begge kanaler, Tabel 15). Dette er langt dårligere end kommunerne.

Vi har vurderet fire svar fra tre styrelser som værende i kategori A. Kun én styrelse er vurderet til bedste svarkvalitet for begge kanaler (Retten i Århus). Kriteriet er, at myndigheden har svaret på begge spørgsmål og har udvist en ekstra opmærksomhed.

Vi har både en afdeling i Kannikegade 16, 8000 Århus C og Vester Alle 10, 8000 Århus C – så det kommer an på hvad der er du skal hente. Begge afdelinger har åben fra 8.30-15.00. (Retten i Århus)

Herudover er der to styrelser, vi har vurderet i bedste svarkvalitet for én af kanalerne. Der lader dog ikke til at være sammenhæng i svarkvalitet mellem de kanaler idet begge styrelser er vurderet til bedst svarkvalitet på den ene kanal og dårligst på den anden.

Retten på Bornholm er vurderet til svarkvalitet A for digital post, men D for e-mail idet de har sendt kvittering, men ikke har svaret på henvendelsen.

Retten har åbent dagligt mellem 08.30 og 15.00. Vi har kontor i Damgade 4A, 3700 Rønne, samt retssale på St. Torv 1, 3700 Rønne, hvor der alene er adgang ved retsmøder. Hvor skal pakken hentes og hvad drejer det sig om? (Retten på Bornholm)

Svaret fra Statens Arkiver på e-mailhenvendelsen er vurderet til A, mens de ikke har svaret på digital post.

Hvad skal du hente og hvilken myndighed kommer du fra? Hvis du skal hente et myndighedslån, skal du huske bestillingskvittering eller anden dokumentation, for at få arkivalier udleveret. (Statens Arkiver)

8 Teknisk kommunikationskvalitet

Vi har i denne undersøgelse set, at der er en lang række tekniske forhold, der på forskellig måde kan vanskeliggøre den digitale kommunikation og vi introducerede i delrapport 1 derfor en såkaldt ”teknisk kommunikationskvalitet”, som et udtryk for disse forhold. Vi kalder det ”kommunikationskvalitet” og ikke bare ”svarkvalitet” fordi vi også inddrager de elementer, der indgår når borgeren opretter den digitale kommunikation. Herudover vurderer vi i hvilken grad myndighederne er i stand til at udnytte de forskellige tekniske muligheder i digital post.

Denne undersøgelse har afdækket forskellige tekniske forhold, som kan have betydning for borgernes digitale kommunikation med det offentlige. Der er ikke tale om egentlige fejl eller dele af systemet, der ikke virker, men om tekniske forhold, der gør det unødigt vanskeligt for borgerne at kommunikere digitalt med det offentlige. På baggrund af denne undersøgelse foreslår vi et mål for den tekniske kommunikationskvalitet. Denne tekniske kommunikationskvalitet bestemmes som en sum, hvor alle tekniske forhold, der gør det vanskeligt for borgeren medregnes med 1 point. Den bedste tekniske kommunikationskvalitet vil således være 0 og jo højere tal, jo dårligere kvalitet. Se de parametre, der indgår i Tabel 16.

Tabel 16 Parametre, der indgår i teknisk kommunikationskvalitet

Parameter	DP/e-mail	Forklaring	0 point	1 point
TKK1	digital post	Identificering af myndighed i digital post	Myndigheden kan findes i index under digital post under det korrekte navn	Myndigheden kan ikke findes i index under digital post under det korrekte navn
TKK2	digital post	Er der en hovedpostkasse, herunder "øvrige", "generel henvendelse" osv.	Myndigheden har en hovedpostkasse på digital post	Myndigheden har ikke en hovedpostkasse på digital post
TKK3	digital post	Postkassehierarki	Myndigheden har et hierarki med postkasser på digital post	Myndigheden har kun få opdelinger eller kun postkasser i roden
TKK4	digital post	Logik i postkassehierarki	Postkassehierarki er logisk opbygget	Logik i postkassehierarki kan forbedres
TKK5	digital post	Anvendelse af emne	Emne er valgfrit eller tvungent med flere valg	Emne er tvungent men der kan kun vælges ét emne
TKK6	digital post	Antal bilag på svar i digital post	Der er ingen unødige bilag på svaret	Der er 1 eller flere unødige bilag på svaret
TKK7	digital post	Svarformat	Svaret har format som en mail	Svaret har format som et brev
TKK8	digital post	Dialogtråd fra e-Boks	Dialogtråd fra e-Boks vises ikke	Dialogtråd fra e-Boks er synlig
TKK9	digital post	Svarhistorik	Svarhistorik medtages	Svarhistorik medtages ikke
TKK10	digital post	Uvedkommende Intern meddelelse	Kun meddelelser direkte til modtageren i svaret	Interne meddelelser i svaret til modtageren
TKK11	digital post	Teknisk kode i emnefelt	Emnefelt i svar indeholder ikke kode	Emnefelt i svar indeholder teknisk kode fra e-Boks
TKK12	e-mail	Identificering af myndighed i mail	Myndighed kan identificeres i afsender eller emne	Myndighed kan ikke identificeres i afsender eller emne
TKK13	e-mail	Afsender	Afsender er ikke en person	Afsender er en person (medarbejder)
TKK14	e-mail	Antal bilag på svar i mail	Der er ingen unødige bilag på svaret	Der er 1 eller flere unødige bilag på svaret

Den tekniske kommunikationskvalitet siger noget om de forhold, som myndighederne byder borgerne i den digitale kommunikation. Af de styrelser, der har besvaret digital post er der ingen, der kan tilbyde en barrierefri teknisk kommunikation. Styrelserne har 2-4 tekniske u hensigtsmæssigheder, der repræsenterer alle parametrene.

Generelt om styrelserne kan siges, at de kun i ringe grad har udnyttet mulighederne i digital post for at hjælpe borgerne til at finde den rigtige postkasse idet langt de fleste kun har en enkelt postkasse eller en række postkasser uden gruppering (hierarki), en fjerdedel kan forbedre logikken i postkasserne og halvdelen af styrelserne bruger tvungent emne selvom der kun er ét emne at vælge imellem, som giver ekstra besvær til borgerne.

Når man vurderer selve svarene, så er der også udfordringer. Hele 35% vælger *ikke* at medtage svarhistorikken i besvarelsen (bla. Datatilsynet, Figur 15), hvilket jo netop er én af fordelene ved den digitale kommunikation, at begge parter har hele svarhistorikken i én meddelelse. Herudover vil borgerne forvente dette da det er en almindelig funktion fra e-mail. Der er svært at se en begrundelse for ikke at medtage svarhistorik. Fire af ATPs administrationer og tre af domstolene medtager ikke historik.

Det er tre styrelser (13%), der medtager dialogtråd (Figur 16 i bilag), dette er en unødvendig teknisk forstyrrelse af kommunikationen og tilmed placeret "inde i" borgerens meddelelse, hvilket kan opfattes som en fejl. Herudover er der evt. hacker-risiko forbundet med at vise denne tekniske kode, der identificerer den specifikke kommunikation med borgeren. Der er også styrelser, der medtager tekniske bilag (Figur 17 i bilag), unødvendigt og forstyrrende for kommunikationen. Det er kun to styrelser (begge er retter), der medtager en teknisk dokumentation (Figur 18 i bilag), igen overflødig og forstyrrende. Næsten alle styrelser viser de tekniske koder i meddelelses-emnefeltet, forstyrrende

for kommunikationen og kan forveksles med spam af medarbejderen i myndigheden (Figur 19 i bilag).

De syv styrelser med det største antal tekniske uhensigtsmæssigheder og dermed den ringeste tekniske kommunikationskvalitet er angivet i Tabel 17.

Tabel 17 Myndigheder med lavest teknisk kommunikationskvalitet efter antal uhensigtsmæssigheder

Danmarks Domstole, Retten i Århus
Danmarks Domstole, Retten på Bornholm
Digitaliseringsstyrelsen
Forsvarets Efterretningstjeneste (FE)
Pensionsstyrelsen
Statens Administration
Udlændingestyrelsen

Der er ingen styrelser, der har elimineret alle tekniske uhensigtsmæssigheder. Det mindste antal uhensigtsmæssigheder er to, som opnås af Retten i Hjøring og Datatilsynet, begge med manglende postkassehierarki og manglende historik og Danmarks Statistik, manglende postkassehierarki og unødvendigt teknisk bilag, se Figur 20 i bilag.

9 Sikker e-mail og digital signatur bliver fortsat fremhævet

Der er markant forvirring om sikker e-mail, digital signatur og digital post. Indtrykket er, at styrelser og statslige institutioner har gjort en indsats for at implementere sikker e-mail, men at denne indsats står i vejen for digital post. Vi har ikke systematisk afdækket alle myndigheders hjemmesider for om kontaktoplysninger henviser til sikker e-mail, digital signatur osv.

Ved denne undersøgelse har vi skullet finde myndigheders e-mailadresser og når vi er stødt på henvisninger til en anden kanal end digital post på hjemmesiderne har vi registreret det. Det overvejende indtryk, borgeren får, hvis man vil skrive sikkert til styrelser og statslige myndigheder er, at så skal man bruge sikker e-mail og digital signatur med links til download af certifikater osv. Dette forstyrrer for budskabet omkring digital post, som en sikker kommunikationskanal og skaber usikkerhed og tvivl om hvorvidt nu digital post er sikker ”nok” når det er ”noget andet”, der fremhæves på de offentlige hjemmesider.

Civilstyrelsen henviser på hjemmesiden til eDag2, sikker e-post, digital signatur, ikke-eksisterende hjemmesider og hedengangne institutioner og nævner ikke digital post:

Bemærk, at der kun kan sendes sikker, krypteret post mellem modtagere, der begge har digital signatur, og at digital signatur således kræves, hvis man ønsker sikker, digital kommunikation med Civilstyrelsen. Civilstyrelsens offentlige nøgle kan findes på www.certifikat.dk.

Man kan bestille en gratis digital signatur på DanID's hjemmeside.

Læs mere om de overordnede mål med statens, amternes og kommunernes Projekt Digital Forvaltning og eDag2 på www.e.gov.dk samt om digital signatur på IT- og Telestyrelsens hjemmeside www.digitalsignatur.dk (Civilstyrelsen)

Vi er klar over, at det ”blot” er en hjemmeside, der ikke er opdateret, men det er offentlig og tilgængelig information og dette bør opdateres og vedligeholdes.

Rigspolitiet har også styr på sikker e-mail, men nævner ikke digital post:

Du kan vælge at sende sikker (krypteret) e-mail til en af politiets sikre mailadresser ved at anvende digital signatur.

Hvis du ønsker at sende en sikker e-mail til politiet, skal du først installere f.eks. modtagerens certifikat i dit e-mail program. Nedenfor finder du en samlet oversigt over politiets sikre mailadresser og certifikater. (Rigspolitiet)

Pensionsstyrelsens opgaver er som nævnt overtaget af UDK og selvom ATP (og UDK) er gode til at bruge og henvise til digital post, så er dette ikke nået til Pensionsstyrelsens hjemmeside endnu:

Vi gør opmærksom på, at du ikke bør sende personfølsomme oplysninger med e-mail, med mindre du har en digital signatur og har installeret den på din pc i dit e-mail-program. (Pensionsstyrelsen)

Det er en bred vifte af styrelser, der formidler sikker e-mail og ikke henviser til digital post, fx Arbejdsmarkedsstyrelsen, Beredskabsstyrelsen, Fødevarestyrelsen, Kriminalforsorgen, Statens IT, Sikkerhedsstyrelsen og Trafikstyrelsen. Se eksempel på henvisning til sikker e-mail i bilag (Figur 21).

Det kan undre, at også Moderniseringsstyrelsen henviser til sikker e-mail uden at nævne digital post med et ord idet man skulle tro, at Finansministeriets institutioner var opmærksomme på den kommunikationskanal, som Finansministeriet har ansvaret for at udbrede. Digitaliseringsstyrelsen nævner heller ikke digital post som en kommunikationskanal til styrelsen.

Retfærdigvis skal det nævnes, at der også er (få) styrelser og statslige institutioner, der henviser til digital post, bla. Domstolsstyrelsen, Folketingets Ombudsmand og Statsforvaltningen. Herudover er der ATP, som har fjernet alle e-mailadresser fra institutionens hjemmesider og erstattet dem med kontaktformularer eller dybe links til digital post, se fx Udbetaling Danmark (Figur 22).

10 Diskussion

Ved undersøgelse af kommuners, regioners og ministeriers digitale kommunikation med borgerne fandt vi ud af, at det kneb med brug af kvittering og i særdeleshed med at besvare borgerens henvendelse. Vi så også, at der var en stor andel, der ikke besvarede vores spørgsmål og der var et meget uensartet billede af, hvordan myndighederne kommunikerede via digital post. Nogle havde en uformel "Hej borger"- form, hvor andre sendte en meddelelse fra et brevskabelon-system, hvor meddelelsen har form og indhold som et brev.

Herudover måtte vi konstatere en lang række tekniske udfordringer for myndighederne når man ser det fra borgerens side, kommunikationen var simpelthen i stor udstrækning forstyrret af unødvendige tekniske bilag, diverse koder, manglende grafik i meddelelserne og uvedkommende interne meddelelser "inde midt i" svarene til borgeren og der var tilmed meddelelser, der var sendt i HTML-kodetekst, som ikke kunne læses.

Hvordan ser det så ud med styrelserne? Alle elementerne fra den første del af undersøgelsen er i varierende grad også at finde hos styrelserne, det er hverken værre eller bedre med styrelserne, samme alvorlige mønster tegner sig.

Denne del af undersøgelsen har imidlertid også afdækket nye sider ved myndighedernes digitale kommunikation med borgerne og disse perspektiverer vi i det følgende.

10.1 Skal alle styrelser kunne findes på digital post?

Vi har set, at et halvt hundrede styrelser og statslige institutioner ikke har oprettet en digital postkasse selv om det er tre år siden, at alle myndigheder skulle have været kontaktbare på borger.dk. Dette underminerer den centralt fastsatte strategi om at digital post skal være den digitale kommunikationskanal mellem det offentlige og borgerne, hvilket kan betyde, at der går længere tid

før borgerne tager kanalen til sig, som et sted, hvor man kan kontakte alle offentlige myndigheder. Værre endnu er det dog, at borgeren kan blive bekræftet i, at tvangsdigitaliseringen kun gælder den ene vej. Som borger skal du modtage din post digitalt og har ikke noget valg, men myndigheden kan selv vælge om den vil kontaktes via digital post.

10.2 Adressebogen i digital post mangler vedligeholdelse

Det står rigtigt slemt til med vedligeholdelsen af adressebogen i digital post, hvor man både finder ikke-eksisterende styrelser og et sandt rod af halvt rettede postkasser, så borgeren går ind på én styrelse, men ender med at sende post til en anden styrelse. Borgerne skal modtage digital post, men myndighederne behøver ikke at vedligeholde den infrastruktur, som borgerne skal bruge for at kunne kontakte myndighederne via digital post. Dette kan underminere udbredelsen af digital post som kommunikationskanal. Når borgerne får en fornemmelse af, at oplysninger ikke er opdaterede, som fx at der er en postkasse til Statens Luftfartsvæsen, som blev nedlagt for tre år siden, så kan det påvirke kanalens troværdighed. Den manglende vedligeholdelse understreger igen ubalancen imellem myndighederne og borgerne.

10.3 Besvarelsesfrekvensen og kvalitet er lav

Som vi så det for ministerierne, så er svarfrekvensen for styrelser og statslige institutioner også lav, kun 23 af 110 styrelser har besvaret vores henvendelse via digital post og af de, der svarer, er det kun en tredjedel, der svarer på vores spørgsmål. Det er kun syv ud af ti, der besvarer e-mail. Hvis man tager begge kanaler er det kun seks styrelser (5%), der svarer på vores spørgsmål. Svarfrekvens og svar kvalitet for styrelserne er meget lavere end vi så for kommunerne. Digitaliseringsstyrelsen har tidligere kommenteret, at det ikke kan skyldes tekniske forhold ift. digital post.⁹ Hvad er så årsagen til den manglende besvarelse og hvad kan vi forvente som borgere? Dette har Finansministeren svaret på i et skriftligt svar til Folketinget. Jo, borgeren har krav på et svar fra myndighederne siger Finansministeren.¹⁰ Men hvad skal der til for at myndighederne lever op til forventningerne?

10.4 Sikker post og digital signatur står i vejen for digital post

Statslige styrelser og institutioner har virkeligt fået lært at informere om sikker e-mail. Det fremgår meget massivt fra størstedelen af styrelsernes hjemmesider og i næsten alle tilfælde er der ingen information om digital post. For borgerne kan det ikke andet end at fremstå som om sikker e-mail er den sikre og rigtige måde at kontakte myndighederne på. Men hvordan skal borgeren så forholde sig til digital post og kampagnen på borger.dk om digital post som sikkert og effektiv¹¹ når andre myndigheder fremhæver en anden ”sikker” kanal? At vi også på dette område må konstatere, at oplysninger ikke vedligeholdes og i den grad fremstår som forældede, gør bare sagen værre og skaber større usikkerhed.

10.5 Politiet og domstolene har udfordringer

Justitsministeriets område har store udfordringer. Dette kan hænge sammen med, at der har været tvivl om, hvorvidt justitsministeriets ressortområde var omfattet af initiativet omkring digital post. Man kan imidlertid hævde, at *hvis* en myndighed vælger at have en digital postkasse på borger.dk (som både retterne og politikredsene havde da vi igangsatte undersøgelsen), så bør den også besvares uanset, at opfattelsen er, at man ikke er omfattet af initiativet omkring digital post. I modsat fald skulle man have undladt at oprette eller vise postkasserne. Af de 43 retter og politikredse, der indgik i undersøgelsen var det kun tre, der svarede. Herudover har politiet udfordringer ift. den massive orientering af sikker e-mail, download af certifikater osv., hvorimod digital post slet ikke nævnes

⁹ Styrelse om manglende svar på digital post: under al kritik (Version2) (16. okt. 2013)

¹⁰ Bjarne Corydon: digital post skal besvares lige så hurtigt som al anden post (Version2) (16. okt. 2013)

¹¹ www.borger.dk (16. okt. 2013)

som kanal på politiets hjemmesider. Den største udfordring for retterne og politikredsene er dog, at borgerne ikke kan identificere henvendelser til og svar fra disse underliggende institutioner.

10.6 Sporbarhed og dokumentation lever ikke op til forventelige krav

Undersøgelsen har afdækket et stort problem ift. myndighedernes opbygning af organisationsstrukturer, hvor underliggende institutioner og deres postkasser ikke er oprettet på øverste niveau. Meddelelser til disse underliggende institutioner kan simpelthen ikke dokumenteres af borgeren. En besked til Københavns byret fremstår blot som en besked, der er sendt til ”Danmarks Domstole”. Det samme gør sig gældende når borgeren modtager svar fra en underliggende institution. Her fremstår afsenderen igen blot som ”Rigspolitiet” og ikke som ”Københavns politi”.

Herudover har vi konstateret, hvordan et skift i myndighedsnavn slår igennem med tilbagevirkende kraft i borgerens sendt post, hvorefter borgeren ikke længere kan dokumentere, at han har sendt en meddelelse til den oprindelige myndighed. Borgeren bliver således nødt til at printe meddelelser ud fra digital post eller gemme som pdf-filer for at kunne være sikker på at kunne dokumentere sin post til myndighederne.

11 Konklusion og anbefalinger

Godt 80% af de statslige institutioner svarer ikke på digital post og hver fjerde svarer ikke på e-mail. Hertil skal lægges det meget overraskende resultat, at de klarer sig dårligere end 2010 hvor vi gennemførte en tilsvarende undersøgelse om e-mail svartider. En række af de statslige styrelser og institutioner har ikke en digital postkasse og andre rapporterer om forsendelsesproblemer.

Undersøgelsen peger på, at der eksisterer en stor usikkerhed om begreber som digital signatur, sikker post og digital post og heraf en stor variation i anvendelse af begreber og strategier fra myndighedernes side, hvilket kan skabe uklarhed i kommunikationen med borgere/myndigheder.

Vi har her i anden del af vores undersøgelse afdækket en markant ubalance i det digitale møde mellem borgerne og myndighederne. Borgerne skal modtage digital post, men myndighederne kan fortsat sende fysisk post. Dette gælder både ift. om myndigheden har oprettet en digital postkasse, om myndigheden har sørget for at vedligeholde adressebogen og om myndigheden besvarer den digitale post. Vi har også identificeret et designkvik hos Digitaliseringsstyrelsen, der gør, at borgeren ikke kan se, hvilken underliggende institution, en meddelelse er sendt til. Sådan har det været i tre år og det forstærker indtrykket af, at digitaliseringen ikke er tænkt for borgerens skyld, men kun for at det offentlige skal spare penge.

Denne ubalance understøttes af styrelsernes brug af e-mailadresser, hvor der er en stor andel, der ikke kan identificeres ud fra e-mailadressen enten fordi de slet ikke angiver styrelsens navn, bruger ukendte forkortelser eller fordi de anvender medarbejdernavne som afsendere. Dette har ikke noget med digital post at gøre, men understreger den tænkning der er om digitalisering hos myndighederne.

At borgeren ikke kan dokumentere sine meddelelser til underliggende institutioner og ikke kan være sikker på, at oplysningerne om afsender og modtager af borgerens personlige historiske meddelelser er statiske og forbliver uændrede, krænker borgerens retssikkerhed.

En tilsvarende problemstilling ift. myndighedernes overholdelse af cookie-lovgivningen sætter digital kommunikation i perspektiv. En undersøgelse i aug. 2013 viste, at over halvdelen af myndighederne ikke overholdt loven om, at en hjemmeside skal orientere brugeren om brugen af cookies.¹² Efter offentliggørelsen af undersøgelsen var Erhvervsstyrelsen ude med en melding om, at man ville overveje bøder fremover.¹³ Efterfølgende kan det konstateres, at man får cookie-

¹² Hvert andet ministerium eller styrelse bryder cookieloven (Version2) (16. okt. 2013)

¹³ Erhvervsstyrelsen svinger måske cookiepisken om et halvt år (Version2) (16. okt. 2013)

information fra en lang række myndigheders hjemmesider når man besøger dem første gang. På området for digital post synes der at mangle lovgivning, der går udover kanaltvang og sikrer borgerne rimelige forhold og øget retssikkerhed. Uden at lovgivningen er på plads, er vores klare anbefaling at borgerne og virksomheder ikke skal sende digital post til den statslige sektor. Enten svarer myndighederne ikke eller de giver mangelfulde svar. Til gengæld er der ingen lovgivning borgerne kan læne sig op ad hvis de klager over dette.

Bilag

Bilag 1 Indikatorer

Tabel 18 Indikatorer

ID DP/Mail ID for hver myndighed Se bilag 10.1 for liste over myndigheder
 ID2 DP/Mail Kode for myndighed, hvis denne findes Kommunekoder, Regionskoder, "Min" for ministerier, "Sty" for styrelser og statslige institutioner

Indikator	DP/Mail	Forklaring	Værdi1	Værdi2	Værdi3	Værdi4	Værdi5
D1	DP	Antal dage efter afsendelse, hvor kvittering er modtaget					
D2	DP	Antal dage efter afsendelse, hvor svar er modtaget					
D3	DP	Vurdering af svarindhold 2	0 Begge svar OK	1 Begge svar OK, yderligere service	2 Ufuldstændigt svar	3 Kvittering, ingen svar	4 Ingen svar
D4	DP	Vurdering af svarindhold 1	A Begge svar + service	B Begge svar	C Et svar	D Ingen svar	
D5	DP	Er der en hovedpostkasse, herunder "øvrige", "generel henvendelse" osv.	0 Ja	1 Nej			
D6	DP	Postkassehierarki	1 Simpelt, få postkasser, få opdelinger	2 Kun postkasser uden hierarki	3 Hierarki med postkasser		
D7	DP	Logik i postkassehierarki	1 Kan forbedres				
D8	DP	Anvendelse af emne	1 Intet eller valgfrit	2 Kun ét emne, tvungent	3 Flere emner, tvungent		
D9	DP	Antal bilag på kvittering/svar					
D10	DP	Svarformat	0 Mail	1 Brev			
D11	DP	Dialogtråd fra e-Boks	0 Ej synlig	1 Synlig			
D12	DP	Svarhistorik medtaget	0 Ja	1 Nej			
D13	DP	Intern meddelelse medtaget	0 Nej	1 Ja			
D14	DP	Kode i Emne	0 Nej	1 Ja			
E1	Mail	Antal dage efter afsendelse, hvor kvittering er modtaget					
E2	Mail	Antal dage efter afsendelse, hvor svar er modtaget					
E3	Mail	Vurdering af svarindhold 2	0 Begge svar OK	1 Begge svar OK, yderligere service	2 Ufuldstændigt svar	3 Kvittering, ingen svar	4 Ingen svar
E4	Mail	Vurdering af svarindhold 1	A Begge svar + service	B Begge svar	C Et svar	D Ingen svar	
E5	Mail	Myndighedsnavn i afsender, kvittering	0 Ja	1 Nej			
E6	Mail	Myndighedsnavn i emne, kvittering	0 Ja	1 Nej			
E7	Mail	Henvisning til digital post	0 Nej	1 Ja	2 Ja med dybt link		
E8	Mail	Myndighedsnavn i afsender, svar	0 Ja	1 Nej	2 Nej, Personmail		
E9	Mail	Myndighedsnavn i emne, svar	0 Ja	1 Nej			
E10	Mail	Antal bilag på kvittering/svar					

Bilag 2 Styrelser og statslige institutioner kontaktet

Tabel 19 Styrelser og statslige institutioner kontaktet

ID	Myndighed	ID	Myndighed
M122	Ankestyrelsen	M184	Forsvarets Efterretningstjeneste (FE)
M123	Arbejdsgivernes Uddannelsesbidrag (AUB)	M185	Forsvarskommandoen
M124	Arbejdsmarkeds Erhvervs sygdomssikring (AES)	M186	Fødevarestyrelsen
M125	Arbejdsmarkedsstyrelsen	M187	Geodatastyrelsen
M126	Arbejdsskadestyrelsen	M188	Havarikommissionen
M127	Arbejdstilsynet	M189	Hjemmeværnskommandoen
M128	ATP	M190	Kennedy Centret
M129	Banedanmark	M191	Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
M130	Barsel.dk	M192	Kriminalforsorgen
M131	Beredskabsstyrelsen	M193	Kulturarvsstyrelsen
M132	Bygningsstyrelsen	M194	Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen
M133	Center for Alternativ Behandling (VIFAB)	M195	Kystdirektoratet
M134	Civilstyrelsen	M196	Landsskatteretten
M135	CPR-administrationen	M197	Lønmodtagernes Garantifond (LG)
M136	Danmarks Akkrediteringsinstitution	M198	Miljøstyrelsen
M137	Danmarks Domstole, Domstolsstyrelsen	M199	Moderniseringsstyrelsen
M138	Danmarks Domstole, Højesteret	M200	Nationale Geologiske Undersøg. for DK og Grønland
M139	Danmarks Domstole, Københavns Byret	M201	Natur- og Miljøklagenævnet
M140	Danmarks Domstole, Retten i Esbjerg	M202	Naturstyrelsen
M141	Danmarks Domstole, Retten i Glostrup	M203	Nordsøenheden
M142	Danmarks Domstole, Retten i Helsingør	M204	Patent- og Varemærkestyrelsen
M143	Danmarks Domstole, Retten i Herning	M205	Patientombuddet
M144	Danmarks Domstole, Retten i Hillerød	M206	Pensionsstyrelsen
M145	Danmarks Domstole, Retten i Hjørring	M207	Personalestyrelsen
M146	Danmarks Domstole, Retten i Holbæk	M208	Rigsombudsmanden i Grønland
M147	Danmarks Domstole, Retten i Holstebro	M209	Rigsombudsmanden på Færøerne
M148	Danmarks Domstole, Retten i Horsens	M210	Rigspolitiet, Bornholms Politi
M149	Danmarks Domstole, Retten i Kolding	M211	Rigspolitiet, Fyns Politi
M150	Danmarks Domstole, Retten i Lyngby	M212	Rigspolitiet, Københavns Politi
M151	Danmarks Domstole, Retten i Nykøbing Falster	M213	Rigspolitiet, Københavns Vestegns Politi
M152	Danmarks Domstole, Retten i Næstved	M214	Rigspolitiet, Midt- og Vestjyllands Politi
M153	Danmarks Domstole, Retten i Odense	M215	Rigspolitiet, Midt- og Vestsjællands Politi
M154	Danmarks Domstole, Retten i Randers	M216	Rigspolitiet, Nordjyllands Politi
M155	Danmarks Domstole, Retten i Roskilde	M217	Rigspolitiet, Nordsjællands Politi
M156	Danmarks Domstole, Retten i Svendborg	M218	Rigspolitiet, Politiets Efterretningstjeneste
M157	Danmarks Domstole, Retten i Sønderborg	M219	Rigspolitiet, Syd- og Sønderjyllands Politi
M158	Danmarks Domstole, Retten i Viborg	M220	Rigspolitiet, Sydsj. og Lolland Falsters Politi
M159	Danmarks Domstole, Retten i Aalborg	M221	Rigspolitiet, Sydøstjyllands Politi
M160	Danmarks Domstole, Retten i Århus	M222	Rigspolitiet, Østjyllands Politi
M161	Danmarks Domstole, Retten på Bornholm	M223	SCKK
M162	Danmarks Domstole, Retten på Frederiksberg	M224	Sikkerhedsstyrelsen
M163	Danmarks Domstole, Retten på Færøerne	M225	Skattnedslag for seniorer
M164	Danmarks Domstole, Sø og Handelsretten	M226	Skolestyrelsen
M165	Danmarks Domstole, Vestre Landsret	M227	Socialstyrelsen
M166	Danmarks Domstole, Østre Landsret	M228	Statens Administration
M167	Danmarks Meteorologiske Institut	M229	Statens Arkiver
M168	Danmarks Statistik	M230	Statens It
M169	Dansk Center for Undervisningsmiljø	M231	Statens Luftfartsvæsen
M170	Dansk Dekommissionering	M232	Statens Serum Institut
M171	Datatilsynet	M233	Statsforvaltningen
M172	Den Centrale Videnskabetiske Komité	M234	Styr. for Universiteter og Internationalisering
M173	Det Administrative Bibliotek	M235	Styrelsen for Bibliotek og Medier
M174	Det Ethiske Råd	M236	Styrelsen for Forskning og Innovation
M175	Digitaliseringsstyrelsen	M237	Sundhedsstyrelsen
M176	Energiklagenævnet	M238	Sundhedsvæsenets Patientklagenævn
M177	Energistyrelsen	M239	Supplerende arbejdsmarkedspension (SUPP)
M178	Erhvervsstyrelsen	M240	Søfartsstyrelsen
M179	Familiestyrelsen	M241	Trafikstyrelsen
M180	Farvandsvæsenet	M242	Udbetaling Danmark
M181	Feriekonto (FK)	M243	Udlændingestyrelsen
M182	Finanstilsynet	M244	Vejdirektoratet
M183	Folketingets Ombudsmand		

Bilag 3 Randfordeling, styrelser og statslige institutioner

Tabel 20 Randfordeling

ID	ID2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	
M122	Sty			4	D	0	1		3	0	0	0	0	0	1		3	0	B				0	1	0	
M123	Sty			4	D	1	1		1																	
M124	Sty		1	2	C	1	1		1	0	0	0	1	0	0											
M125	Sty			4	D	0	1		1									4	D							
M126	Sty		1	0	B	0	1		1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	C	1	0	0	2	1	0	
M127	Sty			4	D	0	1		2							0	1	2	C	0	1	0	0	1	0	
M128	Sty		1	0	B	0	2		2	0	0	0	1	0	0											
M129	Sty			4	D	0	1		2								1	0	B				0	1	0	
M130	Sty		1	2	C	0	1		1	0	0	1	0	0	1											
M131	Sty			4	D	0	1		1									4	D							
M132	Sty			4	D	0	1	1	2									4	D							
M133	Sty			4	D	0	1	1	1									4	D							
M134	Sty			4	D	0	1		2								1	0	B				0	1	0	
M135	Sty			4	D	0	1		2								1	0	B				0	1	0	
M136	Sty			4	D	0	1		2								2	2	C				1	1	0	
M137	Sty			4	D	0	1		2								1	0	B				0	1	0	
M138	Sty			4	D	0	1		1									4	D							
M139	Sty			4	D	0	2		1							0	1	2	C	0	1	0	0	1	0	
M140	Sty			4	D	0	2		1							0		3	D	0	1	0				
M141	Sty			4	D	0	2		1								1	0	B				0	1	0	
M142	Sty			4	D	0	2		1							0	1	0	B	0	1	0	0	1	0	
M143	Sty			4	D	0	2		1							0	1	0	B	0	1	0	0	1	0	
M144	Sty			4	D	0	2		1							0	1	0	B	0	1	0	0	1	0	
M145	Sty		1	2	C	0	2		1	0	0	0	1	0	0	0	1	2	C	0	1	0	0	1	0	
M146	Sty			4	D	0	2		1							0		3	D	0	1	0				
M147	Sty			4	D	0	2		1									4	D							
M148	Sty			4	D	0	2		1							0	1	0	B	0	1	0	0	1	0	
M149	Sty			4	D	0	2		1									4	D							
M150	Sty			4	D	0	2		1							0	1	0	B	0	1	0	0	1	0	
M151	Sty			4	D	0	2		1							0	1	2	C	0	1	0	0	1	0	
M152	Sty			4	D	0	2		1							0	1	2	C	0	1	0	0	1	0	
M153	Sty			4	D	0	2		1							0		3	D	0	1	0				
M154	Sty			4	D	0	2		1								1	2	C				0	1	0	
M155	Sty			4	D	0	2		1							0	1	2	C	0	1	0	0	1	0	
M156	Sty			4	D	0	2		1							0	1	2	C	0	1	0	0	1	0	
M157	Sty			4	D	0	2		1								1	0	B				0	1	0	
M158	Sty			4	D	0	2		1								1	2	C				0	1	0	
M159	Sty			4	D	0	2		1							0	1	0	B	0	1	0	0	1	0	
M160	Sty		2	1	A	0	2		1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	A	0	1	0	0	1	0	
M161	Sty		1	1	A	0	2		1	0	0	0	1	1	1	0		3	D	0	1	0				
M162	Sty			4	D	0	2		1							0	2	2	C	0	1	0	0	1	0	
M163	Sty			4	D	0	1		1							0	1	0	B	0	1	0	1	1	0	
M164	Sty			4	D	0	2		1							0	1	0	B	1	1	0	1	1	0	
M165	Sty			4	D	0	2		1								1	2	C				0	1	0	
M166	Sty			4	D	0	2		1							0	1	0	B	0	1	0	0	1	0	
M167	Sty			4	D	0	1	1	2								1	0	B				1	1	0	
M168	Sty		2	0	B	0	1		1	1	0	0	0	0	0		1	0	B				0	1	0	
M169	Sty		3	2	C	0	1		1	0	0	0	0	0	1		1	2	C				2	1	0	
M170	Sty			4	D	0	1		2									4	D							
M171	Sty		2	2	C	0	1		1	0	0	0	1	0	0		1	2	C				0	1	0	
M172	Sty			4	D	0	1	1	2									4	D							
M173	Sty			4	D	0	1		2							0	1	2	C	0	1	0	0	1	0	
M174	Sty			4	D	0	1		2								1	2	C				1	1	0	
M175	Sty		1	0	B	1	1		1	0	0	1	0	0	1		1	0	B				0	1		
M176	Sty			4	D	0	1		2									4	D							
M177	Sty			4	D	0	1		2								1	2	C				2	1	0	
M178	Sty			4	D	0	1		2								1	0	B				2	1	0	
M179	Sty		1	2	C	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1			4	D							
M180	Sty			4	D			1																		
M181	Sty		1	2	C	1	1		1	0	0	0	1	0	0											
M182	Sty			4	D	0	1		2									4	D							
M183	Sty		1	0	B	0	1		2	0	0	0	0	0	1		1	0	B				0	1	0	

ID	ID2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
M184	Sty		1	2	C	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1		1	2	C				0	1	0
M185	Sty			4	D	0	2		1								1	2	C				2	1	0
M186	Sty			4	D	0	1		2									4	D						
M187	Sty		6	0	B	0	1		2	0	0	0	0	0	1		1	0	B				0	1	0
M188	Sty			4	D	0	1		2									4	D						
M189	Sty			4	D	0	1		1							0	1	2	C	1	1	0	1	1	0
M190	Sty			4	D	0	1	1	3								1	0	B				0	1	0
M191	Sty			4	D	0	1	1	2								1	0	B				1	1	0
M192	Sty			4	D	0	2		1								1	2	C				0	1	0
M193	Sty			4	D	0	1	1	2									4	D						
M194	Sty			4	D	1	2	1	2							0	1	0	B	1	1	0	1	1	0
M195	Sty			4	D	0	1		2							0	1	0	B	1	0	0	1	1	1
M196	Sty			4	D	0	1		2								1	2	C				2	1	0
M197	Sty			4	D	1	1		1																
M198	Sty			4	D	0	1		2							0		3	D	1	1	0			
M199	Sty			4	D	0	1	1	1								1	0	B				0	1	0
M200	Sty			4	D	0	1		2								1	2	C				0	1	0
M201	Sty			4	D	0	1		2									4	D						
M202	Sty			4	D	0	1		2							0		3	D	1	1	0			
M203	Sty			4	D	0	1		2																
M204	Sty			4	D	0	1		2	0						0	1	2	C	0	1	0	0	1	0
M205	Sty			4	D	0	1		2							0	1	2	C	1	1	0	2	1	0
M206	Sty		1	2	C	0	1	1	3	1	0	0	0	0	1	0	1	2	C	0	1	0	0	1	0
M207	Sty			4	D	0	1	1	2																
M208	Sty			4	D	0	1		2									4	D						
M209	Sty			4	D	0	1		1								1	0	B				1	1	0
M210	Sty			4	D	0	1	1	2								1	2	C				1	1	0
M211	Sty			4	D	0	1	1	2								1	2	C				0	1	0
M212	Sty			4	D	0	1	1	2								1	2	C				1	1	0
M213	Sty			4	D	0	1	1	2									4	D						
M214	Sty			4	D	0	1	1	2									4	D						
M215	Sty			4	D	0	1	1	2								1	2	C				1	1	0
M216	Sty			4	D	0	1	1	2							0	1	2	C	1	1	0	1	1	0
M217	Sty			4	D	0	1	1	2							0	1	2	C	1	1	0	1	1	0
M218	Sty			4	D	0	1	1	2								1	2	C				1	1	0
M219	Sty			4	D	0	1	1	2								1	2	C				1	1	0
M220	Sty			4	D	0	1	1	2								1	2	C				1	1	0
M221	Sty			4	D	0	1	1	2								1	2	C				1	1	0
M222	Sty			4	D	0	1	1	2									4	D						
M223	Sty			4	D	0	1	1	2								1	0	B				1	1	0
M224	Sty			4	D	0	1		1							0	1	0	B	0	1	0	0	1	0
M225	Sty			4	D	1	1		1																
M226	Sty			4	D	0	1	1	3									4	D						
M227	Sty			4	D	0	1	1	3								1	2	C				0	1	0
M228	Sty		1	2	C	0	1		2	1	0	0	0	0	1		1	0	B				0	1	0
M229	Sty			4	D	0	1		1								1	1	A				2	1	0
M230	Sty			4	D	0	1		2								1	0	B				0	1	0
M231	Sty			4	D	0	1	1	2																
M232	Sty			4	D	0	1		2							0	1	0	B	0	1	0	1	1	0
M233	Sty		3	2	C	0	3		2	1	0	0	0	0	1	0		3	D	0	1	0			
M234	Sty		1	0	B	0	1		2	0	0	0	0	0	1		1	0	B				1	1	0
M235	Sty			4	D	0	1	1	2									4	D						
M236	Sty		1	0	B	0	1		2	0	0	0	0	0	1			4	D						
M237	Sty			4	D	0	2		1								1	0	B				0	1	0
M238	Sty			4	D	0	1	1	2									4	D						
M239	Sty		1	2	C	1	1		1	0	0	0	1	0	0										
M240	Sty			4	D	0	1		1									4	D						
M241	Sty			4	D	0	1		2							0	1	0	B	1	1	0	2	1	0
M242	Sty			4	D	1	3		1																
M243	Sty		1	2	C	0	1		1	2	0	1	0		1		1	2	C				0	1	0
M244	Sty		1		3	D	0	1		2						0	1	0	B	0	1	0	2	1	0

Bilag 4 Statslige styrelser og institutioner uden digital post

Tabellen angiver de statslige institutioner uden digital post, som har en hjemmeside med kontaktoplysninger. Afkortning af navne skyldes udtrækket fra finansloven⁷.

Tabel 21 Styrelser og statslige institutioner uden digital post

Ministerområde	Statslig institution
Beskæftigelsesministeriet	Center for Aktiv Beskæftigelse
	Forebyggelsesfonden
	Forligsinstitutionen
	Forsk. center for Arb. miljø
	Videncenter
Erhvervs- og Vækstministeriet	Den Maritime havarikommission
	Teleklagenævnet
Finansministeriet	DREAM-gruppen
Forsvarsministeriet	Beredskabsforbundet
Justitsministeriet	Politiklagemyndigheden
	Retslægerådet
	Tinglysning
Klima, Energi- og Bygningsministeriet	Energitilsynet
Kulturministeriet	Dansk Sprognævn
	Det Danske Filminstitut
	Kulturstyrelsen
	Nota
	Statens værksteder for kunst
	Styrelsen for Slotte og Kultur
Ministeriet for Børn og Undervisning	Danmarks Evalueringsinstitut
	UNI-C
Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående uddannelser	Højteknologifondens Sekr.
	Styrelsen for videregående udd.
Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri	Naturerhvervsstyrelsen
	Departementet
Skatteministeriet	Spillemyndighed
	Børnerådet
Social- og Integrationsministeriet	Center for selvmordsforskning
	Center, frivilligt socialt arb.
	Det Centrale Handicapråd
	Frivilligrådet
	Psykolognævnet
	Rådet for socialt udsatte
	SFI Det nationale forskningsc.
	Jernbanenævnet
Transportministeriet	Kommissarius ved statens ekspropriationer i Jylland
	Kommissarius ved statens ekspropriationer på øerne
	DIIS
Udenrigsministeriet	IMR
	Udenrigstjenesten
	Økonomi- og indenrigsministeriet
Det Økonomiske Råd	
Regional statforvaltning	

Note: Styrelsen for Videregående uddannelse og SU har siden undersøgelsen blev offentliggjort oprettet digital post.

Bilag 5 Fejl og uhensigtsmæssigheder i adressebog, digital post

Figur 2 Fejl i postkassenavn, Bygningsstyrelsen



Figur 3 Uhensigtsmæssigt navn på postkasse, SCKK



Figur 4 Brug af teksten "e-Boks" i postkassenavn, Forsvarets Efterretningstjeneste



Figur 5 "Henvendelse via E-boks", alle politikredse

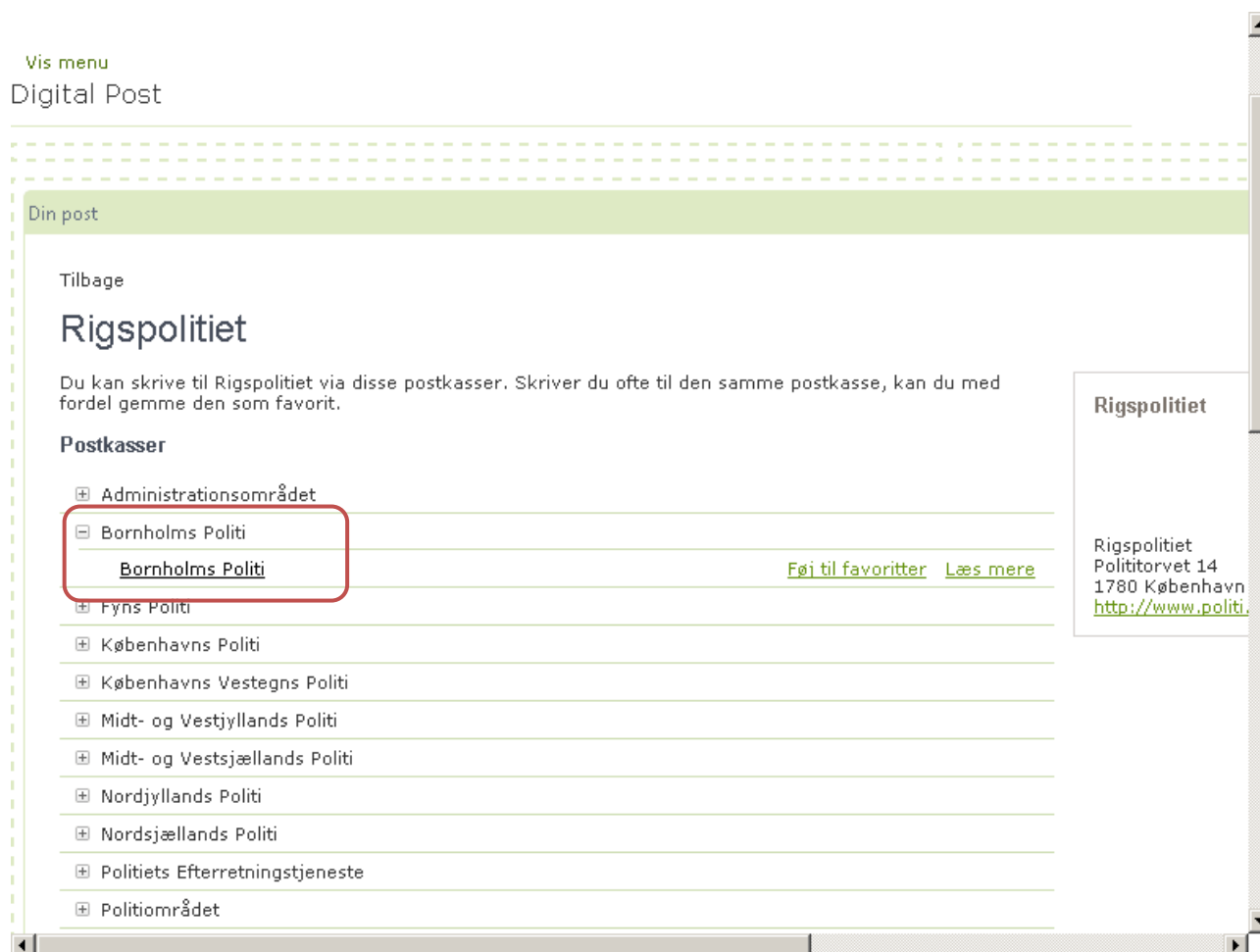
The screenshot shows a web browser window with the title "Ny postmeddelelse (Indbakke) - Google Chrome". The address bar displays the URL "https://dkal.e-boks.dk/inbox_message_write.aspx?mailboxid=3586". The main heading is "Ny postmeddelelse". Below the heading is a navigation bar with buttons: "Send", "Gem kladde", "Vedhæft post fra arkiv", "Vedhæft fil", and "Tekst". The "Modtager" (Recipient) field is labeled "Til: Rigspolitiet (Fyns Polit) [Skift modtager](#)". The "Emne" (Subject) field contains the text "Henvendelse via E-boks" and is highlighted with a red box. To the right of the subject field is a dropdown menu and a green button labeled "Vælg emne". Below the subject field is the "Angående" (Regarding) field. At the bottom of the form is a rich text editor toolbar with options for font type, size, bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, unlink, text color, and background color.

Bilag 6 Organisationer fungerer ikke i digital post

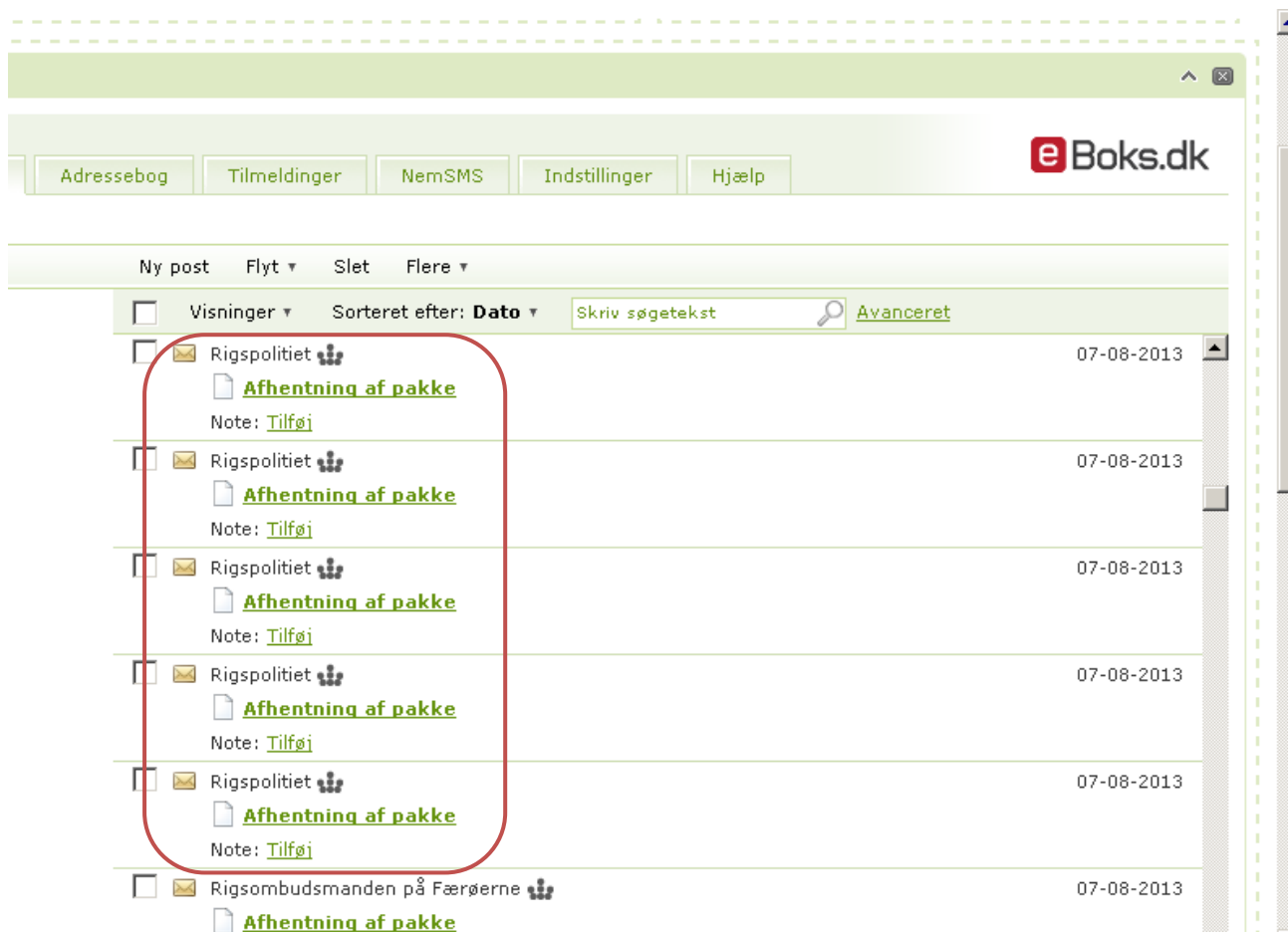
En statslig institution under en overordnet institution som Rigspolitiet og Danmarks Domstole findes ved først at vælge ”stat”, herefter enhed (Rigspolitiet) og herefter vælge den ønskede politikreds (Bornholms politi). Tilsvarende med retterne under Danmarks Domstole. I Figur 6 vises, hvordan borgeren finder en underordnet institution i en organisation, Figur 7 viser sendt post mappen efter at meddelelser er sendt til fem politikredse. Dette fremgår blot ikke af digital post og borgeren kan ikke dokumentere, hvad der sendt til hvilken institution. Figur 8 viser selve meddelelsen og Figur 9 viser yderligere information, men ingen af disse muligheder giver de nødvendige oplysninger om modtageren.

Det samme gør sig gældende ved svar fra en underordnet institution. Figur 10 viser søgefunktionen i digital post, hvor man ikke kan søge på underliggende institutioner. Figur 11 viser, at det ikke fremgår af indbakken og Figur 13 viser, at det heller ikke fremgår af den yderligere information i selve meddelelsen. Figur 12 viser, at afsenderen evt. kan identificeres i selve teksten, hvis myndigheden har skrevet det eller i emnet, hvis myndigheden har skrevet det her (”Retten i Hjørring...”, Figur 11)

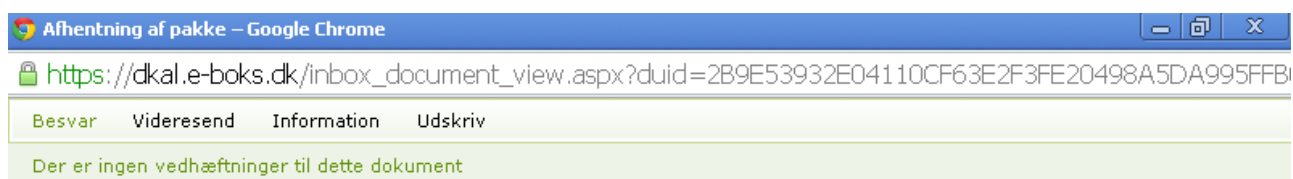
Figur 6 Find institution under overordnet institution, Rigspolitiet, Bornholms Politi



Figur 7 Meddelelser i digital post sendt til fem forskellige politikredse, hvilket ikke kan ses



Figur 8 Sendt meddelelse i digital post, Rigs politiet, ukendt politikreds



Angående: Afhentning af pakke

Jeg skal hente en pakke hos jer. Venligst oplys adresse og åbningstid, tak.

Venlig hilsen

Jesper B. Berger

Figur 9 Information om sendt post giver kun det øverste niveau, Rigspolitiet, sendt til ukendt politikreds

The screenshot shows a web browser window with the title 'Information (Indbakke) - Google Chrome'. The address bar contains the URL: https://dkal.e-boks.dk/inbox_document_info.aspx?duid=2B9E53932E04110CF63E2F3FE20498A5DA995FFBC. Below the address bar, there is a link 'Tilbage til meddelelsen'. The main heading is 'Information'. Underneath, the section 'Afhentning af pakke' is displayed. The details for this package are: **Titel:** Afhentning af pakke, **Titel (Original):** Afhentning af pakke, **Modtager:** Rigspolitiet (highlighted with a red box), **Oprettet:** 07-08-2013, **Størrelse:** 700 bytes, and **Type:** htm. Below this, the 'Modtager' section provides the address: **Adresse:** Rigspolitiet, Politortorvet 14, 1780 København V, and the website www.politi.dk. At the bottom left, there is a link 'Tilbage'.

Figur 10 Søgning efter myndighed, kun på overordnet niveau

Din post

Tilbage til indbakken

Søg efter post

Indtast en oplysning for at søge efter post

Søgning

Søgetekst:

Søg efter titel Søg efter note

Periode

Post modtaget i perioden:

Fra dato * Til dato *

Afsender:

[Vælg afsender]

- Center for Alternativ Behandling (VIFAB)
- Civilstyrelsen
- CPR-administrationen
- Danmarks Akkrediteringsinstitution
- Danmarks Domstole**
- Danmarks Meteorologiske Institut
- Danmarks Statistik
- Dansk Center for Undervisningsmiljø
- Dansk Dekommissionering
- Datatilsynet
- Den Centrale Videnskabetiske Komité
- Det Administrative Bibliotek
- Det Ethiske Råd
- Digitaliseringsstyrelsen
- DONG Energy
- Dragør Kommune
- e-Boks
- Egedal Forsyning
- Egedal Kommune
- Energiklagenævnet

Figur 11 Svar modtaget fra underliggende institution, ukendt modtager, Danmarks Domstole

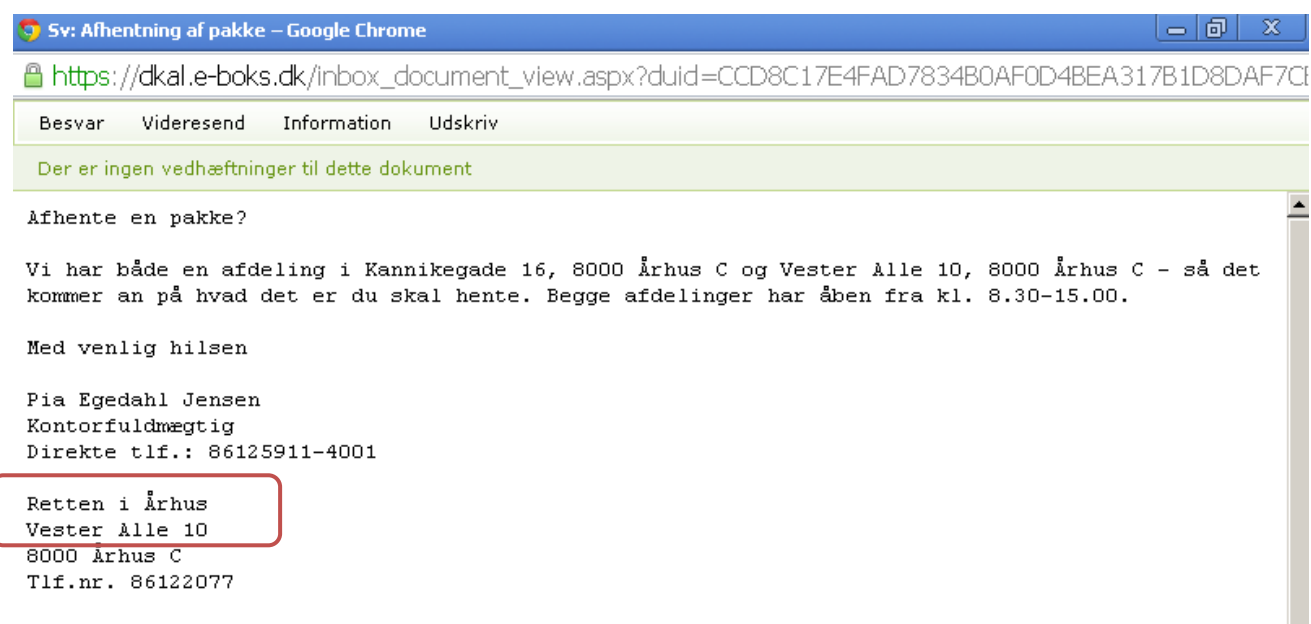
Adressebog | Tilmeldinger | NemSMS | Indstillinger | Hjælp DUKS.UK

Ny post | Flyt | Slet | Flere

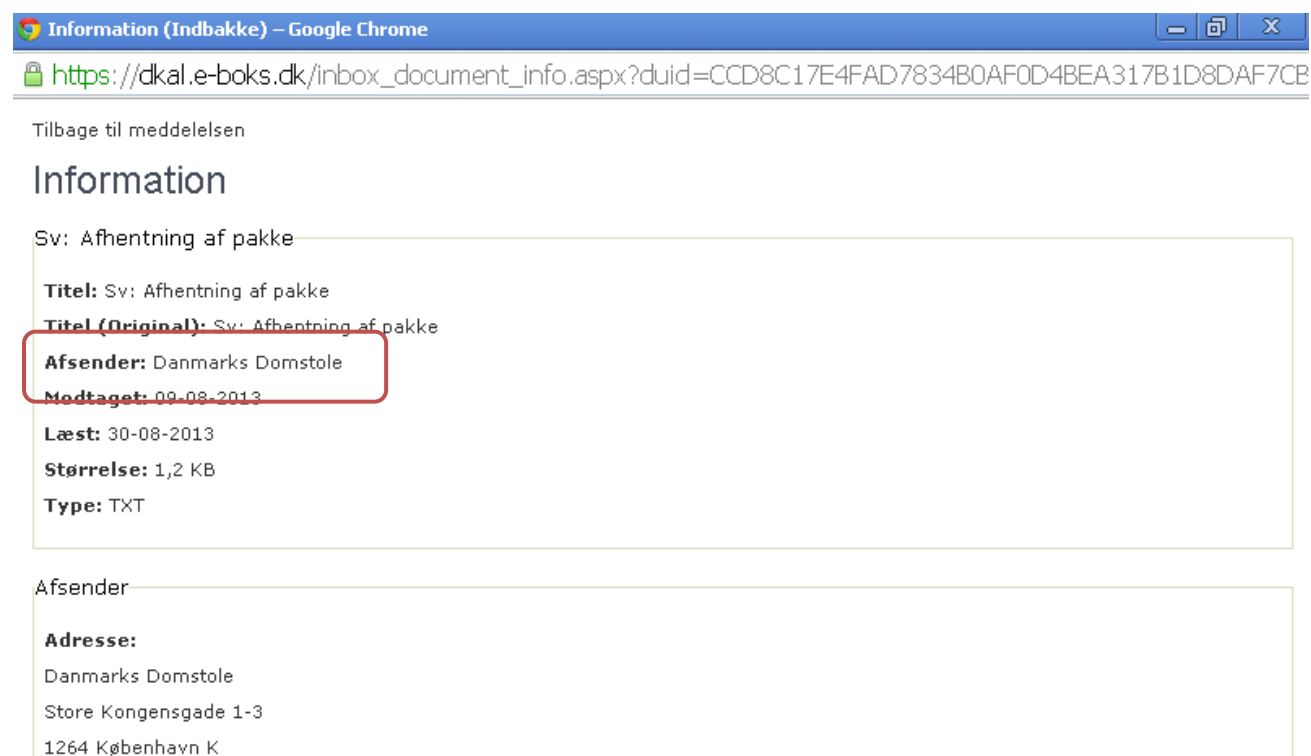
Visninger | Sorteret efter: **Dato** |

<input type="checkbox"/>	Danmarks Domstole	09-08-2013
	Sv: Afhentning af pakke	
	Mappe: 4 Styrelser Note: Tilføj	
<input type="checkbox"/>	Danmarks Domstole	08-08-2013
	Fællessekretariatet ved Retten i Hjørring Afhentning af pakke.	
	Mappe: 4 Styrelser Note: Tilføj	
<input type="checkbox"/>	Danmarks Domstole	08-08-2013
	Sv: Afhentning af pakke	
	Mappe: 4 Styrelser Note: Tilføj	

Figur 12 Svar på henvendelse, afsender findes evt. inde i teksten, Retten i Århus



Figur 13 Svar indeholder kun information om øverste niveau, svar fra Retten i Århus



Bilag 7 Anvendelse af e-mail

Figur 14 Den Centrale Videnskabsetiske Komité og Etisk Råd anvender samme e-mailadresse

Den Centrale Videnskabsetiske Komité

indtast søgeord... **SØG**

IN ENGLISH

FORSKERE **FORSØGSPERSONER** **OM DNVK** **LOVE OG REGLER** **PUBLIKATIONER** **ARRANGEMENTER** **GODKENDTE PROJEKTER**

KONTAKT De er her [Forside](#) > [Kontakt](#) **Udskriv**

Kontakt

Senest opdateret: 09.09.2013

Den Nationale Videnskabsetiske Komité's sekretariat kan kontaktes telefonisk:
Hverdage kl. 9.00 - 15.00

Postadresse:

Holbergsgade 6, 1057 København K
Tlf.: (+45) 72 26 93 70
E-mail: DKetik@DKetik.dk

Etisk Råd

Send besked

Postadresse

Det Ethiske Råd
Holbergsgade 6
1057 København K
Tlf: 7226 9370
E-mail: dketik@dketik.dk

Telefontid

Hverdage kl. 9:00-15:00.

Bilag 8 Tekniske uhensigtsmæssigheder

Figur 15 Manglende historik i digital post svar, Datatilsynet

Besvar | Videre send

Vedrørende afhentning af pakke

Til Jesper B. Berger

Datatilsynet venter ikke på afhentning af en pakke.

Oplysning om adresse og telefonåbningstider findes på Datatilsynets hjemmeside www.datatilsynet.dk

Med Venlig Hilsen

Pernille Jensen
Datatilsynet
Borgergade 28, 5.
1300 København K
dt@datatilsynet.dk
Tlf.: 33 19 32 00

Figur 16 Medtager dialogtråd, Digitaliseringsstyrelsen

Besvar | Videre send | Information | Udskriv

Der er ingen vedhæftninger til dette dokument

Kære Jesper Berger
Digitaliseringsstyrelsens adresse er:
Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1017 København K

Digitaliseringsstyrelsen deler reception med MØdemiseringsstyrelsen, som ligger samme sted. Receptionen har åben fra kl. 09-16.00.

Venligst Ida Gydesen

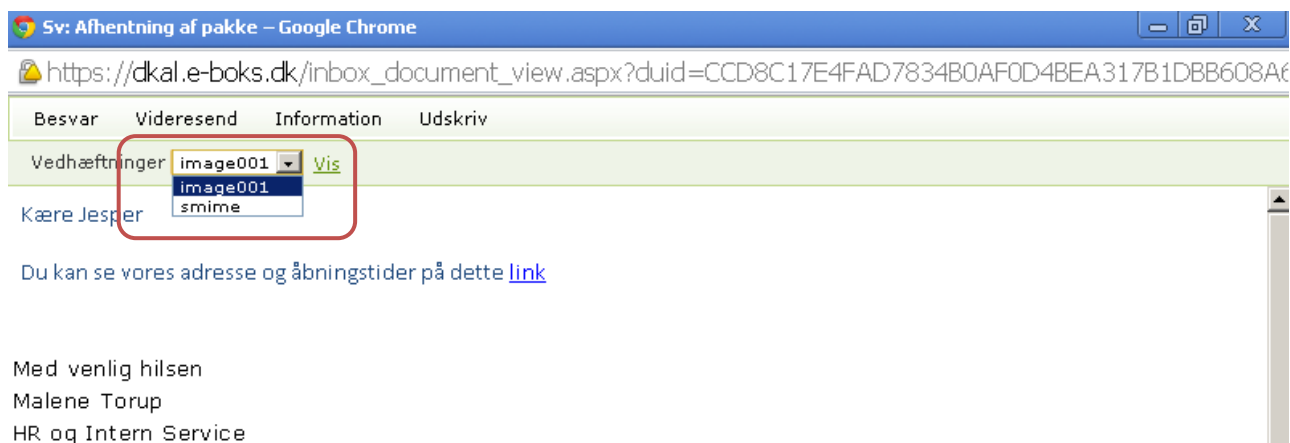
Fra: indgaaende@prod.e-boks.dk [mailto:indgaaende@prod.e-boks.dk]
Sendt: 5. juni 2013 22:07
Til: FM Digitaliseringsstyrelsen
Emne: Digitaliseringsstyrelsen [Autotitel=2013A06A05A22B06B42B309045] [Ref.nr. =1f319e9cf6084618996a36e7130d16a7]

##DKALDialogtraad=2013A06A05A22B06B42B308881##

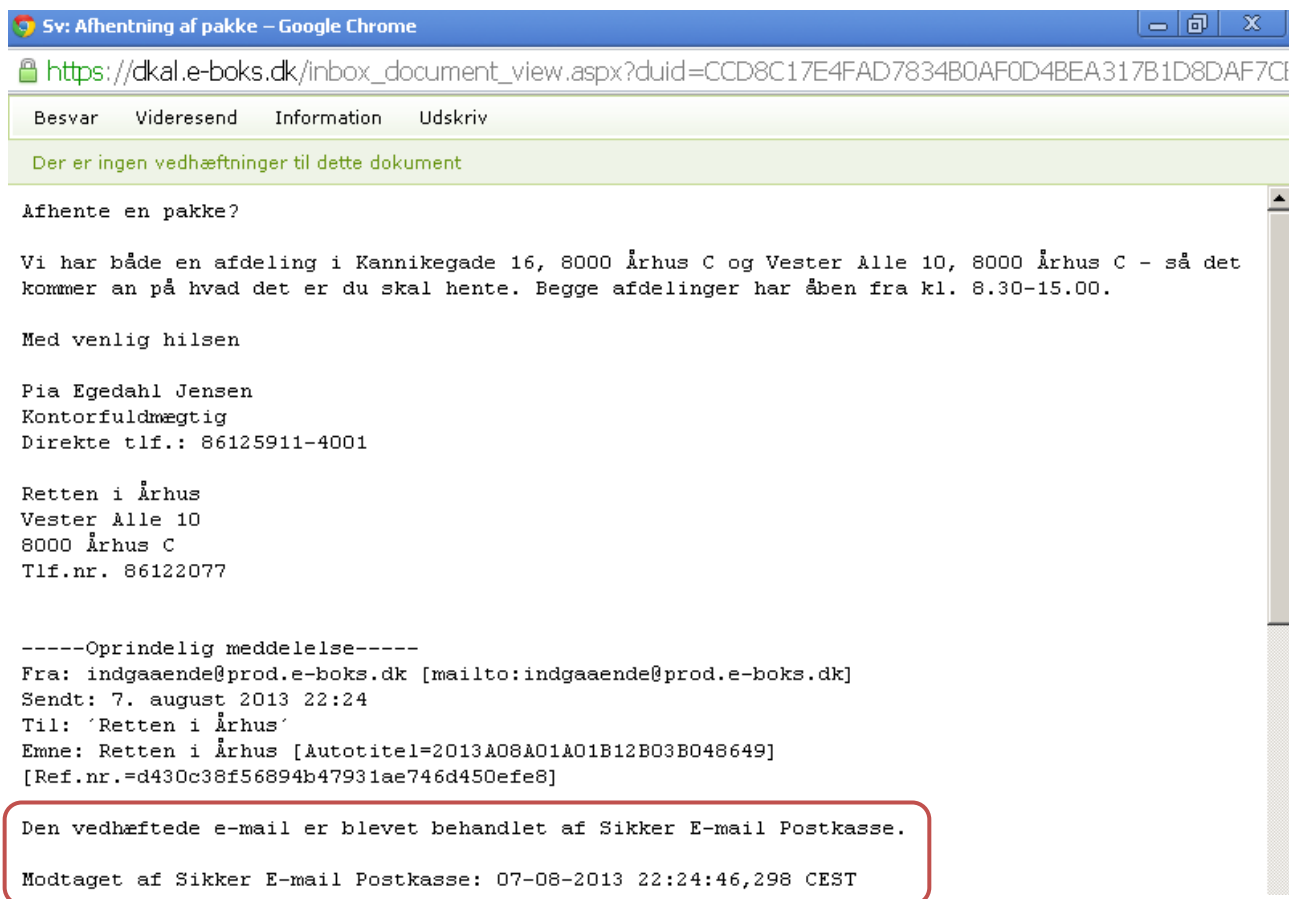
Jeg skal hente en pakke i styrelsen. Venligst send mig adressen samt åbningstider, tak.

Jesper B. Berger

Figur 17 Unødvendige tekniske bilag, Udlændingestyrelsen



Figur 18 Uvedkommende tekniske meddelelse, Retten i Århus



Figur 19 Unødvendig kode i emnefeltet, Folketingets Ombudsmand

 Besvar |  Videresend

Folketingets Ombudsmand
Gammeltorv 22
1457 København K
Tlf. 3313 2512

Åbningstid 10-14.

Fra: indgaaende@prod.e-boks.dk [mailto:indgaaende@prod.e-boks.dk]

Sendt: 7. august 2013 22:29

Til: post@ombudsmanden.dk

Emne: Folketingets Ombudsmand\Henvendelse til Folketingets Ombudsmand [Autotitel=2013A08A03A00B15B19B776476]
[Ref.nr.=439c8d87061f41439f2eeb1265d94efd]

Angående: Afhentning af pakke

Jeg skal hente en pakke hos jer. Venligst oplys adresse og åbningstid, tak.

Figur 20 Færrest tekniske uhensigtsmæssigheder, Danmarks Statistik

 Besvar |  Videresend

Kære Jesper,

Danmarks Statistiks adresse er Sejrøgade 11, København Ø.
Vores åbningstid er mandag til torsdag 8,30 til 16 og fredag 8,30 til 15,30.

Med venlig hilsen

Sonja Tesch
Afdelingsleder
Formidlingscenter
Tlf. 39 17 35 19
sba@dst.dk



Danmarks Statistik
Sejrøgade 11, 2100 Kbh. Ø
www.dst.dk

Fra: indgaaende@prod.e-boks.dk [mailto:indgaaende@prod.e-boks.dk]

Sendt: 7. august 2013 22:26

Til: Digital Post

Emne: Central modtagelse

Angående: Afhentning af pakke

Jeg skal hente en pakke hos jer. Venligst oplys adresse og åbningstid, tak.

Bilag 9 Henvisning til sikker e-mail og digital post

Figur 21 Henvisning til sikker e-mail, Kriminalforsorgen

KRIMINAL FORSORGEN

... SØG

FRIHEDSBERØVELSE SAMFUNDSTJENESTE FODLÆNKE LØSLADELSE TILSYN BEHANDLING INSTITUTIONER KIF
KONTAKT

FORSIDE / KONTAKT / SIKKER EMAIL

Sikker email

Sikker e-mail er en særlig måde at sende på, så oplysningerne krypteres og ikke kan læses af udenforstående. Man kan kun sende sikker e-mail til institutionspostkasser, ikke til enkeltpersoner. For at sende sikker mail skal du

- have en digital signatur, som er installeret på den computer, du bruger
- kende modtagerens certifikat til sikker e-mail
- sikre, at din e-mailadresse er registreret i modtagerens adressekartotek

[Bestil digital signatur](#)

Certifikat til sikker email

Hvis du skal sende sikker email, gør du således:

- Gå til DanIDs certificeringscenter
- Skriv modtageradressen i feltet
- Følg vejledningen, afhængigt af hvilket mail-program du bruger

Hvis du bruger webmail såsom Hotmail eller Gmail, kan du ikke sende sikker e-mail.

Figur 22 Henvisning til digital post med dybe links, Udbetaling Danmark

borger.dk
Din indgang til det offentlige

København | Log på

Forside | Min Side | Digital Post | Life in Denmark | Søg

Print | Del

Udbetaling Danmark

Udbetaling Danmark er en ny offentlig myndighed, der har overtaget en række opgaver fra kommunerne og staten.

Telefonerne er åbne

Man-ons:	08.00-16.00
Tor:	08.00-18.00
Fre:	08.00-15.00

Bemærk for international pension eller social sikring, er telefonerne åbne:

Man-fre:	10.00-14.00
----------	-------------

Kontakt Udbetaling Danmark

Fold alle ud

Folkepension

Du er velkommen til at kontakte Udbetaling Danmark, hvis du har spørgsmål om folkepension, varmetillæg og ældrecheck.

Ring på tlf. 70 12 80 61 eller send digital post til 'Pension':

[Send digital post til 'Pension'](#)

På borger.dk/folkepension kan du læse om folkepension og:

- få svar på de oftest stillede spørgsmål
- søge folkepension og oplyse om ændringer
- få hjælp til at betjene dig selv - fx til at udfylde din ansøgning.

[Læs mere om folkepension](#)

Førtidspension

+

Boligstøtte

+

Familiydelser

+

Kort om Udbetaling Danmark

Udbetaling Danmark blev oprettet, efter den tidligere regering og Kommunernes Landsforening i 2010 aftalte at samle en række af kommunernes opgaver i en ny myndighed.

I perioden fra den 1. oktober 2012 til den 1. marts 2013 har Udbetaling Danmark overtaget ansvaret for familiydelser, barseldagpenge, boligstøtte, folkepension og udbetaling af førtidspension fra kommunerne.

Fra den 1. juni har Udbetaling Danmark også overtaget ansvaret for international pension og social sikring fra Pensionsstyrelsen.

Udbetaling Danmark