

- En guide til offentlige hjemmesider
- Brug internettet – og spar tid og besvær
- Digital Signatur, Fælles Pinkode og NemKonto

Borger på nettet

Af Erik Nicolaisen Høy



Kom godt i gang

Libris 

Borger på nettet

1. udgave, 1. oplag 2006

Copyright © 2006 Forlaget Libris
Forfatter: Erik Nicolaisen Høj
Forlagsredaktion: Peter Svendsen
Omslag: Kim Kragh-Møller
DTP: Jes Nyhus
Korrektur: Lars Serrikslev
Tryk: AKA-PRINT A/S

ISBN: 87-7843-770-9

ISBN-13: 978-87-7843-770-9

Om Libris

Forlaget Libris er Danmarks største hæfte-forlag. Et Libris-hæfte er velskrevet faglitteratur til en særdeles overkommelig pris. Vi har et stort udvalg af titler inden for aktuelle emner som:

- Computer og it
- Digitalfoto
- Job, karriere og erhverv
- Sundhed og sygdom

Alene i Danmark er hæfterne solgt i over syv millioner eksemplarer, og vores titler udgives i 14 europæiske lande.

Besøg Libris.dk

Besøg os på libris.dk, hvor du finder alle vores udgivelser. Her kan du også give os kommentarer og tilmelde dig vores gratis nyhedsservice. På www.libris.dk/bilag kan du hente eventuelle øvelsesfiler, smagsprøver og opdateringer.

Fås overalt

Vores udgivelser kan købes i alle boghandler. It-hæfterne fås tillige i større computerforretninger, og mange posthuse og større kiosker fører et udvalg af vores hæfter. Er der et hæfte, du ikke kan finde, så kan boghandleren normalt skaffe det hjem på et par dage. Hæfterne kan også købes på Libris.dk, men vær opmærksom på, at der tillægges et ekspeditionsgebyr.

Libris

Fanøgade 15 • 2100 København Ø
Tlf: 39 47 00 99 • Fax: 39 47 00 88
E-mail: libris@libris.dk
www.libris.dk



Nyere titler fra forlaget Libris

Titler inden for it:

Adobe Acrobat 7 for alle
Beskyt din pc, 2. udgave
Blindskrift Pro (web-udgave)
Bliv nr. 1 på Google
Digital fotografering for seniorer
Digital video for absolutte begyndere
Digitalkameraet - fra A til Z, 2. udgave
Firefox & Thunderbird
Freeware – de bedste værktøjer
Google for alle
Hjemmesider for absolutte begyndere
Layout og typografi for alle
Office 2003 for alle
Paint Shop Pro X
PC for alle
PC-netværk i hjemmet
Pc-sikkerhed for absolutte begyndere
Photoshop CS - avancerede teknikker
Photoshop CS - lær det selv
Photoshop CS2 - tips og tricks
Photoshop Elements 4
Photoshop Elements 4 for begyndere
Professional Access
Professional Excel
Professional Word
Skolekom for lærere
Skriv til nettet
Slægtsforskning på pc, 3. udgave
Start på MySQL
Tag bedre billeder
Trådløse netværk
Windows XP - lær det selv 2. udg.
Windows XP for seniorer
Word 2003 for seniorer

Titler inden for "job, karriere og erhverv":

Find din type - før du søger job
Hjælp, jeg skal give en præsentation
Kom forrest i køen når du søger job
Start din egen virksomhed
Vind over din stress

Se alle vores titler på www.libris.dk

Indholdsfortegnelse

Indledning.....	4	Forbrug	37
1. Overblik – generelle portaler.....	8	Sundhed og sygdom	38
Danmark.dk (<i>borger.dk</i>).....	8	Politi, retsvæsen og forsvar.....	45
Netborger.dk (<i>borger.dk</i>)	9	Kultur, fritid og sport.....	45
kommune.dk.....	10	Ældre, pension og død.....	47
Kommunernes Landsforening.....	10		
Erhvervs- og Selskabsstyrelsen	11	4. Demokrati på internettet.....	49
Statstidende.dk.....	11	BorgerWeb.....	50
		Danmarksdebatten	52
2. Nyttige redskaber.....	12	Debate Europe.....	53
Adobe Reader	12	Skriv under nu	53
Digital Signatur	13		
Den Fælles Pinkode	21	5. Lovstof og sikkerhed på internettet.....	55
NemKonto	22	Aktindsigt.....	55
e-Boks.....	22	Registerindsigt	56
ePosthuset	24	Videncenter om digital forvaltning.....	56
		Elektroniske spor på internettet	57
3. Gennem livet.....	26	Elektronisk sagsbehandling i	
Ægteskab, registreret partnerskab og		det offentlige	58
skilsmisse.....	26	Elektroniske regninger til ministerier	59
Børn.....	27		
Udlændinge – opholdstilladelse og		Lynguide til det offentlige på	
danskuddannelse.	28	internettet.....	60
Skole, uddannelse og SU	28		
Bolig og flytning.....	29	Litteratur	61
Arbejde, arbejdsløshed og erhverv	34		
Skat og økonomi.....	37	Stikordsregister.....	62

Indledning

Tag en tur med rundt i det digitale Danmark. Bliv dus med mulighederne for selvbetjening via internettet i det offentlige. Der er mere, end man lige kan se. Der er døgnåbent. Det meste er gratis. Internettet overtager stadig flere af vores gøremål: indkøb, oplysninger om rejsetidspunkter osv. Det gælder også for den offentlige service fra staten, regionerne (tidligere amterne) og kommunerne og alle de institutioner, som hører herunder.

Kommunalreformens ikrafttræden 1. januar 2007 betyder større fysiske afstande til det offentlige. Men samtidig rykker internettet det offentlige ind i folks dagligstuer. Det er tilgængeligt via enhver computer med adgang til internettet. Det gælder ikke bare, når man skal søge oplysninger, men også aktivt ændre fx skatteoplysninger, lave et overslag over, hvor meget man kan få i SU, dagpenge og pension eller indtaste sit forbrug af el og gas. Altså lave det, som man før i tiden gjorde, når man mødte personligt op hos kommunen eller anden myndighed, sendte et brev eller snakkede i telefon.

Vi er i en overgangsperiode fra papir til digital forvaltning. I dag er det frivilligt, om man vælger det ene eller det andet. Men det er svært at forestille sig, at myndighederne i længden kan betale til begge typer af sagsbehandling. Det kræver både ekstra personale og ekstra ressourcer. Derudover vil myndighederne ikke kunne udnytte den digitale forvaltning fuldt ud, så længe den samtidig skal tage hensyn til den "analoge". Om 10 år vil de fysiske borgerservicecentre formentlig være effektivt suppleret af et fælles elektronisk borgerservicecenter.

Længere ude i fremtiden venter måske elektroniske afstemninger, personlig kontakt via internettet til offentlige medarbejdere via de såkaldte *instant messenger*-tjenester som MSN, Yahoo Messenger eller Google Talk. I dag

mest den unge generations medie. Men absolut også anvendelige til andre formål og ældre befolkningsgrupper.

Tre typer af selvbetjening

Generelt kan de offentlige sider opdeles i tre hovedtyper:

- Oplysninger og beregninger. Al offentlig information skal være tilgængelig online. Mange websteder tilbyder også, at man kan indtaste oplysninger fx om indtægt, husstandens sammensætning og alder for at finde ud af, hvor meget man kan få i pension, SU o. lign.
- Blanketter. Disse er ofte i pdf-format. Nogle skemaer kan udfyldes online, andre skal printes ud og udfyldes skriftligt. Herefter kan de så enten sendes online eller pr. post til myndighederne. Langt hovedparten af statslige og kommunale blanketter kan downloades. Det må forventes, at stort set alle vil kunne det inden for overskuelig tid. Det kræver en pdf-læser, se afsnittet om Adobe Reader.
- Fortrolige personlige oplysninger. Disse kræver normalt login og adgangskode og Digital Signatur. Herefter er der adgang til fortrolige personlige oplysninger, som den pågældende instans har om én.

Dette hæfte beskæftiger sig med de to sidste typer. Det er underforstået, at der på de gennemgåede hjemmesider også er oplysninger, som nævnt under første punkt. Langt de fleste steder vil man kunne læse sig til, hvordan man skal gøre, hvilke rettigheder og pligter der er, hvor man kan henvende sig pr. telefon, e-mail eller personligt møde op. De internetsteder, som udelukkende beskæftiger sig med oplysning som første punkt, vil dog ikke blive nævnt her.

Der er ligeledes forskellige niveauer af selvbetjening. Det laveste er fx at kunne printe en blanket ud, mens det højeste er at kunne gennemføre en hel sag kun via internettet. De fleste befinder sig midtimellem, men udviklingen går i retning af det højere niveau.

Inden for sundhedsområdet og skatteområdet vil man kunne klare mange sager kun via internettet. I andre vil det være en blanding. Fx er det via internettet muligt at læse sig til betingelserne for at kunne adoptere et stedbarn. Det er også muligt at finde en blanket, udfylde den på skærmen og udprinte den. Klar til at sende til statsamtet. I andre tilfælde kan sådanne blanketter også sendes online med en Digital Signatur. Men herefter vil sagen normalt skulle fortsætte pr. brevpost og personlig kontakt til en sagsbehandler.

Sådan vil det nok være en rum tid endnu, internettet har trods alt mange begrænsninger. Når det er sagt, så vil internettet selv i adoptionssagen kunne spare tid, rådgivning og personale.

Ved udgangen af 2005 skønnes det, at 10-15 % af ekspeditionerne klares udelukkende via elektronisk selvbetjening. Det tal vil formentlig stige i de kommende år. Mange bruger stadig telefonen af gammel vane i stedet for den langt lettere selvbetjening. Ved at gøre opmærksom på mulighederne på internettet, håber jeg, at læseren vil få øjnene op for disse. Hæftet er ikke nogen komplet fortegnelse, fx kan man booke tid til bilsyn på Applusbilsyn (www.applusbilsyn.dk), men sådanne eksempler er ikke med i hæftet.

Find det digitale Danmark

Hæftet er opbygget med et generelt afsnit om redskaber, dernæst om mere specifikke emner. Det offentlige er spredt på hundredvis af websider, så det kan være svært at få begyndt et sted. Det er netop hæftets formål:

- At give et overblik over de mange og stigende muligheder som borgerne har. Mange af de offentlige myndigheders sider er opbygget på samme måde. Der findes en håndfuld portaler til det offentlige,

som i grove træk er opbygget efter samme systematik: efter hvilke områder man som bruger vil hente oplysninger hos. For at gøre det hele meget lettere, er hæftet opbygget på nogenlunde samme måde, så læseren hurtigt vil kunne genkende systematikken.

- At være opslagsbog i konkrete spørgsmål eller problemer, som man nu måtte have for at få opklaret, hvor meget man kan klare over nettet i en konkret sag.

At bevæge sig rundt på det offentliges sider kræver nogle færdigheder. De går igen og igen, og derfor beskriver hæftet disse i de indledende generelle afsnit:

- Kendskab til at bevæge sig rundt på internettet.
- Kendskab til at lade sig registrere, fx udfylde formularer online med Digital Signatur.
- Kendskab til at downloade og bruge hjælpeprogrammer.

Derudover er der sidst i hæftet et kapitel om rettigheder og pligter. Mange er måske usikre på sikkerheden ved at opgive fx personnummer via internettet. Kapitlet beskriver kort, hvilke rettigheder borgerne har, hvad vi har ret til at se (aktindsigt), hvad det offentlige må opbevare af oplysninger om borgeren, og om de må udveksle disse oplysninger indbyrdes.

Fx er det ikke tilladt bibliotekerne at opbevare oplysninger om lånte materialer i længere tid end tre uger efter, de er blevet afleveret. Dette vil måske overraske og irritere de, som gerne vil genlæse en bog, de lånte for tre år siden, men hvis titel de ikke kan huske. Her skal lånerne aktivt give biblioteket mulighed for at gemme sådanne oplysninger.

Mest for private

Hæftet beskæftiger sig mest med offentlig service, men også enkelte af de services, der traditionelt opfattes som offentlig (nu i privat regi), fx renovation, el/gas og vand.

Endelig beskæftiger hæftet også med, hvordan borgerne kan få indflydelse ved at give deres mening til kende, det digitale demokrati.

Hæftet henvender sig i første række til private. Virksomheder har derudover mange muligheder, som kun sporadisk er med her. De områder, hvor den digitale forvaltning er nået længst, er fx virksomheders indberetning af moms, men også områder som sygedagpenge, barselsdagpenge og årsregnskaber vil hurtigt komme på tale.

Formålet med dette hæfte er at give et indblik i mulighederne. Det har ikke været hensigten at lave en komplet og fyldestgørende oversigt. Hæftet tager kun de almindeligste hverdagsemner op. Ellers ville hæftet hurtigt kunne blive kedelig og opremsende. Håbet er så, at læseren selv bliver inspireret til at gå på jagt i de mange spændende muligheder.

Hjemmeside til hæftet

Til hæftet hører en hjemmeside med alle links og mere til. Særligt interesserede kan læse hæftet og have hjemmesiden åben ved siden af. Det skulle så være nemt at klikke ind på de hjemmesider, som hæftet omtaler. Sidens adresse er:

bibliotek.kk.dk/uddannelse/brugsanvisning/eborger

Om forfatteren

Jeg er bibliotekar og voksenunderviser ved Københavns Hovedbibliotek. Født 1954. Uddannet som bibliotekar i 1978. Uddannet som voksenunderviser ved Frederiksberg Seminarium 2002-2004. Siden årtusindskiftet har jeg specialiseret mit arbejde omkring internettet: Hvordan søgemaskinerne fungerer, hvordan man finder informationer og i det hele taget bruger internettet i sin hverdag uden at skulle bruge alt for megen tid på det.

I samme periode har jeg også undervist biblioteksbrugere, personale, lærere og ansatte i alskens forskellige private virksomheder i disse emner overalt i landet.

Udover webguider har jeg også skrevet *Google for Alle*, Forlaget Libris, 2005.

Her er internetadresserne på de forskellige vejledninger:

- Generel internetvejledning (bibliotek.kk.dk/uddannelse/brugsanvisning) inkl. Yahoo-Guide.
- Google-Guide (bibliotek.kk.dk/soeg_bestil_forny/googleguide).
- Eborger linkside (bibliotek.kk.dk/uddannelse/brugsanvisning/eborger)
- E-mail: eriknicolaisenhoj@gmail.com.
- Kurser kan rekvireres via Københavns Kommunes Bibliotekers "Rejsende undervisere" (bibliotek.kk.dk/bibliotekerne/publikationer/rejsende_undervisere). Her er også en kursusoversigt med eksempler på indhold af sådanne.



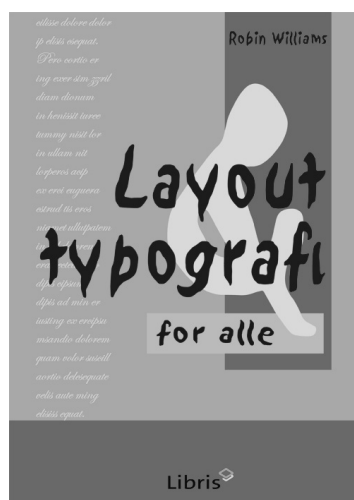
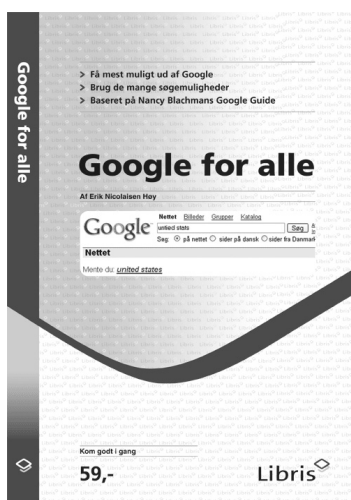
Figur 1: Forfatteren

Tak til

Bogen bygger på de offentlige myndigheders egne hjemmesider, på forfatterens arbejde med at betjene biblioteksbrugere samt interviews med centralt placerede embedsmænd, specielt i Københavns Kommune.

I den anledning tak til:

- Dorte Bajda Appel, Københavns Kommune.
- Geske Fischer-Hansen, konsulent. Sundhed.dk
- Charlotte Jacoby, fuldmægtig, cand. jur, IT- og Telestyrelsen.
- Trine Tirsgaard, e-Boks.
- Nikolas Triantafyllidis, civilingeniør. M.Sc. CSE, IT-Sikkerhedskontoret, IT- og Telestyrelsen.
- Tålmodige supportere på TDC.
- Prøvekaniner på brugerkurser på Københavns Hovedbibliotek.



1. Overblik – generelle portaler

Dette kapitel beskæftiger sig med den håndfuld overordnede portaler, som giver et godt overblik over de fleste selvbetjeningsmuligheder.

Amterne er nedlagt ved udgangen af 2006 og fusioneret til fem regioner. Ligesom mange kommuner er lagt sammen. Ansvar for nogle af de forhenværende amters opgaver er ved samme lejlighed overgivet til både kommuner og staten. I forbindelse med kommunalreformen har Videnskabsministeriet i samarbejde med Kommunernes Landsforening og Amsrådsforeningen udgivet en vejledning om overdragelse af it-systemer.

Vejledningen ser på principperne for henholdsvis samkøring og valg af it-systemer i de fremtidige regioner. Den kigger bl.a. på de administrative systemer og systemer inden for sundhedsområdet, organisation, basale it- og teleplatforme, arkitektur og udfordringer i forbindelse med opgaveflytninger til stat og kommuner.

Vejledningen er især henvendt til projektlederne i de organisationer, der skal afgive og modtage it-systemer. Men de indledende afsnit kan også læses af beslutningstagere inden for de berørte opgaveområder med henblik på dannelse af et overblik over de nødvendige strategiske beslutninger, som bør tages i forbindelse med afgivelse og modtagelse af it-systemer.

Efter 1. januar 2007 besluttes, hvad der skal ske med amternes arkivalier. Dvs. om arkiverne kan fortsætte, så myndighederne stadig kan få fat i de nødvendige sager og dokumenter for sagsbehandlingen.

Portalerne Danmark.dk og netborger.dk hører tæt sammen: Mens danmark.dk står for oplysninger og henvisninger, tager netborger.dk (herefter Netborger) sig af det

mere praktiske med blanketter, beregninger og adgang til databaser.

I anledning af kommunalreformen 2007 er det planerne at slå danmark.dk og netborger.dk sammen til en samlet borgerportal, planlagt til at hedde *borger.dk*. I dette hæfte er de behandlet hver for sig. Indholdet af borger.dk vil formentligt være nogenlunde det samme.

Danmark.dk (*borger.dk*)

Danmark.dk er et godt sted at starte for at skaffe sig oplysninger om og overblik over et område, man ikke kender noget til.

Danmark.dk blev til i 2000 efter en *"Vejledning om handlingsplaner for services på nettet"* af det daværende Forskningsministerium (i dag Videnskabsministeriet). Af den fremgår, at selvbetjening skulle muliggøre *"større fleksibilitet og bedre service og samtidig skabe et potentiale for effektivisering og lavere omkostninger."* Vejledningen beskriver meget godt, hvad man kan finde på danmark.dk:

1. Indberetninger, anmeldelser og ansøgninger. Dvs. at borgeren eller virksomheden kan sende information til en myndighed, typisk standardiseret på en blanket.
2. Formidling af information
3. Adgang til specifikke data registreret i myndigheden
4. Andre services på nettet

Videre omtaler vejledningen, at

"Hver af de 4 områder kan på forskellig måde digitaliseres, således at kommunikationen kan ske på Internettet frem for via blanketter, breve eller telefonisk."

Danmark.dk indeholder letforståelige oplysninger om borgernes rettigheder og pligter over for det offentlige. Den indeholder også en del stof om den del af det private område,

som traditionelt har forbindelse med det offentlige, fx foreninger og virksomheder. Siden har også links til uddybende oplysninger, fx til ministerier, organisationer, pjecer og folde-re.

Der er to måder at finde rundt på:

- Emneoversigten med en snes emner, fra *Arbejdsløshed* til *Udlænding i Danmark*. Under disse er der så igen underkategorier, fx *Aktivering*, *Dagpenge i udlandet* og *Familie-sammenføring*.
- En alfabetisk liste, *Selvbetjening* samlet oversigt.

Uanset hvor man starter, kan man her finde frem til blanketter og selvbetjeningsordninger.



Figur 1.1: Danmark.dk har fanebladet *Selvbetjening*. Her er et samlet overblik over selvbetjeningsmulighederne. En god portal, hvis man er usikker på, hvor man skal starte.

Netborger.dk (*borger.dk*)

Netborger.dk er et andet godt sted at starte. Den kan godt betragtes som mere praktisk end Danmark.dk. På Netborger har man mulighed for at:

- Finde korte informationer om rettigheder og pligter
- Beregne forskellige offentlige ydelser
- Ansøge elektronisk om forskellige offentlige ydelser
- Finde blanketter til at udfylde og skrive i. De kan printes ud og sendes til en myndighed.
- Finde links til oplysninger

Det bedste sted at starte er ligesom på danmark.dk i menuen *Selvbetjening*. Den har en emneoversigt med underemner (se figuren).

Netborger har en omfattende oversigt over blanketter. Københavns Kommunes blanketter findes dog på kommunens hjemmeside (www3.kk.dk). Først skal man vælge kommune fra en dropdown-menu. Derefter vises nogle forskellige kategorier, hvor man så skal forsøge at finde sin blanket. Ikke alle blanketter kan ordnes elektronisk med en Digital Signatur. De skal i stedet printes ud og sendes eller afleveres til kommunen.

Når man har indstillet på sin kommune, kan man også bruge fanebladene med menuerne:



Figur 1.2: *Selvbetjening* på Netborger.dk. I menuen *Selvbetjening* er stillet ind på *Arbejde - Arbejdsløshed*, og her vises så underemnerne til denne, fra *Arbejdsformidling* til *Sygedagpenge*.

blanketkategori, indeks og hjælp. Der er både en alfabetisk liste og et emnekatolog.

kommune.dk

I stedet for at bruge de landsdækkende portaler som danmark.dk og Netborger (borger.dk) kan man anvende sin kommunes hjemmeside. Der er meget stor forskel på, hvad de forskellige kommuner tilbyder af selvbetjening. Et godt sted at starte er *kommune.dk*. Den har en fortegnelse over Danmarks kommuners hjemmesider.

Efter at have fundet kommunens hjemmeside, skal man ind på en menu med selvbetjening. De kan se meget forskellige ud og ligge forskellige steder. Det afhænger af kommunen. I mange kommuner hedder menuen slet og ret *Selvbetjening* og findes på forsiden. Mange bruger også samme opbygning i emner som her i hæftet.

Men i øvrigt fører de fleste veje i dette tilfælde til Rom: Netborger og danmark.dk linker ofte til en kommunes hjemmeside, og omvendt vil mange kommuners hjemmesider linke videre til Netborger eller til danmark.dk. Mange kommuners selvbetjening anvender nemlig samme blanketter og

ansøgningsprocedurer, som man kan finde på danmark.dk og Netborger.

Kommunernes Landsforening

Hvis man er interesseret i at se samtlige blanketter, som myndighederne bruger, også internt, kan man få et godt indblik i denne blanketjungle på Kommunernes Landsforening hjemmeside (*www.kl.dk/258154*). Som borger kan man ikke bruge disse blanketter. Blanketsamlingen må nemlig kun anvendes af kommuner, der har tegnet blanketlicens hos KL. Andre kan kun bruge blanketterne, hvis de har en skriftlig aftale med KL.

Alle blanketter er i pdf-format. Selv om man ikke umiddelbart kan bruge disse blanketter, kan det være nyttigt for at få et overblik over alle de mange blanketter. På den måde kan man nemlig som borger forberede sig på blanketterne i et sagsforløb. Der kan være overraskende mange. Nogen skal man selv udfylde, andre bruges af kommunens medarbejdere. På denne måde kan man dels spare tid ved et eventuelt møde eller en telefonopringning til kommunen, dels forberede sig til at mødes med kommunens medarbejdere og også se, hvilke blanketter, medarbejderne bruger internt.



Figur 1.3:
De fleste kommuner har en menu for selvbetjening på forsiden af deres hjemmeside, som henviser til, hvor borgerne kan få selvbetjening via internettet. Her er det Odder Kommune. Punktet med selvbetjening ligger lidt nede i menuoversigten.

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen

Som nævnt i forordet, beskæftiger dette hæfte sig ikke så udtømmende med virksomhedernes selvbetjening (se dog afsnittet om *Arbejde. Arbejdsløshed. Erhverv*). Men interesserede kan meget nemt få et overblik over disse muligheder hos Erhvervs- og Selskabsstyrelsen (www.eogs.dk/sw151.asp).

Styrelsen har en række selvbetjeningsmuligheder. De gemmer sig under følgende menu-punkter:

- *Webreg* for start, ændring eller lukning af en virksomhed.
- *Revireg* til registrering eller ændre registrering af en revisionsvirksomhed.
- CVR er en database over mere end en halv million danske virksomheder, regnskaber eller personer.
- *Offentlige-selskaber.dk*, hvor man kan indsende meddelelse fra et offentligt selskab.
- *Virk.dk* til indberetning af løn, skat, sygedagpenge. Men også generel information.
- *Hs-letret.dk* for at rette indbetalinger, se oversigter over udbetalte tilskud og ændre oplysninger om hjemmeservicevirksomhed.

- *DigiRegn*, hvor virksomheder kan indsende årsrapport digitalt.
- *Søndagsåbent* er en liste over butikker med søndagsåbent.
- *naeringsbasen.dk* for forretninger som sælger mad eller slik.

Derudover er der også en snes blanketter til andet end det nævnte.

Statstidende.dk

Statstidende.dk indeholder lovpligtig information med retsvirkning for borgere, virksomheder og myndigheder, tinglysninger, samt frivillige offentliggørelser som fx stillingsopslag fra offentlige institutioner. For at kunne bruge Statstidende fuldt ud, kræver det enten Digital Signatur eller en personlig adgangskode, som følger en ganske normal registreringsprocedure. Den udgives kun i elektronisk form.

Statstidende.dk får informationerne fra offentlige institutioner, domstole, private virksomheder og borgere.

På hjemmesiden findes en liste over rubrikker i Statstidende, som indeholder personfølsomme data. Andre meddelelser kan læses ved at søge på udgivelsesdato.

2. Nyttige redskaber

Kapitel 1 beskæftiger sig med at finde frem til selvbetjeningen på det offentlige hjemmeside. Oplysningerne kræver ingen særlige forudsætninger. Men for at kunne indsende blanketter elektronisk eller sende fortrolige e-mails sikkert, skal man på forhånd være udstyret med visse redskaber. Det handler dette kapitel om.

En af de allervigtigste kundskaber er at kunne bruge login og adgangskode. Det kender de fleste fra deres e-mail. Men det er ikke nok, hvis sikkerheden skal være i top. Sikkerheden betyder, at der er mange forskellige typer. Her en lille oversigt over sikkerhedsniveauer:

- Ingen login eller adgangskode. Siden kan bruges ganske uden. Fx hvis man skal finde en køreplan på *Rejseplanen*.
- Selvvalgt login og adgangskode.
- Institutionens eget. Det kan fx være en e-mailadresse som login. Mange el- og gas-selskaber bruger det, når deres brugere indsender måler aflæsninger.
- Cpr-nummer. Ofte skal man også tillade hjemmesiden at tjekke oplysningerne i Folkeregistret. Mange biblioteker bruger det.
- Fælles Pinkode (se senere).
- Digital Signatur (se senere).

I princippet bør man ikke nedskrive adgangskoder, men huske dem. Men det er en generel erfaring, at mange glemmer deres adgangskoder, selvom man i det øjeblik, hvor man indtaster det, godt mener at kunne huske det. Men hvis man sjældent bruger det, eller i forvejen har mange adgangskoder, kan ens hukommelse svigte.

Digital Signatur og Fælles Pinkode skulle gøre det nemmere, fordi man så kun behøver at huske nogle få. Det er dog forfatterens egen erfaring, at disse to ikke rækker langt, og at man hurtigt kan få brug for en række andre adgangskoder, hvor de to ikke giver adgang. Medmindre man har klæbehejre, bør man imod alle sikkerhedsråd finde en metode til sikkert at opbevare de to adgangskoder, så man slipper for at skulle genbestille dem.

Adobe Reader

De fleste offentlige blanketter kræver, at computeren har installeret Adobe Reader eller et tilsvarende program. Det er et program, som kan åbne pdf-filer. Det er gratis og kan downloades direkte fra firmaet Adobe (www.adobe.com) eller fra de cd-rommer, som ofte følger med computerblade. Programmet er nyttigt til meget andet end blanketter.

Mange offentlige myndigheder, organisationer og virksomheder bruger pdf-filer. På den



*Figur 2.1:
Adobe Reader eller et
andet program, der kan
åbne pdf-filer, er et
must. Ikke kun for at se
offentlig information,
men for at kunne bevæge
sig på internettet i det
hele taget. Her en folder
om Digital Signatur.*

måde kan man genbruge allerede trykt materiale uden at skulle lave dem om til html. Det kan være rapporter, foldere, fagforeningsblade eller annoncer. Pdf-filer har ingen grafiske begrænsninger, ligesom de kan printes ud, uden at det går ud over kvaliteten. Blandt andet i A4-format. Også breve til e-Boks er i pdf-format.

Digital Signatur

Digital Signatur (www.digitalsignatur.dk) skal sikre, at borgerne sikkert kan kommunikere elektronisk med myndigheder, virksomheder eller privatpersoner. Det er gratis for alle danske borgere at bestille og anvende Digital Signatur.

Den Digitale Signatur er lidt forenklet sagt i princippet det samme som almindeligt login og adgangskode til en e-mail. Forskellen er sikkerhedsniveauet: Mens det er relativt nemt at bryde ind på e-mail, er Digital Signatur beskyttet af stor sikkerhed. Stadig lidt forenklet kan det sammenlignes med at vise sit sygesikringskort eller anden identifikation *online*. Offentlige myndigheder kan være sikre på, at de har at gøre med den rigtige person, og ikke én som udgiver sig for at være det. Det gælder fx adgang til personlige oplysninger, købe varer eller serviceydelser og lave juridisk bindende aftaler. Juridisk rangerer Digital Signatur på samme niveau som en underskrift.

Digital Signatur kan bruges til tre formål:

- Sende sikker e-mail i en "digital kuvert". Kun personen med en Digital Signatur kan

læse den e-mail, som er sendt til den pågældende person. Udenforstående kan ikke læse den pga. kryptering. Digital Signatur er det samme som signering: Modtageren kan være helt sikker på afsenderen.

- Få adgang til personlysninger på et internetsted. Digital Signatur virker her som login.
- Udfylde elektroniske blanketter og signere dem på internettet.

Mange kommuner er fuldt ud overgået til Digital Signatur.

Man skal fra starten gøre sig klart, om en eller flere i husstanden skal benytte Digital Signatur. De installeres nemlig på computerens browser, og man skal passe på med, at kun den pågældende person har adgang til den Digitale Signatur, ikke andre fra husstanden. Under alle omstændigheder er det klogt at installere den Digitale Signatur, så den kun virker med login.

Når man bestiller sin Digitale Signatur, forpligter man sig til at leve op til nogle aftalevilkår. Bl. a. er man forpligtet til at holde koden privat. Man må altså ikke dele sin adgangskode med andre. Det skyldes som nævnt, at Digital Signatur er sidestillet med en personlig underskrift, altså er helt privat og personlig. Man må ikke engang dele en signatur, hvis man er i samme familie. Hvis ægtefælle, børn eller samlever ønsker at bruge Digital Signatur, skal de have deres egen signatur. Der skal derfor installeres flere Digitale Signaturer på samme pc. Hvis man giver andre adgang til at bruge sin Digitale Signatur, svarer til at

Du har givet **fuld tilladelse** til, at alle dine organer kan anvendes til transplantation efter din død.

Din fulde tilladelse forudsætter dine pårørendes accept.

.....

Opdater din donorregistrering

Figur 2.2: Et dokument signeret med en Digital Signatur svarer til en underskrift på et skriftligt dokument. På denne måde kan man fx lade sig registrere i Donorregistret. En online-registrering er fuldt lige så bindende som et underskrevet dokument på papir.

skrive under på et blankt papir: Man ved ikke, hvad man skriver under på, og man risikerer at blive bundet af, hvad der kommer til at stå på papiret.

Det er også vigtigt at kunne huske adgangskoden. Hvis man ikke kan huske det, og prøver tre gange med et forkert, bliver den Digitale Signatur spærret. Herefter får man ved yderligere forsøg bare besked om, at den er spærret, og at man ikke har adgang til noget som helst.

Bestilling

Før man starter bestillingen, skal man have en installationskode og en spærrekode. Installationskoden bruges til installation af Digital Signatur. Spærrekoden bruges ved spærring. Der er forskellige muligheder for at bestille en Digital Signatur:

- Som skatteyder hos Told & Skat (www.tastselv.skat.dk/borger/certifikatbestilling). Brug personnummer og *tast-selv*-koden. Det leder automatisk over på TDC's hjemmeside. Bestillingen fortsætter, som hvis man startede fra TDC's hjemmeside.
- Bestil via e-mail. Oplys personnummer og e-mail-adresse. Bestillingen bekræftes umiddelbart efter på en e-mail. Vent herefter et par dage på en installationskode med brev. Den skal man bruge til at installere den Digitale Signatur på sin computer.
- Svagtseende eller blinde kan få tilsendt installationskoden på en cd-rom i stedet for på skrift.
- Udenlandsdanskere skal afhente brevet med installationskoden personligt. Det kan ikke lade sig gøre i alle ambassader.

Uanset hvad man vælger, havner man altså på TDC's hjemmeside. Hvis man har et bredbånds- eller fastnetabonnement hos TDC, kan man få installeret signaturen med det samme. Abonnementsadressen hos TDC skal i så fald være den samme som folkeregisteradressen, og bestillingen skal foregå hjemmefra. Det er kun abonnenter med fastnettelefon hos TDC,

som kan få installationskoden til Digital Signatur over telefonen. Alle andre får den tilsendt med posten. Blandt de indledende spørgsmål er, om ens signatur må optages i den offentlige digitale telefonbog, og om nettet skal stå i den Digitale Signatur.

Acceptér at TDC indhenter oplysninger om navn og adresse hos Folkeregistret og TDC's retningslinier for behandling af personoplysninger og vilkår for bestilling af Digital Signatur.

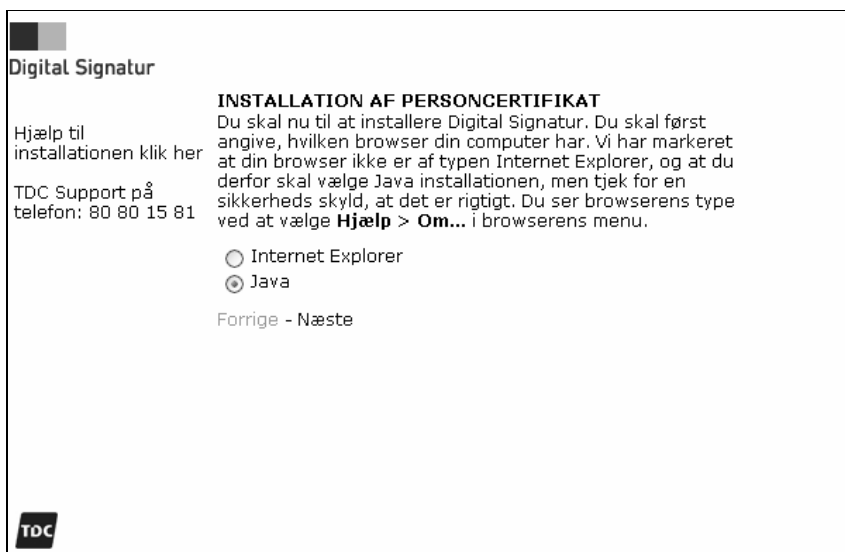
Man kan vælge mellem to forskellige: *Standard* og *Standard Flex*. Valget afhænger bl.a. af styresystem og browser på computeren. På TDC's hjemmeside kan man læse, hvilke krav computeren skal opfylde.

Forberedelser til installation

Hvis man er usikker på at installere, bør man alliere sig med kyndig, som samtidig ikke må få adgang til ens fortrolige login og adgangskode m.v.

Det kan endvidere være nødvendigt at forberede browseren til at kunne installere den Digitale Signatur. Det nemmeste er at linke sig over på TDC's side (ds.tdc.dk/p/f/32368754) via e-mailen. På TDC's hjemmeside er en guide til installationen.

1. Et første trin i installationen er at vælge browser. TDC har gjort det nemt, hvis man vælger Internet Explorer. Men der er intet i vejen for at installere den Digitale Signatur på andre typer browsere, fx Firefox. Hvis man gør det, bliver man bedt om at vælge en anden end Internet Explorer.
2. Hvis man ikke vælger Internet Explorer, kan man blive bedt om at downloade Java Software med beskeden "*Det ser ud som om, at du ikke benytter den rigtige type Java på din pc. (Du benytter Java-typen: (ingen fundet) , men der kræves Suns Java v. 1.4.1 eller højere).*"



Figur 2.3:
Bestillingen af Digital Signatur starter på TDC's hjemmeside. Her bliver man guidet gennem processen. Det er nemt hvad angår Internet Explorer, noget mere kompliceret, hvis man bruger fx Firefox eller Opera.

3. Installationen tager nogle minutter. Genstart computeren. Når Java er installeret korrekt, vil det fremgå at: "Vi kan se, at du har den rigtige version af Java til denne installation. (Du benytter Java-typen: Sun Microsystems Inc. 1.5.0_06)". Java gemmer den Digitale Signatur i en adgangskodebeskyttet fil på pc'en. Filen har et standardformat, således at signaturen kan indlæses i diverse programmer.

Undervejs bliver man advaret om at "Når du indlæser signaturen i et program, skal du på forhånd sikre dig, hvordan du bibeholder adgangskodebeskyttelsen. Er du i tvivl, må du ikke indlæse signaturen!"

Man kan også installere via programmet *OpenCert*, hvis man har et indgående kendskab til Java.

Uanset hvilken browser, man vælger, skulle man nu være klar til at klikke i linket i e-mailen, så snart brevet med installationskode og spærrekode kommer. Linket leder over til TDC's side. E-mailen indeholder også et referencenummer, som man kan bruge, hvis ikke referencenummerfeltet udfyldes automatisk.

Gem denne e-mail, så den er let at finde igen. Den skal også bruges ved kopiering, flytning og vedligeholdelse af den Digitale Signatur.

Ellers kan man være nødt til at skulle begynde helt forfra.

Installationen

Installationen skal ske senest en måned efter bestillingen. Brug PIN-koden fra brevet og en selvvalgt adgangskode. Hent den Digitale Signatur:

1. Klik på "Hent Digital Signatur". Det fremkalder *Stifinder*. Den skal bruges til at gemme filen på computeren. TDC anbefaler, at man gemmer filen i kopi på en diskette eller cdrom. Filen indeholder indehaverens navn, udstederens navn, udløbsdatoen (gælder for 2 år) og e-mail. Hvis alt går glat, og signaturen er udstedt, bekræftes det i en meddelelse, hvor det også fremgår, hvilken fil den findes i.
2. Nu skal signaturen indlæses i browseren. TDC har vejledninger til, hvordan det kan ske i forskellige browsere som Internet Explorer, Firefox og andre. Ellers kan man ringe til TDC support.

Det kan godt betale sig at have TDC's installationsguide åben i et vindue eller printe den ud. Så kan man have den liggende ved siden af computeren og følge med i, hvor langt man er nået i processen.

Installationen foregår nemmest på Internet Explorer. Der kan opstå problemer undervejs. Fx at installationen ikke går i gang. Det kan skyldes at:

- Explorer blokerer for installationen. Se på oplysningspanelet øverst. Står der "Dette hjemmeside kræver muligvis følgende ActiveX-objekt..." under adresselinjen, så højreklik og vælg "Installér ActiveX-objekt". Tryk i Internet Explorer-sikkerhedsadvarsel på knappen *Installér* og fortsæt installationen.
- Digital Signatures sikkerhedsprogram ikke kan installeres. Det kan der være forskellige årsager til:
 - A) Kun administrator, eller bruger med tilsvarende rettigheder, har ret til at installere. Kontakt systemadministratoren.
 - B) Knappen *Nej* eller *Installér ikke* i sikkerhedsdialogboksen ved starten af installationen er aktiv. Tryk *Ja* eller *Installér* i sikkerhedsdialogboksene.
 - C) Explorer arbejder galt med gemte internetsider. Slet dem for at få browseren til at genindlæse de internetsider, som man åbner: Brug menuen *Funktioner*, tryk på *Internetindstillinger*, vælg fanebladet *Generelt*, tryk *Slet filer*. Markér afkrydsningsfeltet *Slet alt offlineindhold* og tryk OK. Tryk OK, når filerne er slettet. Start forfra med installationen af Digital Signatur.
 - D) Sikkerhedsindstillingerne i Explorer er sat, så signerede ActiveX-objekter ikke må installeres. Vælg igen menupunktet *Funktioner*, tryk på *Internetindstillinger*, vælg fanebladet *Sikkerhed*. Tryk på iko-

net *Hjemmesider du har tillid til* i vinduet. Tryk på *Hjemmesider*. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet *Kræv servergodkendelse (https:) for alle hjemmesider i denne zone*. Skriv i feltet *Føj denne hjemmeside til zonen*

<https://udstedelse.certifikat.tdc.dk>.

Tryk *Tilføj*. Tryk OK to gange. Start forfra med installationen af Digital Signatur.

Hvis ingen af disse løsninger virker, er man nødt til at kontakte TDC support.

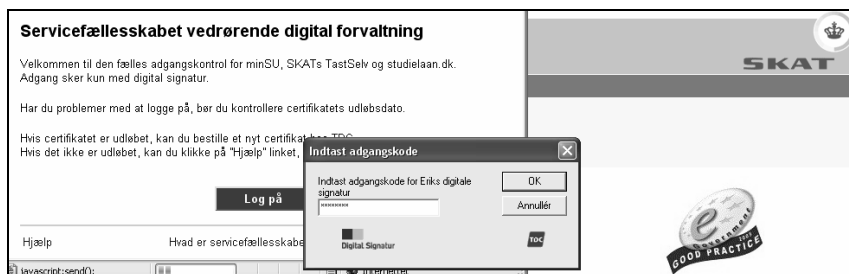
Som før nævnt er det vigtigt at sikre, at signaturen er beskyttet af en adgangskode, der lever op til kravene i kundevilkårene, og at adgangskoden skal indtastes, hver gang signaturen anvendes. Adgangskoden skal indeholde mindst 8 tegn, mindst ét stort bogstav, mindst ét lille bogstav og mindst ét tal.

Derudover skal man importere et certifikat (en såkaldt PKCS#12-fil).

Klik i menuen *Funktioner* og vælg *Indstillinger*. Vælg *Avanceret* og *Vis certifikater*. Vælg *Importer*.

Vent på Stifinder og indstil den på *Alle filer*. Afmærk herefter den ovennævnte fil som blev importeret. Tryk OK. Gå endelig tilbage til *Avanceret*, vælg *Sikkerhed* og afklik *Spørg mig hver gang*.

Danskere, der har bosat sig i udlandet, kan anskaffe sig en Digital Signatur. De kan få udleveret PIN-brev til Digital Signatur fra ca. 540 ambassader og konsulater fordelt rundt om på jorden mod forevisning af dansk pas. Det koster penge at få udleveret PIN-brevet.



Figur 2.4:
Det mest sikre er at lave en adgangskode, så andre ikke bare kan logge sig på med ens Digitale Signatur. Det ser sådan ud, fx når man vil logge sig på Skats hjemmeside.

Man kan installere sin Digitale Signatur i forskellige e-mailprogrammer, hvis man er interesseret i at sende og modtage sikre, krypterede e-mails: Det kræver, at de er installeret på computeren og ikke er webbaserede. Det gælder Microsoft Outlook, Lotus Notes, Thunderbird, Opera og andre. Endvidere kræver det, at man installerer et rodcertifikat. Post Danmarks ePosthuset er en anden mulighed, hvor man kan sende og modtage sikre e-mails (se afsnittet om ePosthuset).

Derimod er det endnu ikke muligt at sende krypterede e-mails via de populære webbase-rede e-mailprogrammer som Hotmail, Gmail, Yahoo-mail og andre.

Brug Digital Signatur

En Digital Signatur virker fra den computer, hvor man har installeret den. Men den kan også bruges på andre computere. Det kan gøres på to måder, en hardwareløsning (eToken) og en softwareløsning (et almindeligt USB-memorystick).

For begge løsninger gælder, at de ikke er mere sikre, end de computere, som man bruger dem fra. Dvs. hvis man ikke er sikker på, at en computer på en netcafe, biblioteket eller hos en bekendt er sikker, bør man afholde sig fra at bruge dem. Dvs. de skal bl.a. være udstyret med firewall og beskyttelse mod trojanske heste. Sikkerhedsmæssigt er eToken det mest sikre, som man kender i dag.

eToken er et USB-memorystick, som man kan tage med sig. For at kunne bruge den på en bestemt computer, skal der installeres drivere, hvis de ikke er installeret i forvejen. Det er ikke altid muligt på offentlige steder, hvor man ikke kan få administratorrettigheder. Men hvis man kan, sætter man sit USB-stik i computeren og kan nu bruge sin Digitale Signatur på denne computer.

For at installere den Digital Signatur på eToken, skal man bruge linket i den oprindelige e-mail samt pin-koden. Som ved den almindelige installation starter man med at klikke i linket i e-mailen. Første gang man bruger eToken, skal man installere et pro-

gram. Installationen følger i øvrigt nogenlunde samme procedure som almindelig installation.

En anden løsning er at kopiere den originale Digital Signatur-fil over på memorystick, diskette, cd-rom e.lign. Man kan kopiere filen fra Start-menuen. Vælg *Alle programmer, Digital Signatur og Tag sikkerhedskopi*. Herefter kan man via stifinder gemme den. Før den bliver gemt, skal man vælge en adgangskode til denne kopi, ligesom man skal opgive originalens adgangskode. Hvis man vil øge sikkerheden, skal man huske at afinstallere kopien af den Digitale Signatur fra den computer, man har brugt. Det kan gøres via *Start, Alle programmer, Digital Signatur, Afinstaller*.

Hvis man får nyt navn, skal den Digitale Signatur fornys. Det sker ved at klikke i linket i e-mailen om fornyelse. Ellers går der nogle år, før den skal fornys. Senest 2 uger før får man en e-mail med besked om, at det er tid til at forny den.

Digital Signatur kan bruges i en række offentlige og private tjenester, hvor der er selvbetjening. Det gælder fx Skattevæsenet, ePosthuset, Sygeforsikringen Danmark, TDC Online, CPR registerindsigt, Klasselotteriet, Netborger.dk, www.sundhed.dk og www.e-boks.dk. Digital Signatures hjemmeside har en samlet og ajourført oversigt. Oversigten rummer især kommuner og statslige instanser. Man kan desuden se, hvor omfattende den Digitale Signatur er: Om den er til sikker e-mail, til login og til selvbetjening.

Ligningsmæssige fradrag	Rubrik	Fortrykt	2006	2007
Befordring	51			
Arbejdsløshedsforsikring, fagligt kontingent og bidrag til efterløn	52	9.240	9.532	9.992
Standardfradrag for daglejere, fiskere og DIS-fradrag, begrænset fart	53			
Øvrige lønmodtagerudgifter	449			
Underholdsfradrag til tidligere ægtefælle og børnebidrag	54			
Gaver til foreninger mv., aftægtsforpligtelser	55			
Beskæftigelsesfradrag for grænsegængere m.fl. (gælder ikke for sædskomster)	490			

Figur 2.5: På Told & Skats hjemmeside er der med Digital Signatur mulighed for at rette i forskudsopgørelser, selvangivelser mv. Her er en rettelse til Forskudsopgørelsen.

Det er indtil videre især inden for sundhedsområdet, skat og SU den Digitale Signatur

kan bruges til mange ting. Derimod bruger fx bankernes elektroniske service (netbank) den ikke.

Derimod vil der formentlig gå en rum tid, før brugerne får adgang til den mængde personlige oplysninger, som kommunerne har i form af skriftlige dokumenter, interne databaser o. lign. på fx personlige sagsakter inden for det sociale område. Mange af disse databaser bygger på teknologi, som ikke umiddelbart kan formidles via internettet.

Signeret og krypteret e-mail

Udover at give adgang til en række offentlige informationer kan man også bruge den Digitale Signatur til at skrive krypteret e-mail, som kun kan læses af modtageren. Ikke alle e-mailprogrammer kan bruges til at signere e-mail. Digital Signatures hjemmeside beskriver, hvordan man laver det i Microsoft Outlook Express. TDC's hjemmeside har vejledninger for andre e-mail-programmer.

E-mailen skrives på normal vis. Herefter klikker man for at kryptere e-mailen, hvorefter postprogrammet krypterer den. Modtageren skal så dekryptere den for at kunne læse den. Det kræver, at e-mailen er krypteret med den offentlige nøgle fra modtagerens Digitale Signatur. Nøglen fås på en af tre måder:

- Bed vedkommende om en signeret e-mail
- Hent den offentlige nøgle i TDC's certifikatdatabase via internettet
- Indstil e-mail-programmet til at hente offentlige nøgler i TDC's certifikatdatabase

Krypteret e-mail er markeret med en hængelås, som er symbolet på signeret e-mail. Den kan læses ved at indtaste adgangskode til den Digitale Signatur.

Den Digitale Signatur bruger en form for kryptering som kaldes *asymmetrisk kryptering*. Her er der et nøglepar med to forskellige nøgler:

- En offentlig nøgle, som er tilgængelig for alle

- En privat nøgle, som brugeren holder hemmelig

De to nøgler i nøgleparret fungerer ved at en e-mail, som krypteres med den ene nøgle, kun kan dekrypteres med den anden nøgle. Og omvendt. I praksis er det næsten umuligt ud fra kendskab til den offentlige nøgle at gætte eller beregne sig til den private nøgle.

Borgeren bruger modtagerens offentlige nøgle til at kryptere sin meddelelse med. Nu kan kun modtageren, som er i besiddelse af den private nøgle, dekryptere og læse meddelelsen.

Sikkerhed

Som med skriftlige underskrevne dokumenter er der med Digital Signatur også fare for forfalskninger. Underskrifter kan forfalskes, og det kan Digital Signatur også. Derfor bør man overholde en række sikkerhedsforanstaltninger. Rådet for IT-Sikkerhed har en række råd om sikkerhed, når man bruger Digital Signatur:

- Brug kun Digitale Signatur fra sikre computere med opdateret antivirus-program, firewall, antispyware-løsning, opdateret styresystem og programmer samt kryptering af evt. trådløst netværk.
- Hold adgangskoden hemmelig og lær den udenad.
- Pas godt på med opbevaringen af den. Hvis den er installeret på en computer, skal den i princippet passes lige så godt på som et betalingskort. Man kan flytte den over på en USB-token. Den kan købes hos udstederen af den Digitale Signatur.
- Tag en sikkerhedskopi af den Digitale Signatur og opbevar den et sikkert sted.
- Spær omgående Digital Signatur ved mistanke om misbrug. Den kan spærres ved at kontakte det certificeringscenter, der har udstedt den. Oplys spærrekoden.
- Tjek at oplysninger i den Digitale Signatur er korrekte. Er der fejl i e-mailadressen, virker den Digitale Signatur ikke.

- Hold øje med om en modtaget Digital Signatur er gyldig.
- Kontroller om den Digitale Signatur anvendes i overensstemmelse med dens formål.
- Vær sikker på hvem du kommunikerer med.
- Luk altid browseren efter brug af Digital Signatur.

Microsofts produkter som fx Outlook har ofte sikkerhedsproblemer. Derfor er det klogt at følge løbende med i nye sikkerhedsopdateringer. Indstil eventuelt computeren til at gøre det automatisk.

Siden sin start i 2003 har Digital Signatur levet op til internationale standarder for internetsikkerhed. Det gør andre imidlertid ikke, bl.a. som før nævnt de webbaserede e-mail-udbydere. I medierne læser og hører man ofte den Digitale Signatur blive kritiseret for at være teknisk usikker. Hvilket måske kunne få nogen til at vente og håbe på, at der bliver lanceret en sikrere version, som gør det sværere for hackere at aflure ens private oplysninger. Imidlertid justerer Digital Signatur hele tiden ind for at leve op til de teknisk set bedst mulige sikkerhedsløsninger. Ligesom man imødekommer det stigende antal brugere af browsere som fx Firefox og Netscape og de problemer, som kan følge med at installere Digital Signatur på dem.

Genbestilling af Digital Signatur

Der kan være mange grunde til at skulle genbestille en Digital Signatur. Det kan blive nødvendigt at spærre den af sikkerhedshensyn. Eller noget kan være gået galt under installationen. I de tilfælde er det enkleste at spærre den og bestille en ny. Når man genbestiller Digital Signatur, kan man ikke ændre sine eksisterende indstillinger, med undtagelse af en ny e-mail-adresse. Det skal ske ved telefonisk henvendelse.

Proceduren er som ved en almindelig bestilling af Digital Signatur. Der bliver afsendt en

e-mail og et brev med installationskode og spærrekode.

Digital Signatur for virksomheder

Virksomheder kan også bruge Digital Signatur, bl.a. til at sende sikker e-mail, altså sende følsomme informationer og dokumenter elektronisk som fx sikker kontakt til leverandører eller indberette oplysninger til offentlige myndigheder.

Virksomhederne kan få tre forskellige certifikater:

- Medarbejdercertifikater. Med sådanne kan medarbejdere identificere sig elektronisk som ansat i en bestemt virksomhed. De får så adgang til sager, som vedkommende har rettigheder til at arbejde med på internettet. TDC udsteder og administrerer medarbejdercertifikater. Virksomheden skal have en såkaldt Lokal Registrerings Autoritet (LRA).
- Virksomhedscertifikater. Det installeres på en af virksomhedernes computere. Så kan virksomheden identificere sig elektronisk. Det kan bl.a. bruges til at oprette en fælles postkasse, så virksomheden kan modtage krypteret/fortrolig e-mail. Det kan også bruges til at signere e-mail m.m., så modtageren kan være sikker på, at beskeden er sendt fra netop din virksomhed og til at udveksle data med andre virksomheder, offentlige myndigheder, medarbejdere og privatpersoner på en sikker måde.
- Særligt certifikat til sundhedsfaglige. Det er for ansatte i sundhedsvæsenet, fx praktiserende læger, speciallæger el.lign. De skal have et særligt medarbejdercertifikat "LRA med CPR". Cpr-nummeret anvendes bl.a. til at verificere de ansattes autorisation i Sundhedsstyrelsens autorisationsregister.

Virksomheder kan oprette medarbejdercertifikaterne for at gøre arbejdsgange mere fleksible og spare tid og penge på udgifter til porto og lønninger, eftersom informationerne kan overføres elektronisk.

Beskeden sendes krypteret, så ingen uvedkommende kan få adgang til informationerne. Fx e-mail med fortrolige oplysninger til kollegaer, kunder, samarbejdspartnere, kommunen m.fl. Eller man kan publicere tilbud og formularer på nettet, så kunder kan udfylde og underskrive med en Digital Signatur.



Figur 2.6: Virksomheder skal have særlige certifikater.

Det er begrænset, hvor den Digitale Signatur kan anvendes. Hos Told og Skats *tast-selv*-service kan virksomheder bl.a. angive moms og A-skat, indberette listeoplysninger, oplysningssedler, personnumre på ansatte og faglige kontingenter og A-kassebidrag.

Digital Signatur giver også adgang til erhvervsportalen *virk.dk*. Her er mere end hundrede offentlige indberetningsblanketter og formularer i elektronisk form. De kan udfyldes og sendes krypteret direkte til den enkelte myndighed. Ved at udfylde blanketterne over nettet mindskes risikoen for at udfylde blanketterne forkert: Den elektroniske form sikrer nemlig mod visse fejlindtastninger.

Med Digital Signatur kan virksomheden styre de oplysninger, som en medarbejder har adgang til, og hvilke login-muligheder denne skal have. Det muliggør hjemmearbejde i og med det bliver lettere at kommunikere med kollegaer, virksomhedens underleverandører og distributører. Digital Signatur kan give retigheder for kunder, samarbejdspartnere og medarbejdere til at få adgang til forskellige dele af virksomhedens hjemmeside, intra- og ekstranet. Internt i virksomheden kan medarbejdere eksempelvis få *single sign-on* til virksomhedens netværk. *Single sign-on* betyder, at en bruger, der er logget på sin personlige computer, automatisk er logget på virksomhedens andre it-systemer. Det betyder, at behandlingen af forskellige dokumenter, ansøg-

ninger og bestillinger etc. kan foregå lettere og over nettet.

Den Digitale Signatur giver også virksomheder adgang til erhvervsportalen *Virk.dk* (www.virk.dk). Her er flere hundrede offentlige indberetningsblanketter og formularer i elektronisk form. Lige til at udfylde og sende krypteret. Derudover er der adgang til *Signaturboks*, som er en postkasse til elektronisk post. I den kan virksomheder opbevare afsendte og modtagne dokumenter og beskeder fra og til offentlige myndigheder.

Anvendelse af Digital Signatur

På Digital Signaturs hjemmeside er en liste over institutioner og virksomheder mv., som er tilsluttet Digital Signatur. Så kan man selv checke, hvad man kan bruge signaturen til det pågældende sted. Mange ministerier og offentlige myndigheder står på den lange liste over de, som er tilsluttet Digital Signatur i kraft af e-mail-krypteringen. På andre hjemmesider skal man lede lidt for at finde ud af, hvad man egentlig skal bruge signaturen til, fx på Danmarks Meteorologiske Institut og BaneDanmark.

Hos Alm. Brand får man tilbudt rådgivning om husstandens forsikringer, bank og pension. Men det kræver, at man giver Alm. Brand tilladelse. Dels til at andre fra husstanden er med, dels at Alm. Brand kan anvende og videregive de oplysninger, som de har registreret, dog ikke helbredsoplysninger.

Alm. Brand mener også at kunne give mere fyldestgørende betjening og rådgivning, hvis alle selskaber i Alm. Brand koncernen har adgang til alle nødvendige oplysninger. Man kan derfor give samtykke til, at Alm. Brand kan videregive kundeoplysninger med undtagelse af eventuelle helbredsoplysninger til andre selskaber i Alm. Brand Koncernen og til deres samarbejdspartnere, fx Investeringsforeningen Alm. Brand Invest, Alm. Brand agenturer og SOS International A/S i forbindelse med administration, rådgivning.

Dette hæfte beskæftiger sig dog ikke yderligere med sådan anvendelse af Digital Signatur. Se i stedet afsnittet *Gennem Livet*.

Den Fælles Pinkode

Den Fælles Pinkode

(www.netborger.dk/pinkode.asp) er indført, for at brugerne kun behøver at huske én pinkode i stedet for at have en særskilt for hver service, som man bruger. Det skulle spare tid og også betyde bedre sikkerhed. Samtidig slipper man for at skulle logge på hver gang, man skifter til et nyt sted.

Den personlige pinkode kan ikke bruges til den type service, hvor der er store krav til sikkerheden. Her skal man som regel bruge Digital Signatur. Fælles Pinkode blev indført før Digital Signatur. Men til forskel fra Digital Signatur kræver det ikke noget særligt at bruge den fra alle computere med adgang til internettet.

På nogle hjemmesider kan man kun logge på med pinkode, altså ikke med Digital Signatur. Det er op til den enkelte hjemmeside at bestemme, om der skal bruges Digital Signatur, Fælles Pinkode eller begge dele.

Den Fælles Pinkode er et samarbejde mellem forskellige udbydere af services på internettet. På Netborgers hjemmeside er en oversigt over, hvor den kan bruges.

Man kan bestille en ny pinkode. Det sker ved blot at bestille som første gang. Det kan fx blive aktuelt, hvis man mister pinkoden, eller får mistanke om, at andre har fået kendskab til den. Den gamle pinkode bliver automatisk slettet og kan ikke længere anvendes. Man skal kun bruge pinkoden på computere, hvor man har tillid til sikkerheden. Hvis man fx bruger sin personlige pinkode på en offentlig tilgængelig computer, skal man sikre sig at computeren ikke har installeret et program, der opsnapper pinkoder. Man kan dog højst lave 10 bestillinger inden for en periode på 90 døgn.

Pinkoden skal bruges første gang inden for 30 dage.

Ifølge Kommunedata (KMD) skulle ens personnummer og pinkode ikke kunne havne på web-adresser, som ikke tilhører KMD. Når man logger på med pinkode og personnummer, skabes en "identitet", som herefter kan overføres mellem de forskellige web-adresser. Men denne identitet indeholder ikke oplysninger om pinkoden. Det er kun KMD, der kan overføre ens identitet, og automatisk overførsel sker udelukkende til web-adresser, som er registreret hos KMD.

Pinkoden identificerer privatpersoner på internettet, som så får adgang til de services på internettet, der er tilmeldt Den Fælles Pinkode, og som af hensyn til sikkerheden kræver,

Tilmelding og afmelding til Arbejdsformidlingen

Du er nu ved at logge dig ind eller registrere dig for at tilmelde dig eller afmelde dig som arbejdssøgende. [Læs mere](#)

Jeg har IKKE Den Fælles Pinkode og Digital Signatur og jeg ønsker at tilmelde mig

Indtast dit Cpr. nr. for at registrere dig og tilmelde dig Arbejdsformidlingen.

Cpr. nr.:

[Læs mere](#)

Jeg har Den Fælles Pinkode eller Digital Signatur og jeg ønsker at tilmelde mig eller afmelde mig

Log På:

[Læs mere](#)

Figur 2.7:

Den Fælles Pinkode er en slags light-udgave af Digital Signatur, og har ikke samme autoritet. Fx på Arbejdsformidlingens hjemmeside kan man bruge begge til at til- eller afmelde sig.

at man logger på med en personlig pinkode. Services, der stiller særlige krav til sikkerheden, kræver Digital Signatur.

Alle oplysninger sendes krypteret. Det betyder, at ingen uvedkommende kan se informationer. Det er kun afsenderen og Den Fælles Pinkode, der har "nøglen" til informationerne. Derfor må man heller ikke videregive den personlige pinkode til nogen.

Man bestiller Fælles Pinkode ved at indtaste cpr-nummer samt postnummer. I løbet af nogle dage får man en pinkode fra KMD med brev på folkeregisteradressen. Pinkoden bliver ikke eftersendt, hvis man er flyttet.

Pinkode skal være på mindst 8 tegn (tal og/eller bogstaver).

I modsætning til bestilling af Digital Signatur er bestilling og brug af Den Fælles Pinkode ikke sværere end en e-mail. Til gengæld kan den ikke bruges på så mange steder og med samme autoritet som Digital Signatur. Nogle af de mere brugbare er Arbejdsformidlingen, BBR-tjek, Boligstøtteguiden, Byggesagsguiden, CA Økonomernes a-kasse, Din Barselsorlov, Din Borgerkonto, Din Ejendom på nettet, e-Boks, ePosthuset, Flytteguiden, minSU, Offentlig Informationsserver, Opskriv dit barn og Pensionsguiden.

NemKonto

Stat, region (tidligere amt) og kommune udbetaler ikke længere penge på papircheck, men via NemKonto (www.nemkonto.dk). Det er gratis. Alle borgere og virksomheder i Danmark skal have en NemKonto. Kontoen er en almindelig bankkonto, som man har i forvejen. Fordelen er, at man kun skal opdatere kontooplysninger ét sted. Det offentlige sparer omkostninger til udbetaling af check og kontanter, og myndighederne skal bruge mindre tid på at opdatere kontooplysninger.

Hvis man ikke selv har en konto, kan man fx bruge ægtefællens konto. Hvis man ikke har adgang til en konto, skal man vælge en bank og bede den oprette og indberette en. Med en Digital Signatur kan man selv skifte konto.

Figur 2.8: Med Digital Signatur kan man selv rette sin konto hos NemKonto.

Kan man ikke få en bankkonto, skal man kontakte myndigheden. Den har pligt til at udbetale penge og hjælper med at finde en løsning.

Pengeinstituttet og kontoindehaveren er de eneste, der kan se hele kontonummeret på NemKonto.

Bankerne skifter selv NemKonto, hvis man skifter bank. Med en Digital Signatur kan man selv gøre det på NemKontos hjemmeside.

Det er muligt at oprette en såkaldt specifik konto til specielle ydelser. Den skal indberettes særskilt og opdateres ikke automatisk.

Udover NemKonto har borgeren mulighed for via bank- eller sparekasssekonto, fx en løn- eller budgetkonto, automatisk at betale regninger fra kommunen via BetalingsService. Samtidig får man en betalingsoversigt med posten.

Tilmelding kan fx ske via Netborger.dk på menuen *BetalingsService - tilmeld dine kommunale regninger*.

Kommunens oplysninger bliver automatisk sat ind. Man skal blot udfylde de tomme felter.

Regninger fra andre, fx telefon eller avisabonnement, skal tilmeldes gennem ens pengeinstitut.

Hvis man fortryder, har man ret til afvise eller afmelde en betaling, hvis man kontakter pengeinstituttet senest den 7. i betalingsmåned og beder om at få regningen afvist.

e-Boks

e-Boks (www.e-boks.dk) er en sikker og gratis postboks til elektronisk at modtage og opbevare indholdet fra rudekuverter. Fx konto-

udtog, regninger, lønsedler og opgørelser. Bl.a. har statens ansatte mulighed for at få sendt lønsedler på denne måde.

Ved at opbevare sin post i elektronisk form slipper man for papiradministration og har måske et bedre overblik over sine vigtige dokumenter i sit personlige elektroniske dokumentarkiv. Desuden har man via internettet altid adgang til arkivet. Det er gratis at oprette og bruge e-Boks. Men man kan mod betaling købe sig ekstra plads til billeder og dokumenter.

Man kan:

- Modtage post elektronisk. Til det formål er der ubegrænset plads.
- Få færre papirbunker og bedre overblik.
- Gemme vigtige dokumenter elektronisk. Man kan lægge egne dokumenter i e-Boks, fx dåbsattesten. Til det formål er der 1 MB plads til rådighed. Men altså med mulighed for at købe sig til mere plads.
- Få adgang hele døgnet, uanset sted.
- Få en sikker opbevaring af sine dokumenter.

Fordelene for virksomheder og offentlige myndigheder er:

- Besparelser af omkostningerne ved traditionel postudbringning.
- Besparelser ved forsendelser.
- Muligheder for at få flere on-line kunder.

e-Boks ejes af Kommunedata (KMD), Pengeinstitutternes Betalingsservice (PBS) og Post Danmark. De to første er de største afsendere af rudekuverter i Danmark og servicerer bl.a. hovedparten af den finansielle sektor i Danmark og de fleste af landets kommuner. Fysisk er indholdet i e-Boks placeret på dataservere hos KMD.

e-Boks samarbejder med over 180 banker i Danmark og er integreret i bankernes netbankløsninger. Tilmelding sker via netbank eller ved at tilmelde sig ePosthuset (se nedenfor).



Figur 2.9: Indmaden i e-Boks med muligheder for at tilmelde sig Skat, ATP, Feriekonto og andre. Alle kommuner er dog ikke tilsluttet.

For at få adgang til sin e-Boks skal man have en Pinkode og oprettet e-Boks. Første gang man logger på, kan man bruge en oversigt over afsendere. Ud fra denne kan man så vælge de afsendere, som man ønsker at modtage elektronisk post fra.

e-Boks sender så ens cpr-nummer til den pågældende afsender og giver besked om, hvilket dokument man ønsker. Virksomheden sender posten elektronisk til e-Boks. Den kommer i form af et pdf-dokument, der ligner det brev, som man normalt ville modtage med posten.

Man kan framelde modtagelsen af breve, meddelelser mv. fra myndigheder og virksomheder i e-Boks. Frameldingen træder i kraft med 7 dages varsel. Efterfølgende får man så breve, meddelelser mv. som almindelig post.

e-Boks bruger personnumre til at identificere brugerne. Personnummeret videregives til de myndigheder og virksomheder, som brugerne tilmelder sig. Det sker, for at de kan være sikre på, at det er den rigtige person, der modtager disse dokumenter. Virksomheder og myndigheder, som brugerne tilmelder sig, må kun bruge personnummeret til at identificere brugeren, dvs. som en sikkerhed for, at det er den korrekte person, som får breve, meddelelser, mv. Personnumrene må ikke videregives, videresælges eller anvendes til andre formål.

Datoen i de tilsendte breve, meddelelser mv. kan være forskellig fra datostemplingen i e-

Boks. I breve om aftaler, tids- og betalingsfrister m.v. er det datoen i de tilsendte breve, som gælder.

Hvis man logger på via netbank, kan man både se post fra banken og fra andre afsendere. Bankdokumenterne kan man kun se, hvis man logger på netbank. Vælger man at bruge pinkoden, skal man være opmærksom på, at dokumenter fra banken vil være låst i e-Boks. Finansrådet anbefaler nemlig, at man er logget på via netbanken for at se bankfølsomme oplysninger. Sletter man bankdokumenter, kan man efterfølgende ikke længere se dem i hverken e-Boks eller netbank.

Breve, meddelelser mv. i e-Boks har samme juridiske retsvirkning som almindelig brevpost, hvad angår fx. betalings-, accept- og klagefrister.

På e-Boks' hjemmeside kan man læse mere om sit eget ansvar og e-Boks' ansvar for breve, dokumenter, tab, opbevaring og andet.

ePosthuset

Overordnet kan private og virksomheder modtage breve fra virksomheder og offentlige myndigheder på tre måder:

- I sin personlige e-Boks.
- Til sin e-mail adresse.
- Med postbuddet.

ePosthuset (www.postdanmark.dk) er Post Danmarks elektroniske posthus. Det er gratis. Ifølge Post Danmark er der følgende muligheder ved at være tilmeldt ePosthuset:

- Frit valg mellem om man vil have post tilsendt elektronisk eller fysisk.
- Personlig og sikker e-Boks til elektronisk arkivering
- Overblik over posten og ingen bunker på skrivebordet
- Adgang til det personlige ePosthus døgnet rundt og fra alle steder i verden
- Adgang til Post Danmarks online-services

Udover det kan man bruge ePosthuset til flere forskellige ting, bl.a.

- Melde adresseflytning online
- Gemme vigtige dokumenter
- Få elektronisk post fra mere end 530 virksomheder.
- Få elektronisk post fra kommuner.
- Få elektronisk post fra mere end 160 banker og sparekasser.

Fx kan man vælge at få opgørelser, kontoudtog og andre i e-Boks og modtage prisoversigter og tilbud om nye produkter på e-mail. Visse selskaber som fx TDC og energiselskabet SEAS kan også sende regninger til ePosthuset. Så kan man på forhånd se, om regningen er korrekt og opbevare den i op til et halvt år.

Det er forholdsvis nemt at tilmelde sig e-posthuset.

- Bestil en adgangskode. Den sendes til folkekoregisteradressen.



Figur 2.10:
Indmaden i ePosthuset. Her bl.a.
tilmelding til elektroniske breve fra
kommuner og virksomheder samt
flyttemappen.

- Vælg et brugernavn. Brugernavnet bruges sammen med adgangskoden til at få adgang til ePosthuset. Man kan anvende sit personnummer eller et andet valgfrit navn. Brugernavnet skal bestå af mindst 6 og højst 20 bogstaver eller tal.
- Vælg et spørgsmål og skriv et svar. Det skal man bruge, hvis man glemmer adgangskoden. Herefter får man en ny adgangskode.
- Tillad at Post Danmark indhenter oplysninger om ens adresse fra Folkeregisteret. Det er nødvendigt for at sende adgangskoden og for at registrere den fysiske adresse i ePosthuset.

Post Danmark opbevarer oplysninger i indtil 6 måneder, efter at et brugernavn er lukket af brugeren selv eller Post Danmark.

Når man modtager adgangskoden, kan man logge sig på ePosthuset (www.postdanmark.dk).

I stedet for at oprette et selvstændigt login til Post Danmark, kan man også bruge Digital Signatur eller Fælles Pinkode.

Første gang man logger på med den tilsendte adgangskode, skal den skiftes, inden man fortsætter. Adgangskoden skal opfylde en række krav, som er beskrevet på ePosthusets hjemmeside.

Nu kan man gå i gang med at tilmelde virksomheder og offentlige myndigheder, som tilbyder at sende elektronisk post via ePosthuset. Der er en oversigt over disse i form af et lille emnekatalog. Det er bl.a. banker, fagforeninger, telefonselskaber, kommuner, el, gas og dagblade. Man kan også bruge den alfabetiske fortegnelse.

Man kan også tilmelde sig e-Boks og få forsendelser leveret til den. Man skal her acceptere en samtykkeerklæring om udveksling af oplysninger mellem Post Danmark og e-Boks A/S. Det indebærer bl.a. at Post Danmark må videregive personnummer eller kundenummer til e-Boks A/S.

Forinden bør man læse vilkår for brugere af e-Boks.

I ePosthuset kan man modtage post via e-mail. ePosthuset giver også information om nye afsendere og services samt driftsbeskeder vedrørende ens kundeforhold. Angiv en e-mailadresse. Den skal bekræftes for at være sikker på, at e-mailadressen er korrekt.

Tilmelding af breve på ePosthuset foregår ganske enkelt. Ved tilmelding skal man give samtykke til, at de, som sender breve, kan bruge ens personlige oplysninger. Dette samtykke kan være forskelligt fra afsender til afsender.

Eksempler på et samtykke kan man bl.a. se hos Feriekonto og Færdselsstyrelsen. De er nogenlunde enslydende. Nedenunder er de skrevet sammen. I samtykke-erklæringen accepterer man, at ens personnummer vil...

"...blive anvendt til identifikation af dig som den rigtige modtager hos FerieKonto/Færdselsstyrelsen, hos ePosthuset og hos e-Boks. For at kunne modtage post i din e-Boks via ePosthuset skal du give samtykke til at Post Danmark og e-Boks må videregive dit personnummer til FerieKonto/Færdselsstyrelsen, således at FerieKonto/Færdselsstyrelsen kan identificere dig. Ligeledes skal du give samtykke til, at FerieKonto/Færdselsstyrelsen sender dit personnummer til Post Danmark og e-Boks, så de kan identificere dig som den rette modtager.

Dit personnummer må ikke videregives, videresælges eller anvendes til andre formål end ePosthuset og e-Boks, medmindre henholdsvis FerieKonto/Færdselsstyrelsen, Post Danmark eller e-Boks i forvejen er berettiget til at bruge dit personnummer.

Du har altid mulighed for at tilbagekalde dette samtykke i ePosthuset ved at framelde dig al post fra FerieKonto/Færdselsstyrelsen."

Læs i øvrigt nærmere i "Vilkår for brugere af ePosthuset" og "Vilkår for brugere af e-Boks".

Hvis man har en Digital Signatur, kan man modtage sikker e-mail, dvs. den er krypteret og sikret af Post Danmark. Fordelen ved det er, at såvel afsender som modtager kan være sikre på, at det nu også er rette vedkommende.

3. Gennem livet

Denne del af hæftet gennemgår alle de selvbetjeningsmuligheder, man kan komme ud for gennem et livsforløb. Startende med at to finder sammen, eventuelt bliver gift, får børn, der vokser op, studerer, arbejder, holder fri, bliver gamle og dør.

Ægteskab, registreret partnerskab og skilsmisse

Man kan ikke blive gift eller skilt på internet. Men det er muligt at forberede ægteskab, registreret partnerskab, navneskift mv. fra Familiestyrelsens hjemmeside (www.familiestyrelsen.dk) eller Statsamternes hjemmeside (statsamt.dk). Det kan man gøre ved at printe pdf-blanketter ud på forhånd, eller ved at fremsende disse blanketter krypteret med Digital Signatur. Det drejer sig om blanketter til vielse og ægteskab, registreret partnerskab og skilsmisse m.fl. Flere af dem findes også på engelsk og tysk.

På Statsamternes hjemmeside er nederst på de elektroniske blanketter et rullepanel, hvor man skal vælge modtagerstatsamtet. Klik på "Send og signer" for at sende og signere blanketten til det valgte statsamt.

På Statsamternes hjemmeside er der følgende muligheder:

- Navne: Antagelse eller ændring af gifte-navn, navneforandring, navneændring ved navnebevis, navngivning i forbindelse med fødsel, ændring af adresseringsnavn.
- Samvær: Anmodning om børnesagkyndig rådgivning eller konfliktmægling.
- Separation og skilsmisse: Ansøgninger om bevilling til separation (også til registreret partnerskab), til skilsmisse efter separation (også registreret partnerskab), til skilsmisse uden forudgående separation (også til registreret partnerskab). Samt en erklæring til brug for skilsmisse på grund af utroskab (også hos registrerede partnere).
- Værgemål: Lægeerklæring vedrørende værgemål, udbetaling af midler, der tilhører en person under værgemål og andre.
- Ægtefællebidrag.
- Ægteskab og registreret partnerskab: Samtykker til registreret partnerskab og til ægteskab, tilladelse til at indgå registreret partnerskab eller ægteskab uanset ung alder.



Figur 3.1:
På Statsamternes hjemmeside kan man med Digital Signatur indsende en række blanketter i familiesager.

Efter at have indsendt en blanket elektronisk, får man en e-mail om, at blanketten er sendt. Herefter går behandlingen af sagen i gang. Endvidere får man et brev med oplysninger om den forventede sagsbehandlingstid, og om hvem der behandler sagen. Sagsbehandlingen er forskellig fra sagstype til sagstype. Der kan også være forskel på sagsbehandlingstiden fra statsamt til statsamt.

Mange blanketter i familiesager kræver to underskrifter. Statsamtet indhenter den manglende underskrift fra den anden part. Hvis denne ikke skriver under, afviser statsamtet sagen.

På Familiestyrelsens hjemmeside ligger samtlige blanketter, også for udlændinge, ligesom mange af dem er på andre sprog:

- Erklæring efter ægteskabslovens § 11 b om kendskab til udlændingelovens regler om ægtefællesammenføring.
- Vejledning i forbindelse med indgåelse af ægteskab og registreret partnerskab om opholdstilladelse i Danmark på grundlag af ægteskab eller registreret partnerskab med en person, der bor i Danmark (ægtefællesammenføring).
- Skema vedrørende oplysninger om udenlandsk vielse.

Skulle man blive skilt, kan man ansøge om kommunal hjælp til at få udbetalt underholdsbidrag. Brug Netborgers blanket "*Ansøgning om udbetaling/afkrævning af underholdsbidrag*". Den skal sendes eller afleveres til kommunen.

Børn

Dagpenge ved graviditet, barsel og adoption

Planlægger man at få børn, eller har man nogen, er der forskellige selvbetjeningsmuligheder til at søge økonomisk hjælp under graviditet og ved barsel eller få faderskabet afklaret. Disse blanketter, som kan printes ud, er

på Statsamternes hjemmeside (www.statsamt.dk), og de er i pdf-format:

- Børnebidrag: Børnebidrag og bidrag til udgifter ved fødslen m.v., konfirmations-/beklædningsbidrag, oplysningsskema uddannelsesbidrag.
- Faderskabsblanketter: Anerkendelse af faderskab, moderens oplysningspligt og omsorgs- og ansvarserklæring.
- Forældremyndighed: Anmodning om børnesagkyndig rådgivning eller konfliktmægling samt tre anmeldelser til hhv. fælles forældremyndighed, ophør af fælles forældremyndighed og overførsel af forældremyndighed fra den ene forælder til den anden.
- Fri proces.

Flere af blanketterne kan fremsendes elektronisk krypteret med en Digital Signatur.

Vælger man adoption, kan man på Familiestyrelsens og Statsamternes hjemmesider hente blanketter til det. Fra Statsamternes hjemmeside kan blanketterne fremsendes elektronisk krypteret, hvis man har en Digital Signatur.

Her kan man også hente de forskellige samtykkeerklæringer til ophævelse af adoption, helbredserklæring og -attest, godkendelsesansøgning og forskellige oplysningsskemaer. Adoptionstilskud kan ikke søges elektronisk, men der findes en blanket på Netborger, som skal sendes eller afleveres til kommunen.

Børnetilskud

Man kan på Netborger elektronisk søge om de forskellige former for børnetilskud (ordinært, ekstraordinært og til studerende, lærlinge og elever). Her er også en blanket til at søge om ordinært børnetilskud. Den side skal printes ud, udfyldes og sendes eller afleveres til kommunen.

Institutionsplads – ansøgning og opsigelse

Kommunerne har typisk fire pasningsmuligheder i institutioner: vuggestue, dagpleje, le-

gestue og børnehave. Til disse kan man med Digital Signatur ansøge om dagpleje eller plads i en daginstitution til barnet ved hjælp af Netborger.dk, se under *Emneindgang, Familie – Børn, Søge om optagelse i daginstitution/dagpleje*.

Undervejs i ansøgningsproceduren skal man give forskellige personlige oplysninger om civilstand, opgive navnet på det barn, som man vil skrive op (valgmulighederne kommer automatisk frem), om barnet flytter til kommunen (hvis det bor udenfor) og vælge pasningsordning (børnepasning 0 - 6 år, skolefritidsordning eller klub). Herefter vil man kunne vælge mellem forskellige institutioner.

Det gælder langt fra alle landets kommuner. I de tilfælde får man besked om at: *"Din bopælskommune er desværre ikke tilmeldt denne service. Skift kommune, hvis du vil skrive et barn op i en anden kommune"*.

Selvom man ikke har Digital Signatur, eller kommunen ikke er tilmeldt servicen, kan man printe blanketterne *"Ansøgning om optagelse i daginstitution/dagpleje m.v."* og *"Ansøgning om optagelse i skolefritidsordning"* ud fra Netborger. De skal så sendes eller afleveres til kommunen.

Udmeldelse sker på tilsvarende vis. Her bruger man blanketten *"Udmeldelse af daginstitution/dagpleje"* og afleverer den i daginstitutionen, dagplejen eller sender den til kommunen.

Man kan søge om friplads eller lave en vejledende beregning af, om man kan få friplads til sit barn, på Netborger.dk, se emneindgangen under *Emneindgang, Familie – Børn, Søge om optagelse i daginstitution/dagpleje*.

Hvis ikke kommunen er tilsluttet ordningen, får man som regel en mulighed for at lave et skøn over, om man kan få økonomisk friplads, og om hvor meget, man kan få. Man skal udfylde oplysninger om civilstand, husstandsindkomst m.m.

Ellers kan man søge om friplads ved at udfylde blanketten *"Ansøgning om friplads i dagtilbud"* på Netborger. Blanketten skal sammen

med dokumentation for aktuel indkomst i form af lønseddel mv., sendes eller afleveres til kommunen.

Udover at få sine børn i institution, har man også mulighed for selv at passe sine børn. Blanket til det formål kan findes på Kommunernes Landsforenings hjemmeside (www.kl.dk).

Udlændinge – opholdstilladelse og danskuddannelse

Udlændinge, som er på arbejdsophold i Danmark, kan bruge en oversigt på danmark.dk under *Selvbetjening* under *Udlænding i Danmark*. Her er nedenstående muligheder:

- Au-pair kontrakt
- Forlængelse af opholds- og/eller arbejdstilladelse
- Ophold som praktikant
- Opholds- og arbejdstilladelse - indgivet i udlandet
- Opholds- og/eller arbejdstilladelse - indgivet i Danmark
- Opholds- og/eller arbejdstilladelse (Ansøgning om EF/EØS-opholdskort)
- Oplysningsskema vedrørende visitering
- Samlivserklæring

Til brug for danskprøver har Kommunernes Landsforening blanketter (www.kl.dk/307477).

Udlændingestyrelsens hjemmeside (www.udlst.dk) har blanketter til asyl, arbejde og studier, EU, familiesammenføring og visum. Skemaerne udfyldes på computeren eller printes ud. De kan i sidstnævnte tilfælde så blive udfyldt i hånden.

Skole, uddannelse og SU

Folkeskolen

Der er skolepligt i Danmark. Der er derfor kun ganske få blanketter. På Kommunernes Landsforenings hjemmeside, bl. a. om ind-

skrivning af elev, ændring af elevoplysninger og elevflyttebevis (www.kl.dk/236634).

Optagelse på uddannelse

Det overordnede sted for at blive optaget på en ungdomsuddannelse eller en videregående uddannelse er Optagelsesportalen (www.optagelse.dk). Man kan søge om optagelse på indtil 9 ungdomsuddannelser. Visse uddannelsesinstitutioner skal man selv opsøge og undersøge kravene for optagelse. Det er muligt at sende sin ansøgning digitalt, hvis man har Digital Signatur.

Alt det kan man læse om på UddannelsesGuiden (www.ug.dk). Den har liste med godkendte uddannelser. Ellers har Undervisningsministeriet en oversigt over uddannelser og adresser på de forskellige uddannelsesinstitutioner.



Figur 3.2: Det er enkelt at ansøge om optagelse på ungdomsuddannelser eller videregående uddannelser via Optagelse.dk.

Blanketter om Erhvervsgrunddannelsen (EGU) findes hos Kommunernes Landsforening. Det drejer sig om uddannelsesplan, praktikaftaler og beviser for gennemførelse (www.kl.dk/236631).

SU – Statens uddannelsesstøtte

Der er hele tre steder, man kan bruge til SU: danmark.dk, Netborger og minSU (www.min.su.dk). Danmark.dk har i menuen *Selvbetjening* under *Uddannelse* ansøgnings-skemaer til de forskellige former for SU og til ungdomsuddannelser og videregående uddannelser for danske og udenlandske statsborgere.

Et samlet overblik over ens SU-situation kan man få på minSU (www.minsu.dk). Den viser aktuelle satser for SU-lån og SU-slutlån på SU's *oversigt over satser*. For SU-slutlåns vedkommende kan man se, hvor meget man må tjene ved siden af på SU-fribeløbsberegning.

Man kan ansøge om SU-lån, SU-slutlån og SU-stipendium på Netborger.dk i menuen minSU. Her er også blanketter til at printe ud, udfylde og aflevere på uddannelsesstedet.

Derudover kan man beregne SU-stipendium elektronisk på SU-stipendieberegning (ungdomsuddannelserne) og for de videregående uddannelsers vedkommende på SU's *oversigt over satser*.

På Netborger *Hvad må du tjene?* kan man beregne, hvor meget man kan tjene ved siden af sin SU, før man skal tilbagebetale SU.

Udover SU har studerende også mulighed for at søge legater andre steder på internettet. Det ene er Studerende Online (so.dk/legat), hvor der er godt 1.000 legater. Det kræver, at man lader sig registrere. Det kræver en e-mailadresse, samt at man oplyser sin adresse. Det andet er Legatnet (www.legatnet.dk). Her kræves cpr-nummer. Det henvender sig dog også til andre end studerende. Begge databaser er dog betydeligt mindre end legatoversigterne i bogform og på cd-rom.

Bolig og flytning

Flytning

De fleste kender flyttemapper med kort i papirform. Disse behøver man ikke længere at ulejle sig i byen for at få fat i.

På Netborger kan man ved hjælp af Digital Signatur selv melde flytning i menuen *Flytteguiden* (flytteguiden.netborger.dk). Eller printe blanketten "Anmeldelse af flytning" ud. Flytte-meddelelsen sendes eller afleveres til kommunen, man bor i, hvis man flytter inden for kommunen. Eller til kommunen, man flytter til.

De, som rejser til udlandet, kan bruge "Anmeldelse af udrejse". Blanketten skal i det tilfælde sendes eller afleveres til den kommune, man bor i, inden man rejser.

Hvis man flytter til de andre nordiske lande (Norge, Sverige, Finland, Island eller Færøerne), skal man have udfyldt internordiske flyttepapirer: en flytteattest og et flyttebevis. Man kan få papirerne i den kommune, man bor i, og man har pligt til at aflevere dem til myndigheden, der registrerer flytninger, i det land, man flytter til. Myndigheden i tilflyttingslandet afgør, om man kan blive registreret som indrejst i landet. De returnerer dernæst papirerne til ens kommune, som herefter registrerer udrejse.

Hvis man flytter til Danmark fra udlandet, skal man anmelde det på blanketten "Anmeldelse af indrejse" på Netborger.dk. Man skal sende eller aflevere blanketten til folkeregistret i den kommune, man flytter til.

Undervejs i flytteanmeldelsen spørger Flytteguiden automatisk om tilladelse til at hente adresseoplysninger via Folkeregistret. Hvis man svarer ja, udfylder Flytteguiden automatisk flytteblanketten og flyttekortene med personoplysninger (navn, nuværende adresse og personnummer).

Vær opmærksom på, at ikke alle kommuner er tilmeldt ordningen, hvorfor man ikke kan

sende flytteanmeldelsen elektronisk. Så må man udskrive blanketten og sende den med brevpost.

Man kan melde flytning af sin postadresse, hvis man er oprettet som bruger af ePosthuset (www.postdanmark.dk/eposthuset.dk). I menuen "Meld flytning" kan man skrive den nye adresse. Post Danmark videresender så posten. Det kan man både ved permanent flytning og ved midlertidig flytning. Her kan man også bestille en flyttemappe.

Navne- og adressebeskyttelse

Navne- og adressebeskyttelsen betyder, at folkeregistret og Det Centrale Personregister ikke må give ens navn og adresse videre til private. Man kan beskytte sig på følgende måder:

- Optagelse i en evt. kommunal vejviser (*lokalvejviserbeskyttelse*). Lokalvejviserbeskyttelse forhindrer, at navn og adresse bliver optaget i lokale vejvisere og telefonbøger.
- Udlevering af navne- og adresseoplysninger til forskere (*forskerbeskyttelse*). Forskerbeskyttelse beskytter imod henvendelser i forbindelse med statistiske og videnskabelige undersøgelser, der sendes ud på grundlag af oplysninger i CPR-registeret.
- Markedsføringsbeskyttelse. Den beskytter mod at modtage trykt eller elektronisk re-

KØBENHAVNS KOMMUNE

Indtast søgeord

Selvbetjening

Min Side
Kontakt os
Log af

Grundoplysninger → Angiv personer → Personoplysninger → Lægevalg → Indsend

Flytning inkl. lægevalg

Flytteoplysninger

Du skal angive, hvornår du flytter og hvor, du flytter til

Flyttedato *

Flytter fra

Kommune

Gadenavn Husnr Bogstav Etage Side/Dør

Postnummer Postdistrikt

Figur 3.3:
I mange kommuner er det muligt at melde flytning online med Digital Signatur. Her Københavns Kommune.

klamemateriale fra virksomheder. Dog gælder beskyttelsen ikke over for reklamer, som PostDanmark omdeler til almindelige husstande. Her kan man i stedet afhente mærkaten 'Nej tak til reklamer' på posthuset og sætte den på sin dør eller postkasse.

Disse former for beskyttelse kan man få ved på Netborger at udfylde blanketten "*Anmeldelse af lokalvejviserbeskyttelse, forskerbeskyttelse, markedsføringsbeskyttelse*". Den skal sendes eller afleveres til kommunen. Beskyttelsen gælder, indtil man meddeler kommunen, at den skal ophæves.

Navne- og adressebeskyttelsen gælder for et år ad gangen. Perioden kan forlænges eller ophæves efter eget ønske.

Lejekontrakt

Danmarks Lejerforeningers hjemmeside (www.dklf.dk) har en standardlejekontrakt. Den kan bruges i forbindelse med lejemål i private udlejningsbyggerier. Blanketten kan ikke udfyldes på skærmen. Socialministeriet har ansvaret for lejekontrakten. (www.dklf.dk/Redskaber/typeformular-a8-blanket.doc).

Lån til indskud

Hvis man flytter i en almen bolig (fx en lejlighed i et boligselskab) eller en støttet privat andelsbolig, kan man søge om lån til indskud på Netborger.dk med blanketten "*Ansøgning om lån eller garanti for lån til beboerindskud*". Den skal indsendes eller afleveres til kommunen.

Boligstøtte

På Netborger.dk kan man beregne og søge om boligstøtte elektronisk ved hjælp af *Din Boligstøtte*. Man kan også udfylde blanketten "*Ansøgning om boligstøtte*". Bor man i ejerbolig, skal man også udfylde blanketten "*Oplysning om ejerbolig*". Blanketterne skal sendes eller afleveres til kommunen.

Hvis man gerne vil se, hvad der ellers findes af blanketter, kan man checke på Kommuner-

nes Landsforenings hjemmeside (www.kl.dk/265625), fx om beboerindskud (www.kl.dk/265626) og boligsikringslån (www.kl.dk/236615).

El, gas og vand

Boligejere skal indsende oplysninger om forbruget af vand, gas, varme og el. Alt afhængigt af selskab er der normalt følgende muligheder for selvbetjening:

- Tast selv telefon.
- Aflæsningskort pr. post.
- Elektronisk på selskabets hjemmeside. Fx kan kunder hos Københavns Energi klare aflæsningerne ved at bruge kundenummer, BS-nummer, installationsnummer og matrikelnummer i det brev, som en gang om året udsendes til ejendomme og lejligheder med målere.

Københavns Energis selvbetjeningsfunktioner forudsætter, at man bruger det kundenummer og den adgangskode, som vælges, når man opretter sig som ny bruger. Oplysningerne findes på regningerne. Browseren skal understøtte 128-bit kryptering. Det gør fx Explorer og Firefox.

Generelt har energiselskaber udbredt selvbetjening, hvad angår aflæsning, så check det lokale selskabs hjemmeside. Se fx NESA (www.nesa.dk), DONG (www.dong.dk) og andre.

Affald

Boligejere kan få problemer med afhentning af affaldet. Her afhænger de elektroniske muligheder af ens selskab. R98 (www.r98.dk) har bl.a. følgende selvbetjeningsmuligheder i form af elektronisk henvendelse:

- Manglende tømning, hvis skraldemændene ikke har været der på den aftalte dag.
- Delvis tømt, dvs. der er stadig affald i en eller flere af beholderne.
- Støj, hvis skraldemændene larmer unødigt.

- Defekt materiel, hvis beholderne er i stykker.
- Beholder ikke sat tilbage, hvis beholderen ikke blev sat tilbage efter tømning.
- Andet, hvis henvendelsen falder udenfor de ovennævnte kategorier.

Kommunernes Landsforening har en blanket, "Anmeldelse af Bygge- og anlægsaffald", som må anvendes af kommuner, der har tegnet blanketlicens hos KL og af virksomheder og privatpersoner, dog kun til ikke-kommercielle formål.

Figur 3.4: R98 er et af Danmarks største renovations-firmaer. Her behøver man hverken Digital Signatur eller Fælles Pinkode for at klage over manglende tømning af sin skraldespand.

Boligforhold

I forbindelse med at have hus eller lejlighed kan der være en række forhold, som man skal være opmærksom på. Meget kan ordnes helt eller delvist via internettet. Det drejer sig om følgende:

- **Brandsikring.** Kommunernes Landsforening har blanketter til indberetning af færdigmelding om og af brandsikring. (www.kl.dk/236616).
- **Byggetilladelse.** Både til de byggerier, som blot skal anmeldes til kommunen, og de byggerier, som kræver tilladelse. Brug oversigt på Netborger.dk under *Byggesagsguiden*. Ansøg med blanketterne "Byg-

ningsreglement for småhuse 98 - Ansøgning om byggetilladelse/Anmeldelse af byggearbejde" eller "Bygningsreglement 1995 - Ansøgning om byggetilladelse/Anmeldelse af byggearbejde". De skal sendes eller afleveres til kommunen. På Kommunernes Landsforenings hjemmeside er yderligere blanketter til byggesager: ansøgninger, afslag, anmeldelser. (www.kl.dk/236618/).

- **Ledningsarbejder.** Kommunernes Landsforening har blanketten "Ansøgning om tilladelse til udførelse af ledningsarbejde i / over kommunevej / private fællesvej". (www.kl.dk/236652).
- **Hegnsyn.** Kommunernes Landsforening har blanketter om hegnsynssager. (www.kl.dk/236645).
- **Beredskabsstyrelsen** (www.beredskabsstyrelsen.dk) har en række blanketter liggende (Word eller pdf), bl.a. vedrørende brandsyn, beskyttelsesrum og pladser.

Ejendomsvurdering og tinglysning

Hvis man gerne vil se oplysninger om en bestemt ejendom, kan man bruge Netborgers *Vurderingsfortegnelse*. Her kan man ved køb eller salg af en ejendom se oplysninger, der ikke står i tingbogen. Også oplysninger, som ejeren ikke ligger inde med. Oplysninger, der er registreret på en bestemt ejendom, kan ses på Netborger i *Din Ejendom*. Man kan også få tilsendt ejendomsoplysningerne ved at udfylde blanketten "Forespørgsel om ejendomsoplysninger". Den skal sendes eller afleveres til kommunen.

Behandlingen tager ca. to uger, og kommunen kan opkræve et gebyr for ejendomsoplysninger, vurderingsattest, skatteattest og BBR-meddelelse.

Hvis man køber, arver eller i øvrigt overtager fast ejendom, skal det indberettes til kommunen. Gør det fra Netborger med blanketten "Overdragelse af fast ejendom".

På Netborger kan købere af fast ejendom undersøge, hvad der tidligere er blevet tinglyst

på ejendommen. Det kan være for at være sikker på, at den, man handler med, også ejer ejendommen. Derudover er der oplysninger om hvilke lån, udlæg m.m., der p.t. er i ejendommen, samt servitutter på ejendommen.

Statstidende.dk viser tinglysninger online. Her kan man bl.a. se:

- Pantebreve i andelsboliger.
- Ejerpantebreve, pantebreve og skadesløsbreve i køretøjer.
- Pantebreve i fast ejendom.
- Skøder og lignende.
- Ejerpantebreve, pantebreve og skadesløsbreve i løsøre.
- Ægtepagter. I et ægteskab er der som udgangspunkt fælleseje. Aftaler om helt eller delvist at ændre fællesejet til særeje skal ægtefællerne skrive i en ægtepagt.
- Afgørelse om værgemål med fratagelse af handlekraft for umyndige voksne.

I mange tilfælde er det nødvendigt at tinglyse rettigheder, som fx pantebreve, for at sikre sin ret mod, at efterfølgende kreditorer opnår bedre rettigheder, eller skøder, for at sikre sig mod sælgers kreditorer eller sælgers videre salg.

Den Offentlige Informationsserver

Den Offentlige Informationsserver (OIS) er et eksempel på en portal, som forsøger at forenkle søgning på oplysninger om fast ejendom i Danmark. Disse findes nemlig på en række landsdækkende registre, som ejes og vedligeholdes af kommuner, amter og stat. Det gælder Bygnings- og Boligregistret (BBR), Det Fælleskommunale Ejendomsstamregister (ESR), Planregistret (PLAN), Krydsreferenceregistret (KRR), Matrikelregistret (MATR), Statens Salgs- og Vurderingsregister (SVUR), Tilstandsrapporter (HE) og Officielle Standardadresser (OSAK).

For at gøre det hele enklere, er de fleste samlet på Den Offentlige Informationsserver, OIS (www.ois.dk). Den har oplysninger om ens egen og andres ejendom, dvs. bl.a.:

- Ejendomsvurdering.
- Konstruktionsforhold.
- Lokalplaner m.m.
- BBR-oplysninger.
- Arealer, antal værelser.
- Tilstandsrapporter.
- Oversigtskort over ejendomme, hvor man kan se skel mellem matrikler.

Dine søgninger	Dine ejendomme	Hjælp	Log af
Moderejendommens beliggenhed	?		
Bolig- og erhvervsenhedens anvendelse	?	Bolig i række-, kæde- eller dobbelthus	
Boligtype	?	Egentlig beboelseslejlighed (boligenhed med eget køkken)	
Lovlig anvendelse	?		
Dispensationsårstal	?	0	
Kondemneret boligenhed	?	Ikke kondemneret boligenhed	
Oprettelsesdato	?		
Opdateringsdato	?	08-03-2004	
Antal værelser			Top ↑
Værelser	?	3	
Værelser til erhverv	?	0	
Arealer (m2)			Top ↑
Samlet areal	?	80	
Areal til beboelse	?	80	

Figur 3.5:
Ingen grund til at opsøge kommunen for at se oplysninger om sin egen ejendom. OIS og Fælles Pinkode eller Digital Signatur gør det overflødigt.

I alt er der ca. 600 former for oplysninger. De kan altså fås andre steder, men OIS er en genvej til et stort antal ejendomsoplysninger.

Mange af oplysningerne er private, så kun ejere kan se dem med en Digital Signatur eller Den Fælles Pinkode. Man kan også rette i sine BBR-oplysninger.

Den offentlige del af informationsserveren har en søgemaskine, så man kan søge på en bestemt ejendom.

På OIS ligger også tingbogsattester. Oplysninger herfra kan læses, købes og printes. Det er gratis at se tingbogsoplysningerne, forudsat at man er ejer af ejendommen. Men det koster at købe udprint.

For at se private oplysninger med Den Fælles Pinkode, kræver det, at kommunen er tilsluttet ordningen. Fx er Københavns Kommune ikke tilsluttet. Her skal man bruge Digital Signatur.

Logger man på med Den Fælles Pinkode, kan man give andre fuldmagt til en person (fuldmagtshaver) til at lave aftaler m.v. med tredjemand, så fuldmagtsgiveren får rettigheder til og forpligtelser over for tredjemanden. Fuldmagtshaver kan se navn, adresse, oplysninger fra BBR-registret samt alle andre oplysninger tilgængelige fra *Din Ejendom*.

Som udgangspunkt er det altid fuldmagtsgiveren, der har ansvaret for udstedelse af en fuldmagt. KMD kan bevise fuldmagtens eksistens ved hjælp af oplysningerne i *Din Ejendom*. Kommunerne har ikke adgang til oplysningerne.

Fuldmagtsgiveren kan altid tilbagekalde en fuldmagt. Fuldmagtsgiveren har ansvaret for vedligeholdelse af eksisterende fuldmagter, dvs. såvel sletning af en fuldmagt som ændring af udløbsdatoen.

Fuldmagtshaver skal desuden have en pinkode eller et certifikat, og fuldmagtsgiveren skal kende fuldmagtshavers person- (cpr) eller virksomhedsnummer (cvr).

Fredede bygninger

Kulturarvstyrelsen har databaser (www.kulturarv.dk/tjenester/databaser/index.jsp) om arkæologiske fund og fortidsminder, skibsvrag, nationale monumenter, de danske museer og deres samlinger af kunst og kulturhistorie. Databaserne har tekst, kort og billeder.

Arbejde, arbejdsløshed og erhverv

Arbejdsdirektoratet og arbejdsformidlingen

Det mest oplagte sted at starte med dette emne er Arbejdsdirektoratets hjemmeside (www.adir.dk). Den har en emneoversigt med knap 100 blanketter. Se under menuen "*Blanketter*". De kan enten udfyldes direkte på skærmen eller printes ud og udfyldes i hånden. Det kan dog være en fordel at udfylde dem på skærmen. For blanketterne viser, når de ikke er rigtigt udfyldt. Det sikrer, at man skiver gyldige data i felterne (fx accepteres kun en dato i et datofelt eller et 10-cifret tal i et cpr-nr.-felt).

Man kan vælge at gemme blanketterne som en jpeg-fil (med eller uden indtastninger). Blanketten bliver gemt som et billede (dokumentation). Man kan ikke senere redigere i en sådan fil. Pdf-blanketterne skal printes ud. Felterne kan ikke udfyldes online.

Hvis man er arbejdsløs eller gerne vil søge nyt job, kan man til- og afmelde sig på Arbejdsformidlingen (www.jobnet.dk). Det kræver fælles pinkode eller Digital Signatur.

Endelig er der mulighed for at syg- og raskmelde sig.

Ferie, sygdom og job

Foruden Arbejdsdirektoratet kan man også bruge Feriekonto (www.atp.dk/www/portal.nsf/startfrms!readform&Area=FK-Forside). Den har forskellige selvbetjeningsfunktioner: Men det kræver, at arbejdsgiveren er tilmeldt, og at man har en Digital Signatur. Man kan se egne

oplysninger om feriepenge og ændre oplysninger om registreringsnummer og kontonummer til sin bank, slette oplysninger om registreringsnummer og kontonummer til banken, bestille FerieKontobevis, der viser, hvor mange feriepenge man har til gode til udbetaling, og bestille en FerieKontoopgørelse, der viser, hvor mange feriepenge man optjener i år.

Netborger har en række blanketter til det formål:

- Sygedagpenge til ledige. "Anmodning om dagpenge". Den skal sendes eller afleveres til kommunen.
- Sygedagpenge til lønmodtagere. Sædvanligvis vil arbejdsgiveren udlevere blanketten "Anmodning om dagpenge". Den skal udfyldes af både den syge og arbejdsgiveren og sendes eller afleveres til kommunen.
- Sygedagpenge til selvstændige m.fl. med blanketten "Anmodning om dagpenge". Den sendes eller afleveres til kommunen.
- *jobnet.dk*. Er både for arbejdstager (som kan lægge cv ud) og arbejdsgiver, som vil finde nye medarbejdere til virksomheden.

Arbejdsgivere har mulighed for at indberette syge- og barselsdagpenge digitalt med en Digital Signatur.

Arbejdsulykker og arbejdsbetingede lidelser

EASY er Arbejdstilsynets elektroniske anmeldesystem. (www.at.dk/sw6998.asp). Her kan private se andres anmeldelser om sig selv, hvis anmeldelsen er foretaget af arbejdsgiver, læge eller andre via EASY. Man kan oprette kladder på egne anmeldelser og selv anmelde en arbejdsskade. Som hovedregel skal man dog ikke selv anmelde en arbejdsskade. Det er kun arbejdsgiver og læger, som har pligt til at anmelde.

Alligevel kan det godt betale sig at prøve EASY. Den er nemlig en hjælp til anmelderen, fordi man her kan se de oplysninger, der kræves, for at sagen skal kunne behandles hos forsikringsselskabet, Arbejdsskadestyrelsen eller Arbejdstilsynet. Man kan faktisk slet ikke indsende anmeldelsen før samtlige nødvendige oplysninger er indtastet eller oplyst. Det kan man godt med en papiranmeldelse, men så risikerer man at indsende manglende oplysninger. Det er en fordel, at alle nødvendige oplysninger indhentes allerede ved anmeldelsen og ikke skal eftersendes.

Hertil kommer, at EASY efter oprettelsen indeholder de administrative oplysninger om fx virksomheden (CVR), så de ikke skal oplyses hver gang.

Når man er oprettet som bruger, gemmer EASY stamoplysningerne og genbruger dem i

Figur 3.6:
Et besøg på Arbejdsformidlingen kunne måske spares ved at få en pinkode her og til- eller afmelde sig, melde ferie og sygdom.

videst mulige omfang. Det sparer arbejdsgivere og forsikringsselskaber for igen og igen at fortælle, hvem de er; de oplysninger er allerede registreret i EASY.

EASY hjælper med at finde de rigtige oplysninger og spørger kun anmelderen om det, der er relevant for netop den arbejdsskade, vedkommende er i færd med at anmelde.

I oversigtsform kan man på EASY

- Sendte anmeldelse til de rigtige modtagere.
- Finde tidligere anmeldelser og skrive dem ud.
- Gemme en påbegyndt anmeldelse som kladde for senere udfylde den eller indsende den.
- Oprette og anvende skabeloner, som gør det nemmere at anmelde ensartede arbejdsskader.
- Gennem sin egen brugeradministration oprette brugere og tildele roller til dem, så arbejdet med at udfylde og anmelde kan fordeles mellem flere medarbejdere.

Mens enkeltpersoner godt kan have glæde af at bruge EASY, er der følgende hjemmesider, som kun retter sig mod virksomheder. Som nævnt i indledningen, kommer dette hæfte kun sporadisk ind på virksomheders selvbetjening. De følgende er blot nogle eksempler.

Næringsbasen

Virksomheder, der sælger fødevarer til forbrugerne for mere end 50.000 kr. om året, skal registreres i et særligt register. De skal selv sørge for optagelse i Næringsbasen (www.eogs.dk/sw10279.asp). Enten ved hjælp af Digital Signatur eller ved at udfylde en blanket til Erhvervs- og Selskabsstyrelsen.

Personer og virksomheder med næringsbrev til at drive restaurations- og hotelvirksomhed, vil automatisk blive optaget i Næringsbasen af politiet.

Man kan bruge medarbejdersignatur eller personlig signatur.

Virksomheders indberetning og ansøgning til Miljøstyrelsen

Virksomheder kan selv indberette og ansøge Miljøstyrelsen elektronisk. Det gælder bl.a. farlige kemiske stoffer. En oversigt over muligheder er på Miljøstyrelsens hjemmeside. Den digitale indberetning foregår via virksomhedsportalen virk.dk og kræver en Digital Signatur. For at indberette på vegne af en virksomhed skal man desuden bruge virksomhedens cvr-nummer. Der er udførlig instruktion på virk.dk.

Patenter

Hos Patent- og varemærkestyrelsen (www.dkpto.dk/om) kan man ansøge elektronisk om patentbeskyttelse. Alle informationer i ansøgningsformularen bliver sendt krypteret.

Fiskeridirektoratet (www.fiskeridirektoratet.dk/) har blanketter såsom fiskeritilladelser, satellitovervågning, bevillinger, fiskekvoter, tilladelse til fritidsfiskeri, bierhvervsfiskeri, salg af fisk mv., opdræt mv. i direktoratet eller hos fiskerikontrollen. De kan printes ud.

Tilladelse til buskørsel, taxi mv.

Kommunernes Landsforening har en blanket til ansøgning om tilladelse til buskørsel (www.kl.dk/236617). Ligeledes til taxikørsel, såvel til limousinekørsel som til sygetransport. (www.kl.dk/236665)

Danmark.dk har under *Selvbetjening og Trafik og Transport* følgende:

- Bestilling af erstatningsnummerplade
- Bortkommen nummerplade
- Ekstra nummerplade
- Internationalt kørecertifikat
- Privat handel med brugte cykler og knallerter
- Registrering af udenlandsk køretøj
- Ændring af kørekort

Skat og økonomi

Skatteområdet er som sundhedsområdet et område med mange muligheder for selvbetjening. Tilmed er der kun et sted, som man behøver at kende: På Skat's hjemmeside (www.skat.dk) kan såvel borgere som virksomheder selv indtaste og indberette med en TastSelv-kode eller adgang med Digital Signatur. Det drejer sig om almindelige skattepapirer som:

- Forskudsopgørelse.
- Selvangivelse: Mangler der oplysninger på selvangivelsen, er der fejl eller mangler i opgørelsen, skal man selv sørge for at ændre.
- Skattekort: Ændringer i skattekort, fx på grund af ændringer i indtægt, køb/salg af fast ejendom eller optagelse af lån.

Det er muligt at få årsopgørelsen, forskudsopgørelsen mv. online i stedet for på papir, at modtage henvendelser fra SKAT via e-mail og give ægtefælle lov til at anvende skatteoplysninger.

Det er også muligt at beregne skatten, børsnoterede aktier, få personlige skatteoplysninger mv., kvitteringer for selvangivelsesindberetninger, årsopgørelsen mv., betalingsinformation, ejendomsoplysninger, logbog (oversigt over hændelser), og adgang til studielaan.dk (hvis man er under uddannelse og får SU).

Figur 3.7: Skattevæsnets hjemmeside er en af de mest udbyggede blandt de offentlige myndigheder, og mange besøg på Skattekontoret er ikke længere nødvendige med Digital Signatur eller Fælles Pinkode.

Endelig en række mere praktiske ting, såsom at ændre TastSelv-kode, autorisere rådgivere og andre til TastSelv.

Uden Digital Signatur er det muligt at se ejendomsvurderinger i en særlig søgemaskine, hvor man blot skal indtaste kommune og adresse for at se den seneste vurdering.

Ud over Skats hjemmeside er der blanketter at hente på:

- Danmark.dk (et halvt hundrede blanketter) under *Selvbetjening* under *Skatter og afgifter*, bl.a. Afgiftsberigtigelse af køretøj, afgiftsfritagelse/afgiftsnedsættelse, befordring, den udvidede selvangivelse, ejendomsværdiskat, forskudsopgørelse, frigørelsesafgift og selvangivelser.
- Kommunernes Landsforening: Andel af selskabsskat (www.kl.dk/236613), Skatteanke (www.kl.dk/236661), Ejendomsbeskatning (www.kl.dk/236632) og Inkasso (www.kl.dk/236649).

Forbrug

Forbrugere kan ønske at inddrage det offentlige, hvis de føler sig forurettede over noget, som de har købt. Hvis ikke butikken er til at snakke med, kan man lave en klage.

Forbrug.dk har skabeloner til klagebreve over de nedennævnte forhold. Se også klageformularer, blanketter på Klagetjek (klag.klagetjek.dk/letterwizard/default.asp).

- Køb af motorkøretøj
- Køb af varer
- Rensning og vask af tekstil- og skindvarer
- Reparation
- Teleydelser
- Tjenesteydelser

Disse skabeloner er ment som en hjælp, hvis man er usikker på, hvad et klagebrev skal indeholde, og hvordan det skal formuleres.

Skabelonerne er forhåndsudfyldt med en basistekst. Herefter er det bare at udfylde feltene med oplysninger om klagen. Nogle af

KLAGERÅDGIVEREN

Hvornår har du klaget til sælger?

Klaget første gang: 13 - 02 - 2006 (dd-mm-åååå)

Evt. klaget senere:

Klaget 2. gang: 14 - 02 - 2006 (dd-mm-åååå)
 Klaget 3. gang: - - - (dd-mm-åååå)
 Klaget 4. gang: - - - (dd-mm-åååå)
 Klaget 5. gang: - - - (dd-mm-åååå)

<< Forrige
 Næste >>

Hvis du har klaget flere gange, er det vigtigt, at du angiver samtlige tidspunkter i datoboksene ovenfor.

Relateret viden

Forbrugerportalen

Min sag:

Område: Telefon/Inte...
 Produkt: Køb af mobiltelefon
 Pris: 2000
 Købt: 12-02-2006
 Opdaget: 14-02-2006

Figur 3.8: Forbrug.dk hjælper gennem opstilling af en klage. Her over en telefon. Man udfylder gradvis blanketten. Oplysningerne bliver gemt til højre, så man kan følge med i, hvor langt man er kommet.

oplysningerne er obligatoriske, mens andre er valgfrie. Forbrug.dk anbefaler også at udfylde de valgfrie felter.

Brevet skal sendes som e-mail eller printes ud og sendes med posten. De almindeligste anledninger til at klage er:

- Klage over fejl ved varer: Kopier relevante regler ind i slutningen af brevet.
- Klage over pris ved køb af vare: Hvis den ikke svarer til det sælgeren aftalte.
- Klage over mangel ved arbejds-/tjenesteydelse: Hvis den er utilfredsstillende (ikke pris). Fx reparation af en genstand, et abonnement, en forsikringsydelse eller rensning af tøj.
- Klage over pris for arbejds-/tjenesteydelse: Hvis der er blevet krævet en højere pris end aftalt. Det kan fx være reparation af en genstand, et abonnement, en forsikringsydelse eller rensning af tøj.
- Påkrav ved forsinket levering af vare eller ydelse: Bruges, hvis man har bestilt en vare eller ydelse, som ikke er blevet leveret til tiden. Skabelonen bruges, når der er tale om en længere overskridelse af leveringsfristen, uden at den erhvervsdrivende har givet en god begrundelse for forsinkelsen.

- Benyttelse af fortrydelsesretten: Hvis man fortryder køb via fjernsalg af en vare eller en ydelse. Ved fjernsalg mødes køber og sælger ikke fysisk, men fx pr. telefon, brev, over internettet eller via et kuponhæfte.
- Klage over regning for sextjenester pr. telefon eller internet, som man ikke mener at være forpligtet til at betale.

Sundhed og sygdom

Sundhedsområdet er et område, hvor man kan ordne rigtig meget via internettet, dog ikke helbrede nogen. Alle borgere i Danmark har krav på at blive behandlet for sygdom via den offentlige sygesikring. Den overordnede og centrale myndighed på sundhedsområdet er Indenrigs- og Sundhedsministeriet (www.im.dk). Dette ministerium har de overordnede opgaver vedrørende planlægning, samordning og udvikling af indsatsen i sundhedssektoren.

I de kommende år vil der formentligt blive skabt en national central styring af de elektroniske patientjournaler, således at den bliver landsdækkende og på tværs af myndighedsgrænser. Men pt. er dette dog ikke muligt.

Sundhedsvæsnets overordnede portal hedder Sundhed.dk. Den har en række menuer, som

bliver beskrevet nedenfor. Men derudover linker den også til en række specialportaler. Hvis man ikke vil huske på alle disse, er det klogt at starte her.



Figur 3.9: Sundhedsvæsenet er et af de områder, hvor selvbetjeningen er bedst udbygget. På Sundhed.dk kan man bl.a. se hvornår man var indlagt på hospital og lave aftaler med sundhedsvæsenet.

Sundhed.dk

Sundhed.dk indeholder en meget stor mængde viden og information. Her lidt om den del, som har med selvbetjening at gøre. Der er bl.a. nedenstående menuer:

- **Donorregistrering.** Tilmelding. Det er muligt at ændre beslutning.
- **Medicinprofilen** har oplysninger om lægemidler, man har købt på recept på apoteket og oplysninger om medicintilskud. I *Min log* står, hvem der har søgt oplysninger i ens medicinprofil.
- **Min postkasse** giver mulighed for at kommunikere elektronisk med sundheds-

væsenet på en sikker måde. *Min postkasse* kan sende og modtage mails til og fra sundhedsfaglige, der også har valgt at benytte denne tjeneste. Det er også muligt at modtage og sende mails med vedhæftede filer.

- *Min aftalebog* får aftaler fra sundhedsvæsenet. Man kan også selv tilføje aftaler og vælge at få påmindelser tilsendt sin private e-mail-adresse.
- På længere sigt vil det blive muligt at få adgang til forskellige former for patientjournaler. Fx skal alle landets sygehuse have elektroniske patientjournaler ved udgangen af 2006, og med tiden vil det blive muligt at få adgang til egne journaler på sundhed.dk.

Tidspunkt	Oplysning	Handling	Organisation	Person
13.03.2006 kl. 14:03	Mine behandlinger på sygehuse	Vis kontakt		Erik Nicolaisen Høj
13.03.2006 kl. 14:02	Mine behandlinger på sygehuse	Forespørgsel på kontakter		Erik Nicolaisen Høj
23.02.2006 kl. 10:08	Medicinprofilen	Vis receptkøb		Erik Nicolaisen Høj

Figur 3.10: På *Min Log* på sundhed.dk kan man se, hvem der har været inde og kigge på ens oplysninger. I tilfældet her er det kun kontohaveren selv, som har været inde og kigge.

Sundhed.dk: Sikkerhed

Sådanne fortrolige, personlige oplysninger er naturligvis omgærdet med megen sikkerhed. For at kunne få fuldt udbytte af Sundhed.dk er det nødvendigt at give samtykke, så det er muligt at udnytte en række tjenester, der er tilgængelige på eller via portalen. Det, som man skal give samtykke til, er:

1. Registrering af navn, oplysninger om Digital Signatur, postadresse, og e-mailadresse. Det skal sikre, at ingen andre får adgang til den personlige profil "*Min sundhed.dk*", og for at matche den information, som portalen stiller til rådighed.
2. Opbevaring af oplysninger om ens adfærd på portalen. Dvs. hvilke sider man har besøgt, og hvilke tjenester mv. man har an-

vendt. Det kan fx være tjenesten "*Tilskud til lægemidler*" via Lægemedelstyrelsens Centrale TilskudsRegister. Oplysningerne gemmes for at leve op til kravene i loven om behandling af personoplysninger, herunder Sundhed.dk's oplysningspligt over for brugeren.

3. Udveksling af oplysninger med andre systemer. For at anvende de forskellige tjenester på sundhed.dk, skal der udveksles oplysninger. Det kan fx være cpr-nummer, helbredsoplysninger eller lignende. Dette sker for at identificere brugeren og for at gøre det muligt at bruge tjenesten. Via Sundhed.dk kan man nemlig bruge en række tjenester uden for portalen, som ejes af andre myndigheder. Fx "*Tilskud til lægemidler*", der ejes og drives af Lægemedelstyrelsen. Får man via sundhed.dk adgang til en sådan tjeneste, vil sundhed.dk overføre de oplysninger, der knytter sig til den Digitale Signatur. Det sikrer, at kun brugeren får adgang til oplysninger om sig selv. Systemet sender oplysningerne krypteret til Sundhed.dk, og oplysningerne gemmes ikke i sundhed.dk.
4. Sikkerhed. Sundhed.dk skal overholde lovgivning om behandling af personoplysninger, bl.a. ved anvendelse af Digital Signatur og internationalt anerkendt krypteringsteknologi. Sundhed.dk skal sikre, at personoplysninger, som behandles på portalen, ikke hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes, forringes eller kommer til uvedkommendes kundskab.
5. Rettigheder. De oplysninger, som brugeren giver til Sundhed.dk, må kun udveksles og videregives i det omfang og til dem, det er nødvendigt for at udføre den tjeneste, brugeren anmoder om. Brugeren skal vide, hvilke oplysninger der behandles på portalen, formålet hermed, hvorfra oplysningerne stammer mv. Man kan gøre indsigelse over for behandlingen af personoplysninger eller om rigtigheden af de behandlede oplysninger.

Man kan til enhver tid tilbagekalde sin samtykkeerklæring ved at fjerne krydset, som man selv har sat, i bunden af samtykkeerklæringen.

Sundhed.dk: Personlige oplysninger

Indtil videre er det muligt at få patientjournaler og oplysninger tilbage i tiden:

- Indlæggelser (tilbage til 1977).
- Ambulant behandling og skadestuebesøg siden 1995.
- Psykiatriske sygehuskontakter indgår fra 1995.

Man kan kun se sine egne oplysninger og kun ved at bruge en Digital Signatur.

Oplysningerne stammer fra Landspatientregistret fra Sundhedsstyrelsen. Det har bl.a. administrative oplysninger som fx sygehus og afdeling, diagnoser, operationer, undersøgelser og behandlinger. Reglerne for indberetning er beskrevet i "*Fællesindhold for basisregistrering af sygehuspatienter*", der udkommer en gang årligt. Se reglerne for indberetninger ved at kontakte Sundhedsstyrelsen.

Startår for søgning: 1977
Slutår for søgning: 2006
Seneste LPR-opdatering: 21.02.2006 06:47
Udtrækstidspunkt: 21.02.2006 15:12
Rigshospitalet / SKADESTUEN (1301258)
Status: Afsluttet
Aktionsdiagnose: Vulnus digiti manus u beskadigelse af negl (DS610)
Patienttype: Skadestue (3)
Starttidspunkt: 14.02.1995 20:50
Sluttidspunkt: -

Figur 3.11: På Sundhed.dk kan man via Digital Signatur se, hvor tit og for hvad man har været indlagt på hospitalet. I eksemplet en beskadiget negl på Rigshospitalets skadestue i 1995.

Ikke alle oplysninger er registreret på alle sygehuskontakter.

Log på Sundhed.dk med Digital Signatur og klik på "*Mine sundhedsdata/Mine behandlinger på sygehuse*".

På Sundhed.dk er det også muligt at undersøge, om to eller flere lægemidler kan tages sammen eller påvirker hinanden. I lægesprog: medicininteraktion. Det er lidt svært at finde, men ligger under menuen *Lægemedler*. Klik vi-

dere på *Selvbetjening på apoteket, Interaktioner*. Resultatet er vejledende.

- Skriv navnet på medicinen i søgefeltet og klik på "Søg".
- Vælg typen af medicin, fx tabletter eller mikstur. Klik "Overfør" ud for den bestemte type medicin.
- Gentag forløbet for al den øvrige medicin.

Grønt hak betyder, at der ikke er problemer med at bruge medicinen sammen. Udråbstegn betyder, at der er problemer med at tage medicinen sammen. En farve viser, hvor alvorlig komplikationen er.

I menuen *Håndkøbsguide* findes håndkøbslægemidler til behandling af de mest almindelige symptomer. I søgningen kan der tages hensyn til alder, graviditet eller amning, og om man ikke tåler et bestemt lægemiddelstof. Guiden kan bruges til voksne og børn ned til 2 år.

Sundhed.dk: Medicinprofilen

Via sundhed.dk har man også adgang til Medicinprofilen. Det er en elektronisk oversigt over den medicin, som man kan købe på recept på apotekerne. Formålet er at forbedre sikkerheden og kvaliteten af den medicinske patientbehandling og undgå, at nogen får forkert, for meget eller forskellige typer medicin, som ikke bør bruges på samme tid.

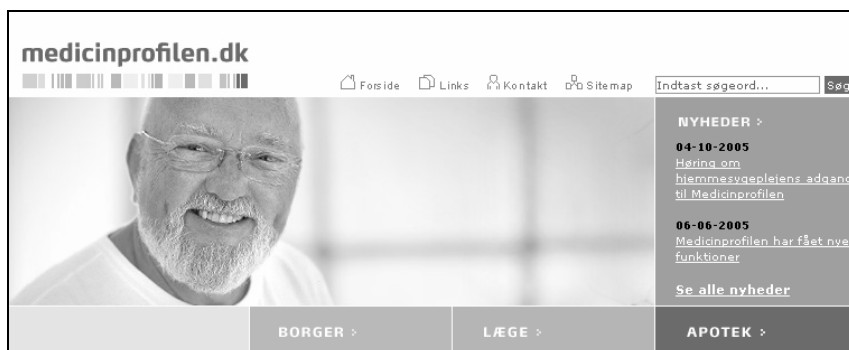
Medicinprofilen indeholder alle danskeres personlige medicinprofil. Her kan man se, hvilken medicin, man har købt på recept på apoteket de seneste to år. Medicinprofilen har

oplysninger om medicintilskud og substitution. Apotekerne skal indberette til Medicinprofilen, uanset om det er den praktiserende læge, en speciallæge eller vagtlægen, der har udskrevet recepten. Lægerne har på denne måde et overblik over ens medicinske behandling. Det kan være nyttigt ved fx hospitalsindlæggelse og almindelig konsultation.

Lægemiddelstyrelsen er register- og dataansvarlig for Medicinprofilen og har adgang til alle data i Medicinprofilen. Den sikrer sikkerheden og driften af systemet. Lægemiddelstyrelsen overvåger, om den opdateres korrekt med apotekernes indberetninger og sikrer, at oplysningerne i Medicinprofilen slettes efter to år. Derimod må Lægemiddelstyrelsen ikke bruge sin adgang til Medicinprofilen til fx at kontrollere den enkelte læges udskrivning af medicin eller den enkeltes medicinforbrug.

Som bruger skal man logge på Sundhed.dk med Digital Signatur og kigge under menuen *Mine sundhedsdata*. Man har nu mulighed for at vise sin medicinprofil til andre, for eksempel pårørende og sygeplejersker eller social- og sundhedspersonale. Eller udskrive medicinprofilen med personoplysninger og de seneste ordinationer inden for en given periode på op til to år. Man kan skrive på udskriften, hvem der må se udskriften ud over én selv.

Kun patienten og de læger, der har patienten i aktuel behandling, har adgang til Medicinprofilen, dvs. den praktiserende læge, vagtlægen, speciallægen og lægen på sygehuset eller skadestuen. Man kan også give apoteket tilladelse til at se ens medicinprofil. Både apotek og læge skal have Digital Signatur for at kun-



Figur 3.12:
Medicinprofilen er den digitale borgers mulighed for at finde mange oplysninger om medicin og om sit eget brug af medicin.

ne se oplysningerne. Patienten kan dels kontrollere, om oplysningerne i Medicinprofilen er korrekte, dels se, hvem der har brugt Medicinprofilen og søgt oplysninger. Dette for at sikre, at oplysningerne i Medicinprofilen ikke bliver misbrugt.

Læger kan bruge Medicinprofilen uden en patients samtykke efter at have udfyldt en elektronisk erklæring, hvori det fremgår, at lægen har patienten i aktuel behandling, at oplysningerne i Medicinprofilen er nødvendige for behandlingen og at oplysningerne bruges til at sikre kvaliteten, sikkerheden og effekten af patientens behandling.

Medicinprofilen er et tilbud til lægen, ikke en forpligtelse. Den kan være udgangspunkt for en samtale mellem lægen og patienten om patientens brug af medicin.

Tidsbestilling og receptfornyelse hos læger

Telefonisk kontakt til lægen foregår som regel mellem kl. 8.00-9.00 om morgenen. Men via Sundhed.dk kan en del læger også kontaktes om forskellige spørgsmål online. Lægen skal være tilsluttet ordningen på Sundhed.dk.

Følgende kan ordnes online:

- Tidsbestilling. Bestil tid direkte eller foreslå et tidspunkt, som lægens sekretær så melder tilbage på. Aftalen kan indtastes i en *Aftalebog*, hvor man også kan bede om at få en påmindelse inden lægebesøget.
- Forny recepter. Man kan bede om receptfornyelse og skriv, hvilket apotek recepten skal sendes til. Fx hvis man får et fast lægemiddel som p-piller og lægemidler til kroniske sygdomme.
- Konsultation pr. e-mail. Fortrinsvis ved enkle og konkrete spørgsmål, som ikke er akutte eller kræver supplerende oplysninger. Der vil typisk være en begrænsning på, hvor mange ord man må skrive som patient.

På Sundhed.dk's Vejviser har alle praktiserende læger oprettet en praksisdeklaration med oplysninger om adresse, telefonnummer,

alder m.m. Det fremgår, om man kan bestille tid, bestille recepter og foretage e-mail-konsultation via portalen.

Også andre behandlere end de praktiserende læger fortæller om deres tilbud i praksisdeklarationer. Man kan fx se tandlægepriser, undersøge om klinikkerne har handicapvenlige forhold, finde adresseoplysninger med links til Kraks tjenester og Rejseplanen mv.

Hos nogle læger er det muligt at bruge Digital Signatur. Hos andre læger kan man bede om at få et brugernavn og adgangskode.

I fremtiden vil den praktiserende læge med en Digital Signatur hurtigt kunne få detaljerede oplysninger om patienterne via en e-journal. Indtil videre er denne mulighed dog ikke landsdækkende. E-journal henter de aktuelle oplysninger direkte fra sygehusenes elektroniske patientjournaler. Det kan fx være laboratoriesvar, sygehusets medicinoplysninger, diagnoser, operative indgreb, overfølsomhedsreaktioner og beskrivelse af sygdomsforløbet.

Når en læge har alle relevante oplysninger om en patient, formindskes risikoen for, at patienten fx får en medicin, vedkommende ikke kan tåle.

e-Apoteket

e-Apoteket sælger receptpligtig medicin over nettet til personer med flergangsrecepter. Man skal være tilmeldt Sundhed.dk første gang, man køber receptpligtig medicin over nettet. Efter tilmelding får man tilsendt en pinkode fra apoteket, som kan bruges til at åbne adgangen til recepterne.

Efterfølgende kan man se nye recepter på Sundhed.dk, efter at apoteket har ekspederet dem første gang. Gamle, gyldige flergangsrecepter kan afleveres personligt eller sendes med posten til apoteket for at få dem oprettet.

Skal man bruge mere medicin fra recepten, bestilles den online. Log på med brugernavn og adgangskode. Vælg mellem at få medicinen tilsendt med posten, eller om den bliver afhentet på apoteket.

Håndkøbsmedicin, der kun må sælges på apoteket, kan også købes på e-Apoteket. Den kan tilsendes med posten. Her kan man købe ind som gæst.

Ikke alle apoteker har e-handel med receptpligtig medicin.

Danmark.dk og Netborger (*borger.dk*)

Danmark.dk og Netborger har begge overlappende eller supplerende muligheder på sundhedsområdet. På Danmark.dk ligger forskellige blanketter under menuerne *Selvbetjening* under *Sundhedsvæsen*:

- E 121 - Sygesikring til pensionister bosat i EØS-lande
- Patientklage-skema
- Pillepas - Schengen-attest
- Skadesanmeldelse - anmeldelse efter lov om erstatning for lægemiddelskader
- Skadesanmeldelse - anmeldelse efter lov om patientforsikring

Netborger har blanketter, som kan udfyldes og dernæst sendes til myndighederne (kommunen eller regionen). Det drejer sig om:

- Nyt sygesikringsbevis (blanket, pdf). Den skal sendes eller afleveres til kommunen. Herefter får man automatisk tilsendt et nyt sygesikringsbevis.
- Ønske om at skifte læge. Vær opmærksom på, at man ikke kan vælge en hvilken som helst læge. Lægen skal have åbent for tilgang af nye patienter. Hvis man vælger en læge, der har praksis mere end 15 kilometer fra bopælen, kræver det en accept fra lægen. Lægeskift i forbindelse med flytning er gratis. Hvis ikke koster det et par hundrede kroner.
- Skift af sygesikringsgruppe. Først skal man vælge region (tidligere amt) og den kommune, man bor i. Bemærk dog, at ikke alle kommuner er tilsluttet. Der etableres en sikker forbindelse når, man starter Sygesikringen.

- Søge om hjælpemiddel. Fx en god stol, en seng, en handicapvenlig telefon, eller en boligændring. Blanketten "*Ansøgning om hjælpemiddel/forbrugsgode*". Send eller aflever den til kommunen.
- Anmode om dagpenge ved sygdom. Gælder for tre grupper: arbejdsløse, lønmodtagere og selvstændige. Blanketten skal udfyldes af både arbejdstager og arbejdsgiver og sendes eller afleveres til kommunen.

Sygehusvalg

Hjemmesiden Sygehusvalg (www.sygehusvalg.dk) giver ikke i sig selv selvbetjening. Men den indeholder en oversigt over de aftaler, som Amdtsrådsforeningen har indgået med privatsygehuse og -klinikker i Danmark og sygehuse i udlandet om behandling af patienter gennem det udvidede frie sygehusvalg. Det er altså et redskab for patienter, henvisende sygehuse, læger og patientvejledere til at finde oplysninger om ordningen og til at søge oplysninger om relevante behandlingssteder og behandlingstilbud. De private sygehuse og klinikker, der ønsker at indgå en aftale om behandlingstilbud med Amdtsrådsforeningen, kan også finde relevante oplysninger om ordningen på siden.

Patienter kan søge på behandlingssteder. Det kan udføres på forskellige måder. Dels via en alfabetisk oversigt over aktuelle behandlingssteder, dels via en geografisk oversigt, der viser, hvilke behandlingssteder, som tilbyder behandling opdelt på fx Danmark og udlandet - eller øst og vest for Storebælt.

Der er også mulighed for at søge på en given behandling og se, hvilke sygehuse og klinikker der tilbyder behandlingen. De forskellige søgninger giver mulighed for at se uddybende oplysninger om de enkelte behandlingssteder. Herunder kan man se kontaktoplysninger og finde de konkrete aftaler, der er indgået med behandlingsstedet.

Henvisende Sygehuse gemmer oplysninger om ordningen generelt og fremfinder konkrete og relevante tilbud til patienterne. Der kan fore-



Figur 3.13: Sygehusvalg er en oversigt over privathospitaler og andet. Fx dette privathospital i Kollund.

tages en alfabetisk søgning af behandlingssteder eller en geografisk søgning fx opdelt på øst og vest for Storebælt. Der kan også søges ud fra en overordnet behandlingsoversigt. Endelig er der mulighed for at foretage en helt specifik søgning på operationskoder, behandlingskoder mv.

Privatsygehuse og -klinikker. På denne hjemmeside kan de henvisende sygehuse, læger og patientvejledere mv. finde oplysninger om ordningen generelt og fremfinde konkrete og relevante tilbud til patienterne.

Ligeledes kan de private og udenlandske behandlingssteder finde information om ordningen, om indgåelse af aftaler mv.

Ventetider

Ventelister (www.venteinfo.dk/ventelister) giver mulighed for at se ventetider og sygehusstatistik for udvalgte behandlinger og undersøgelser på offentlige sygehuse. Det gælder også hos praktiserende speciallæger og på de privathospitaler, hvor der er indgået aftaler om reglen for to måneders frit valg.

Ventetiderne er vejledende, så der er forbehold for, om de oplyste ventetider også gælder i den konkrete situation. Siden har en søgemaskine for samtlige behandlinger. Man kan også vælge behandlingsområde.

Netdoktor.dk: Test dig selv

Netdoktor indeholder en række vejledende test, hvor man kan teste sig selv på forskellige emner:

- Overvægt (BMI). Testen viser, om man er overvægtig, og om man er æble- eller pæretypen.
- Termin. Udregner fødselstidspunkt, hvor langt man er nået i graviditeten, og hvad der vil ske fremover uge for uge.

1. Hvor højt er dit BMI-tal? ☐ Mellem 25 og 29.9 ☐ Højere end 30
2. Er dit livmål større end 101 cm (hvis du er mand), eller 89 cm (hvis du er kvinde)? ☐ Ja ☐ Nej
3. Døjer du med et af følgende problemer: Forhøjet blodtryk, diabetes eller forhøjet kolesterol-tal? ☐ Ja ☐ Nej
4. Har nogen af dine nærmeste slægtninge nogen af ovennævnte problemer? ☐ Ja ☐ Nej
5. Har du taget mere end 10 kg på som voksen? ☐ Ja ☐ Nej
6. Bevæger du dig aktivt mere end 30 minutter om dagen? ☐ Ja ☐ Nej

Figur 3.14. Æble- eller pæreformet? Testen her skal afsløre om man har problemer med overvægt.

- Rygning. Viser om man er selskabsryger, vaneryger eller storryger. Derudover rygestop-råd om fx nikotinpræparater uden at tage for meget på. Samt hvor mange pen-

ge, der er sparet om året ved at stoppe, hvor mange dage livet forlænges ved at stoppe.

- Kondition. Coopers løbetest.
- Depression.
- Hvilken ugedag, man blev født.

Private sundhedssider

Ud over det offentlige er der mange private og kommercielle, som har information om sundhed og sygdom. Det kan fx være læger og tandlæger. Selvbetjeningen her er ofte begrænset. Men interesserede kan bruge sygeforsikringen Danmarks oversigt over de klinikker og privathospitaler, som er godkendt af denne organisation

(www.sygeforsikring.dk/Default.asp?ID=125).

Den medtager dog ikke samtlige.

Patientklager

Man kan klage til patientforsikringen og søge om erstatning for skader forårsaget af behandling eller for skader forårsaget af medicin. Skemaer på Patientklagenævnets hjemmeside (www.patientforsikringen.dk/anmeldelser/patient.html). Der kan ikke klages elektronisk.

Derudover kan man klage til

Patientklagenævnet (www.pkn.dk/index.html).

Klageskema findes på dette nævns hjemmeside (www.pkn.dk/pdf/klageske.pdf).

Politi, retsvæsen og forsvar

Politiet har en overordnet hjemmeside (www.politi.dk). Denne er under udbygning. I skrivende stund er det muligt at anmelde forskellige former for tyverier, dvs. af cykel, knallert, motorcykel, trailer, personbil, vare/lastbil og andre tyverier under 6.000 kr.

Ellers kan det meste kun ordnes ved personligt fremmøde på den lokale politistation eller hos andre myndigheder. Dog kan man finde et lille begrænset udvalg af blanketter på Danmark.dk. Dem kan man eventuelt bruge til at forberede sig.

- Fortegnelse over stjålne genstande
- Fortegnelse over stjålne smykker
- Fri proces
- Gældssanering
- Straffeattest

Foruden ovenstående findes der en snes anmeldelser, deklARATIONER, tilladelser hvad angår våben og eksplosiver på Netborger. Endelig kan man bruge blanketten "*Ansøgning om pas*". Det færdige pas sendes til den adresse, man har oplyst til politiet, eller man kan selv hente passet på politistationen.

Advokathjælp

Fri proces, dvs. gratis advokathjælp og dækning af sagsomkostninger, kan man i visse tilfælde få det offentlige til at betale. Blanketten findes på Netborger blanketten "*Ansøgning om fri proces*". Den skal sendes til statsamtet i den retskreds, hvor retssagen er anlagt.

Klager til Folketingets Ombudsmand

Man kan indsende en klage til ombudsmanden på e-mail, men det kræver, at man har en Digital Signatur og kryptering. Selv om klagen indsendes på e-mail, vil ombudsmanden normalt kun besvare den, hvis man bruger Digital Signatur. Ellers vil ombudsmanden normalt svare med et brev sendt med posten.

Forsvaret

På Forsvarets hjemmeside (forsvaret.dk/FVR/) er der en lang række blanketter om ansættelse, kontraktansættelse, session, uddannelse og flere andre. De er alle pdf-filer, som skal printes ud, udfyldes og sendes med posten.

Kultur, fritid og sport

bibliotek.dk

Bibliotek.dk er folke- og forskningsbibliotekernes fælles database. Dvs. her kan man søge bøger, film, musik mv. fra alle landets biblioteker. Har man fundet en bog, kan man

bestille den til sit lokale bibliotek (uanset hvilket bibliotek, der ejer materialet). Hvis man i forvejen er registreret bruger i en kommune, vil det normalt være her, at materialet skal hentes.



Figur 3.15: Det afgørende øjeblik hvor man fra Bibliotek.dk bliver ledt over på sit eget biblioteks hjemmeside, her København.

Biblioteksstyrelsens hjemmeside (www.bs.dk) har en række blanketter til forskellige biblioteksformål: bibliotekernes udviklingspulje, bladpuljen, rådighedsbeløb for billedkunst, tidsskriftstøtte, biblioteksafgift mv.

Mange biblioteker indfører også i de kommende år Digital Signatur.

Tilskud til foreninger

Foreninger kan få støttetilskud til folkeoplysende virksomhed, fx aftenskoler, aktiviteter, lokaler og lignende. Man skal udfylde en af blanketterne på Netborger.dk "Ansøgning om tilskud til frivilligt folkeoplysende foreningsarbejde" eller "Ansøgning om lokaletilskud til det frivillige folkeoplysende foreningsarbejde". Registrerede foreninger og kredse kan også låne offentlige lokaler af kommunen.

Skov- og Naturstyrelsen

Skov- og Naturstyrelsens side (www.skovognatur.dk/Service/Selvbetjening) kan bruges af naturvandrere, jægere og andre, som bruger skoven til fritidsformål. For jægere foregår selvbetjeningen ved at indtaste cpr-nummer og eventuelt id-nummer. De har følgende selvbetjeningsmuligheder:

- Betal for jagttegn, jagtprøve og riffelprøve.
- Indberet vildtudbytte.
- Tilmeld jagtprøve.

Andre har følgende muligheder:

- Søge om tilladelse til aktiviteter på Skov- og Naturstyrelsens arealer, hvis aktiviteterne på en eller anden måde påvirker andre skovgæsters oplevelse af naturen, skovens dyr og planter eller skovdriften.
- Lejrpladser til organisationer og grupper, fx spejdere, skoler og børneinstitutioner.
- Tilskudssag (privat skovdrift).
- Bestil ridetegn i Dyrehaven, Jægersborg Hegn, Kongelunden og på Vestamager.

Derudover har siden nogle interaktive kort og andre faciliteter:

- *Skovkort* er en digital indgang til Skov- og Naturstyrelsens detaljerede skovkort. Kortene giver oplysninger om, hvilke træarter, der vokser på arealerne, og hvornår de er plantet.
- *Havjagt*. Jægere kan drive ikke-erhvervs-mæssig jagt på fiskeriterritoriet ud fra visse regler. Skov- og Naturstyrelsen har kort, der samler en række af de vigtigste regler for jagt på fiskeriterritoriet.
- *Natura 2000-områder*. EUs overordnede mål er at stoppe forringelser af biodiversiteten senest i 2010. Habitat- og fuglebeskyttelsesområderne under Natura 2000 danner tilsammen et økologisk netværk af beskyttede naturområder gennem hele EU.

Digte.dk

Digte.dk er en hjemmeside for skandinaviske forfattere. Der er både mulighed for at oprette en særlig registrering eller få adgang med Digital Signatur. Hjemmesiden er beregnet til personer, som anser sig selv for digtere. De kan få publiceret deres digte på hjemmesiden, hvor interesserede kan læse dem.

Slots- og ejendomsstyrelsen

Digital Signatur (www.ses.dk) giver adgang til Slots- og Ejendomsstyrelsens selvbetjeningsmuligheder og services. Her er nogle af dem, hvor der er selvbetjening:

- Afhold arrangement. Private, virksomheder eller foreninger kan ansøge om at lave et arrangement i en slotshave eller et andet historisk udendørsareal.
- Guidede ture i barokhaven, Frederiksborg Slotshave: Formular til bestilling af guide-ture.
- Byggesagsrapport. Skemaer til brug for statslige bygherrer og rådgivere. Skemaerne skal bruges i forbindelse med budgetlægning og regnskabsrapportering af statslige byggearbejder.
- Kundeportalen. (For styrelsens kunder, kræver adgangskode): Slots- og ejendomsstyrelsens lejere i kontorejendommene har digital adgang til yderligere oplysninger om de ejendomme, de har, fx lejekontrakter, økonomioplysninger, regnskaber mv.
- Ejendomsbørsen. (For offentlige institutioner berørt af kommunalreformen, kræver adgangskode): På den webbaserede ejendomsbørs kan offentlige institutioner indtaste ændrede lokalebehov.
- Statens Ejendomsinformationssystem. (For statsinstitutioner, kræver adgangskode): Giver oplysninger om aktuelle statslige ejendomsportefølje og dens anvendelse. Oplysningerne i SE kan danne grundlag for en effektiv statslig ejendomsforvaltning og en samlet prioritering af anvendelsen af statens ejendomme.

Politik

Kommunernes Landsforening har en række blanketter til at få optagelse på valglistor til valg til folketinget, kommuner og amter. De kan anvendes af kommuner, der har tegnet blanketlicens hos KL, og virksomheder og privatpersoner, dog kun i et begrænset antal blanketter til ikke-kommercielle formål. (www.kl.dk/291029). Det samme gælder for valget til Europa-parlamentet. (www.kl.dk/236635).

Tilskud til politisk arbejde

Kommunernes Landsforening har en række ansøgningsblanketter om tilskud til politisk arbejde efter partistøtteloven. (www.kl.dk/236667).

Ældre, pension og død

Pension

Det nemmeste sted at starte er Netborger. Her er selvbetjening til de forskellige pensionsformer. Man kan endvidere beregne pensionen via *Pensionsguiden*. Den kan også bruges til at se, hvad fx indkomstændringer betyder for folkepensionen. Ændringer kan også indberettes online på *Pensionsguiden*.

Her lidt om de forskellige pensionsformer på Netborger:

- **Delpension.** Søg delpension med blanketterne "*Ansøgning om delpension til lønmodtagere*", "*Arbejdsgivererklæring til ansøgning om delpension*" og "*Erklæring om pensionsforhold*". Selvstændige skal udfylde blanketterne "*Ansøgning om delpension til selvstændige erhvervsdrivende*" og "*Erklæring om pensionsforhold*". Blanketterne skal sendes eller afleveres til kommunen. Se også Kommunernes Landsforenings blanketter (www.kl.dk/236624).
- **Efterløn.** Beregn om man opfylder betingelserne for at få højeste dagpengesats for fuldtidsforsikrede, og er berettiget til efterløn eller til at overgå til efterløn. Se menuen *Beregn din efterløn*. Se også Beskæftigelsesministeriets beregningskema for efterløn (www.bm.dk/efterloen/beregn.asp).
- **Folkepension.** Beregn folkepension elektronisk i *Pensionsguiden* (elektronisk). Ansøgningsblanketten sender kommunen almindeligvis til personer, der bliver 65 eller 67 år. Ellers kan blanketten "*Ansøgning om folkepension*" hentes på Netborger.dk. Den skal indsendes eller afleveres til kommunen.

Tilskud mv.

Ældre og pensionister har muligheder for en række tilskud og faciliteter, hvoraf de vigtigste findes på Netborger:

- **Licensnedsættelse.** Udfyld blanketten "*Ansøgning om nedsættelse af fjernsynslicens eller fritagelse for betaling af radiolicens*". Kommunen skal attestere ansøgningen, som så sendes eller afleveres til Danmarks Radios licenskontor.
- **Varmetillæg.** Folkepensionister og førtidspensionister kan søge herom på *Pensionsguiden*. Man kan også bruge blanketten "*Ansøgning om varmetillæg*". Den skal sendes eller afleveres til kommunen. Man kan elektronisk beregne varmetillæg via *Pensionsguiden*.
- **Hjælpemidler.** Ansøg om et hjælpemiddel (fx en god stol, en seng, en handicapvenlig telefon) eller en boligændring med blanketten "*Ansøgning om hjælpemiddel/forbrugsgode*". Den skal sendes eller afleveres til kommunen. Kommunen giver også råd og vejledning om, hvordan man bedst indretter boligen. Ansøgning om individuelle hjælpemidler som fx arm- og benproteser og synshjælpemidler sker til amtet/regionen. Kommunen tager sig af visse individuelle hjælpemidler - fx specielt fodtøj, støttestrømper og brystproteser.

PensionsInfo

PensionsInfo (www.pensionsinfo.dk) er et samarbejde mellem en række pensionskasser, livsforsikringsselskaber og offentlige myndigheder. Den giver overblik over ens økonomi ved pensionering, invaliditet, dødsfald, alvorlig sygdom og sociale pensioner.

Man kan beregne sin folkepension i samarbejde med Netborger.dk ved at indsætte sine pensionstal fra PensionsInfo i beregningen.

Der findes en vejledning i form af en guidet tur, hvor man kan få hjælp til at bruge Pen-

sionsInfo - trin for trin. Der er tre guidede ture:

- Personlig adgangskode
- Se pension. (Dvs. Alderspension, dødsfaldsdækning, invalidepension, anden dækning, efterløn, folkepension og førtidspension). Klik på "*Se din pension og efterløn*" i den blå bjælke på PensionsInfos forside.
- Beregn efterløn

Mange af de private pensionselskaber har beregninger af, hvor meget man kan få i pension ved at indbetale private kapitalpensioner o.l. Fx Industriens Pension (www.industripension.dk/medlemmer/beregn_din_pension_ip.htm).

Pension Danmark (www.pension.dk)

Her kan man få adgang til oplysninger på tre måder:

- Cpr-nummer og adgangskoden fra pensionskort fra seneste pensionsoversigt.
- Kode fra netbank (net-ID).
- Digital Signatur.

Sociale pensioner

Kommunernes Landsforening har en række blanketter vedrørende førtidspension og folkepension, som kan anvendes af kommuner, der har tegnet blanketlicens hos KL, og virksomheder og privatpersoner, dog kun et begrænset antal blanketter til ikke-kommercielle formål. (www.kl.dk/236663).

Begravelseshjælp

Man kan søge om begravelseshjælp ved på Netborger.dk at udfylde blanketten "*Ansøgning om begravelseshjælp*". Den sendes eller afleveres til kommunen.

Begravelseshjælpen nedsættes gradvist i forhold til formuen.

4. Demokrati på internettet

Dette kapitel beskæftiger sig med nogle demokratiske aspekter ved internettet. Både på initiativ fra myndighedernes side, fx når kommuner giver borgerne mulighed for at få indflydelse, og fra private.

En række kommuner giver deres borgere mulighed for at tilkendegive deres mening. Det svinger fra kommune til kommune. Her nogle muligheder:

- Kommunen har slet ingen.
- Begrænset til enkelte områder, fx lokalplaner, høringer og borgermøder.
- Klagemuligheder.
- Åbne debatsider hvor borgerne kan ytre sig om alle kommunale emner.

Hvor meget kommunen har, vil fremgå af hjemmesiden. Find kommunens hjemmeside og kig efter menuer om debat og indflydelse. Herunder er nogle eksempler.

Åben debat: Rudersdal Kommune og Hals

Rudersdal Kommune, tidligere Søllerød (www.rudersdalkommune.dk) og Odder Kommunes debatside, *Oddernet*, er to eksempler på, at borgerne kan debattere offentligt på kommunens hjemmeside.

Rudersdal har både aktuelle og uaktuelle emner. Punktet *Aktuelle debatter* viser de igangværende debatter, mens punktets *Afsluttede debatter* viser de debatter som anses for at være uaktuelle og derfor ikke længere er til debat.

Kommunen har lavet nogle meget vide spilleregler for, hvordan debatten skal foregå:

"Du ejer dine egne ord. Så enkelt kan reglerne for Søllerød Kommunes debatforum opsummeres. Du står altså selv til ansvar for, hvad du skriver.

Du er selv ansvarlig for, at dine indlæg ikke er krænkende, ødelæggende (for eksempel indeholder computervirus) eller strafbare. Du er også ansvar-

lig for at overholde loven om ophavsret. Søllerød Kommune er ikke ansvarlig for indlæggene.

Ingen er anonyme

På Søllerød Kommunes debatforum er der ingen anonyme indlæg. Du skal udfylde dit navn og e-mailadresse, når du skriver indlæg i debatten. Det er kun dit navn, der bliver offentliggjort.

Debatindlæggets form og længde

I debatindlæggene bliver de fleste specialtegn vist som omvendte spørgsmålstegn, så det er en god idé, at du helt undgår at bruge specialtegn.

Et debatindlæg kan højst være på 4.000 tegn. Det svarer til cirka halvanden til to A4-sider.

Det er ikke tilladt at annoncere for produkter, tjenesteydelser, andre netsteder m.v.

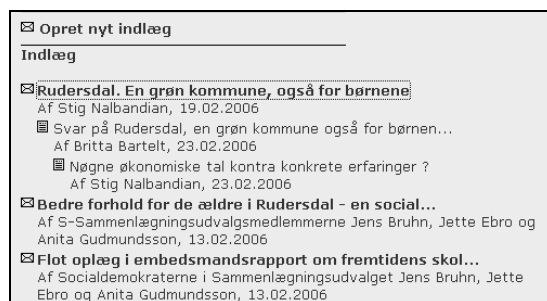
Ret til at slette indlæg

Søllerød Kommune forbeholder sig retten til at slette indlæg, der intet har med det debatterede emne at gøre, eller indlæg, som kan virke stødende. Det samme gælder indlæg, der i øvrigt ikke overholder reglerne for kommunens debatforum.

Svar fra kommunen

Ingen er forpligtet til at svare på indlæg i kommunens debatforum.

Redaktionen (Informationskontoret) overvåger debatten og vurderer løbende, om der er indlæg som kommunen skal besvare."



Figur 4.1: Rudersdal kommunes debatside med et typisk eksempel på en debat med svar.

Med andre ord kan alle under ansvar for loven skrive, hvad de vil, blot de ikke er anonyme, og indlægget ikke er længere end et par A4-sider. Debatsiden er under menuen "*Din Mening*". Debatsiden er et eksempel på en godt fungerende side, hvor der både er mange indlæg, og indlæggene er præget af borgernes engagement i deres kommune. Emnerne er ligeledes mangfoldige og dækker et bredt spektrum af emner.

Begrænset dialog: Københavns Kommune, Politik & Demokrati

Københavns Kommune har ikke noget debatforum. Det er mest envejskommunikation fra kommunen til borgerne om demokratiet på Rådhuset og i Borgerrepræsentationen med meget begrænsede muligheder for at læse borgernes mening. En samlet oversigt over menuerne:

- **Dagsordener og beslutningsreferater.** Fra møder i Borgerrepræsentationen og udvalgene.
- **Byens styre** oplyser om borgerrepræsentation, borgmestrene, økonomiudvalget og seks stående fagudvalg.
- **Byens planer**, dvs. lokalplaner, kommuneplaner samt trafik- og miljøplaner. Her kan københavnere give deres mening til kende, hente materiale og læse nyt om byens planer. Punktet indeholder bl.a. en oversigt over kommuneplaner og deres sagsgang, lokalplaner, trafik- og miljøplaner, regionsplaner.
- **Økonomi og budget.**
- **Rapporter og Dokumentation.**
- **Debat og Indflydelse.** Indeholder forskellige dialogprojekter, hvoraf nogle giver mulighed for direkte via internettet at give sin mening til kende. Indeholder forskellige oplysninger om Akt- og registerindsigt, Det sociale brugerråd, Klageråd (hjemmehjælp), Lokalråd, Skatteankenævnet, Ældreråd mv.

Alle punkterne findes i menuen "*Politik & demokrati*". Kommunens opfattelse af demo-

krati er mest envejs: information fra kommune til borger. Men der er dog mulighed for at få indflydelse på lokalplaner, samt visse spørgsmål, som kommunen tager op.

BorgerWeb

BorgerWeb.DK (www.borgerweb.dk) er en offentlig portal, hvor kun brugere med Digital Signatur eller en pinkode har adgang. Formålet med BorgerWeb.DK er at give brugerne et sikkert sted på internettet til at samle forskellige hverdagsagtige aktiviteter med familie, venner, arbejde m.m.

BorgerWeb DK tilbyder en vifte af faciliteter til det formål:

- 10 Mb e-mail (typisk med adressen ditnavn@borgerweb.dk). Det er meget lidt set i forhold til fx Yahoo!mail, Hotmail og Gmail, men man kan vælge at få sendt e-mails videre til disse e-mailadresser.
- Selvbetjening i det offentlige. Det kræver, at de offentlige myndigheder også har tilmeldt sig BorgerWeb.
- Abonnement på nyheder, job og information.
- Elektronisk kalender, med familie, venner, arbejde, forening m.m. Ingen pladsbegrænsning.
- Hjemmeside for brugeren selv eller fx forening eller sportsklub. Ingen pladsbegrænsning, men billeder kan kun vælges fra billedarkivet, hvor der kun er plads til 10 Mb.
- Dagbog (*weblog*), med egen adresse, typisk ditnavn.borgerweb.dk.
- Billeder og dokumenter. De kan fx udgives på egen hjemmeside. Der er pladsbegrænsning på 10 Mb.
- Huskelister, notatsider, ugeskema og opslag på egen eller familiens elektroniske opslagstavle. Ingen pladsbegrænsning.
- Netværk og sammenkobling af eget netsted med andre på BorgerWeb.DK.
- Debatfora og andre fælleskaber.



Figur 4.2:
Eksempel på en
hjemmeside på
BorgerWeb

- Pinkode til egne børn under 18 (15) år, så hele familien kan være med.

Det er gratis og kræver Digital Signatur.

Hjemmesiden er tilgængelig fra enhver computer med adgang til internettet. Som det fremgår, er det hensigten at organisere kontakt og kommunikere med alt lige fra offentlige selvbetjeningsløsninger og det sociale netværk, til dagligdagen med familie og venner. Altså dagens gøremål, e-mails, dagbog (weblog), nyheder, ledige jobs og boliger, debat mv.

Det kan fx være at lave dagens indkøbsliste, holde hinanden orienteret om forskellige gøremål med e-mail, opslag og aftaler i kalenderen mv.

Hvis man kun har brug for sådanne informationer derhjemme, er der ikke nogen grund til at lave en hjemmeside på BorgerWeb. Der kan dog være andre grunde til at bruge Borgerweb:

- Det kan være lærerigt, hvis man ikke har prøvet at lave en hjemmeside før.
- Det kan være praktisk for familier, som ikke er så meget sammen i dagligdagen, eller som rejser meget og er meget ude. Så kan man nemlig også gå ind på det personlige BorgerWeb for at vise ferie billeder eller finde links og dokumenter.
- Hvis man er på ferie i udlandet.

Systemet er enkelt at bruge. Det kræver kun lidt kendskab til internettet.

Der er forskellige niveauer for offentlighed. Og det kan man selv indstille: Den mest åbne er, at andre skal kunne se informationer. Man kan også vælge at kun de, som man har givet et login til den private del af hjemmesiden må kigge med.

Kalender, noter eller opslag kan deles med de andre på BorgerWeb inden for fællesskaber. Fx familie eller forening.

Kontakter fra adressebogen kan få tilladelse til med brugernavn og et adgangskode at kunne logge på den lukkede del af hjemmesiden.

BorgerWeb forsikrer, at der kun kommer reklamer og spam i indbakken, hvis man selv giver lov til det.

For det tilfælde at en kommune tilmelder sig, vil Borgerweb også kunne tilbyde forskellige services, fx

- Betalinger til kommunen.
- Ansøge om institutionsplads til dit barn.
- Søge om skoleskift for dit barn.
- Bestille skolemad til dit barn.
- Ansøge om byggetilladelse.
- Lave anmeldelser om skadedyr.
- Finde sagsbehandlere i kommunen.

For at blive accepteret som bruger skal man acceptere nogle regler. Fx skal dansk lovgivning overholdes, og det er ikke tilladt at sende eller offentliggøre filer eller meddelelser, der indeholder fotografier, musik, software

eller andet materiale, man ikke ophavsretligt har tilladelse fra rettighedshaveren til at besidde, offentliggøre og/eller videresende. Derudover må man ikke sende materialer, der kan skade andre brugeres computere eller give andre brugere adgang til ulovligt materiale eller andre hjemmesider, der indeholder ulovligt materiale.

EDB Gruppen A/S, som står bag BorgerWeb, forbeholder sig ret til at fjerne indhold, som støtter eller opmuntrer til vold, intolerance, racisme og blasfemi eller på anden måde overtræder gældende retsregler, eller hvad der opfattes som "god moral". Den kan udelukke en bruger fra BorgerWeb, hvis personens opførsel på BorgerWeb generer andre brugere. Brugere opfordres til at behandle hinanden med gensidig respekt. Det er ikke tilladt at bruge BorgerWeb til at true, chikanere eller forfølge andre brugere og borgere.

- Første gang man logger på med Digital Signatur, kan man oprette en EG PIN kode. Den kan man bruge for at få adgang fra en computer, som ikke har Digital Signatur installeret. Og det er alle andre end den derhjemme. Det kan være en offentlig computer på fx biblioteket, eller en privat computer hos venner og familie.
- Unge mellem 15-18 år skal logge på med et "Ungdomscertifikat". Det giver dog ikke

helt de samme muligheder. De kan også få en EG pinkode til at logge på med. Den kan laves af en voksen/forælder, når de er logget på med Digital Signatur.

Vælg et navn til hjemmesiden, som ikke er brugt i forvejen. (Fx *erikhoy.borgerweb.dk*). E-mailadressen kommer til at ende på *borgerweb.dk*, fx *erikhoy@borgerweb.dk*.

Personer, som ikke før har prøvet at lave en hjemmeside, kan bruge BorgerWeb som et godt sted at starte.

Fanebladet *Selvbetjening* har en oversigt over de selvbetjeningsmuligheder, der findes inden for det offentlige.

Danmarksdebatten

Danmarksdebatten (*www.danmarksdebatten.dk*) har sat sig for at være en fællesdatabase for Danmarks offentlige debatter. Her er debatter, som er startet af danske myndigheder, organisationer, partier eller privatpersoner. Man kan maile debatforslag til Danmarksdebatten for at deltage i en debat, som allerede er i gang, eller starte et helt nyt emne.

Det er enkelt at kommentere tidligere indlæg: Klik *Besvar* til højre for det pågældende indlæg og skriv indlægget. Man skal opgive navn og e-mail. De offentliggøres kun, hvis man selv ønsker det, dvs. man kan deltage



The screenshot shows the DanmarksDebatten website interface. At the top is the logo and navigation links: Forside, Borger, Debatter, Presse, Råd og Regler, Arkiv. The main content area is titled "Debatoplæg: Kanalforbindelse over Odense fjord" and includes text from the IT- og Telestyrelsen. It mentions a debate about a canal connection over Odense fjord, initiated by the Fyns Amt and Odense Kommune. There is a link to "Læs hele debatoplægget" and a note about subscribing via email. On the right, there is a section "Information om debatoplægget" with details like creation date (06-04-2004), expiration date (01-07-2006), and the responsible authority (Fyns Amt). At the bottom, there is a "Debat:" section with a list of comments, including one from "maler@iems.dk" dated 13-01-2005.

Figur 4.3:
På Danmarksdebatten kan man deltage i alle mulige debatter. Eller selv starte. Her om der skal være en kanalforbindelse over Odense Å.

anonymt i debatten. Der er dog nogle "Spilleregler" for ulovlige indlæg, fx hvis de er racistiske eller injurierende.

Hver debat styres af den organisation, som står bag. Debatejerens navn står ved indlægget og er klikbart. Hvis det ikke virker, kan man kontakte IT- og Telestyrelsens Hotline.

Danmarksdebatten arbejder for en åben, demokratisk debat, hvor alle er velkomne til at deltage, hvis man overholder forskellige regler:

- *Dit debatindlæg skal være sagligt og interessant for mange. Diskuter ikke personer, men principper. Har du en privat sag, der involverer fx kommunen, skal du henvende dig til en sagsbehandler der. Dit indlæg kan altså ikke starte en egentlig sagsbehandling hos den givne kommune.*
- *Vis respekt for andre. Et indlæg må ikke være injurierende, racistisk eller på nogen anden måde krænkende. Heller ikke i sit sprog. Så undgå venligst bandeord og grove udtryk. Såfremt krænkende indlæg fremføres, uden at forfatteren er angivet, må den myndighed, som står for debatten på anmodning fra den krænkede medvirke til at identificere afsenderen.*
- *Når du svarer på et oplæg, så forsøg at holde dig til det emne, som oplægsholderen har sat.*

IT- og Telestyrelsen og Danmarksdebattens øvrige samarbejdspartnere kan uden varsel slette et indlæg, hvis indholdet skønnes i strid med disse regler eller straffeloven og almindelig god presseskik i øvrigt.

Debatindlæg er beskyttet af ophavsretsloven, så de kun må printes til privat brug, og digital fremstilling må udelukkende ske til personlig brug for fremstilleren eller dennes husstand. Citater fra indlæg skal være loyale, og de skal fremtræde som citater.

Offentligt ansat er underkastet tavshedspligt.

Det er bidragyderne selv, der har ansvaret for indlæggene, ikke styrelsen bag.

For at finde rundt i debattemnerne kan man bruge emneoversigten. Den er dels opdelt på en snes emner, dels på amter/regioner, kom-

mune, interesseorganisation, medier, privat/offentlig.

Mange kommuners hjemmesider samarbejder med Danmarksdebatten. Det gælder fx Århus kommune (www.aarhus.dk/aa/portal/debat?_refresh=true). I det tilfælde vil man fra kommunens hjemmeside automatisk blive ledt over til Danmarksdebatten.

Debate Europe

Debate Europe (europa.eu.int/debateeurope) er en debatside, oprettet af Europa-Kommissionen. Det er også denne, som bestemmer, hvilke debattemner der skal være. Man kan altså ikke selv sætte et emne til debat. Det kan være emner som:

- Den økonomiske og sociale udvikling i EU
- Borgernes holdning til EU og EU's opgaver
- EU's grænser og rolle i verden

Siden findes på de officielle sprog i EU, heriblandt dansk.



Figur 4.4: Debate Europes forside, hvor man kan vælge sprog, bl.a. dansk.

Skriv under nu

Skriv Under Nu (www.skrivunder.nu) er for privatpersoner, som vil lave troværdige underskriftsindsamlinger via internettet. Dem er der mange af i forvejen, men flere har lav troværdighed, fordi mange ynder at underskrive sig med tvivlsomme og opdigtede navne. Desuden er der ofte ingen former for kontrol med, hvor mange gange en given underskri-

▼ afskaffelse af klapjagt på rygere (antal **deltagere**: 7)

Tekst der underskrives:

Undertegnede ønsker hermed klapjagten på rygere afskaffet. vi lever i et frit land hvor forskelligheden gør os unikke, hvorfor rygning på offentlige steder IKKE skal gøres forbudt ved lov men derimod op til det enkelte individ under skyldig hensyntagen til sine medmennesker.

Deltagelse:

Benyt dette link hvis du vil deltage i underskriftsindsamlingen. Bemærk at din deltagelse ikke er gennemført før du accepterer at underskrive ovenstående tekst med din digitale signatur

[Deltag i underskriftsindsamlingen](#)

Tip en ven:

Send et link til denne side til en ven, som kan være interesseret i at deltage i denne underskriftsindsamling.

Angiv dit eget navn

Figur 4.5:

På Skriv Under Nu kan indehavere af Digital Signatur bidrage til underskriftsindsamlinger. Ex er der både en for at forbyde rygning, samt en for at afskaffe klapjagt på rygere.

ver deltager (med forskellige navne) i en underskriftsindsamling.

Derfor skal underskriverne her bruge Digital Signatur. Det betyder, at det er umuligt for den, som afholder underskriftsindsamlingen at "flytte" en underskrift fra én tekst til en anden, fx fra "Afskaf lukkeloven" til "Mickey Mouse som statsminister". Underskriften er bundet til teksten.

Kun den personlige signatur dur, altså ikke en medarbejdersignatur. Det betyder, at man kun kan underskrive én gang og med det navn, der er registreret ved bestilling af Digital Signatur. Da der er færre end en million personer i Danmark, som har en Digital Signatur, udelukker det dog samtidig en betragtelig del af befolkningen.

Siden forbeholder sig ret til at vurdere og sortere alle indkomne forslag til underskriftsindsamlinger. Kriterierne går udelukkende på, om forslaget er seriøst ment. Emnet kommer i anden række og kan ikke ses som udtryk for, om siden deler sympati med det accepterede forslag.

Siden forbeholder sig ret til at fjerne såvel aktive som afsluttede underskriftsindsamlinger uden varsel.

Det er gratis at oprette en eller flere underskriftsindsamlinger og gratis at deltage i en eller flere underskriftsindsamlinger.

En underskriftsindsamling kan kun afsluttes af den person, som oprettede underskriftsindsamlingen. Når en underskriftsindsamling

er blevet godkendt, vil vedkommende modtage information om, hvorledes det teknisk gøres.

Personen, som opretter underskriftsindsamlingen, har adgang til listen. Og vedkommende afgør, hvem han/hun ønsker at videregive informationerne til.

Det er ikke muligt at ændre i teksten, der underskrives efter at underskriftsindsamlingen er oprettet. Det ville jo nemlig betyde, at deltagerne så ikke længere havde underskrevet den samme tekst. Hvis man vil ændre, er man nødt til at oprette en helt ny underskriftsindsamling. Så vær omhyggelig med at formulere teksten. Den skal underskrives, når underskriftsindsamlingen oprettes.

Oprekkeren kan vælge, at Digital Signatur ikke skal indeholde ens navn. Disse kan godt deltage i underskriftsindsamlinger. I så fald vil navnet stå som et pseudonym. Underskrift med Digital Signatur indeholder altid et såkaldt PID-nummer, som er unikt for hver indehaver af Digital Signatur. Underskriften vil altid kunne spores tilbage til indehavere, men det er kun offentlige institutioner, som må gøre dette uden tilladelse.

E-mailadressen videregives til forslagsstilleren, hvis e-mailadresse er indeholdt i Digital Signatur, for at vedkommende kan kontrollere underskriften. Det gælder alle vegne, hvor man benytter Digital Signatur. Med mindre man får udstedt en Digital Signatur uden e-mailadresse. En sådan kan også anerkendes af Skriv Under Nu.

5. Lovstof og sikkerhed på internettet

Dette kapitel beskæftiger sig med den lovgivning, som giver borgeren rettigheder og pligter over for det offentlige. Også på det elektroniske område. Det er bl.a. lov om offentlighed i forvaltningen og persondataloven. Interesserede kan finde disse love her:

- Retsinformation (www.retsinfo.dk) er en Danmarks lovdatabase, bl.a. med gældende og historiske love, bekendtgørelser og cirkulærer mv. samt Folketingets dokumenter.
- Menuen *Aktindsigt* på danmark.dk giver en mere forståelig oversættelse til hverdagsprog af det snørklede lovsprog.

Lov om behandling af personoplysninger på Retsinformation.

Aktindsigt

Lov om offentlighed i forvaltningen giver som udgangspunkt alle ret til at se dokumenter, der indgår i den offentlige forvaltning, uanset alder og uanset man er dansk statsborger eller bosat i Danmark. Hvis man yderligere er part i en afgørelsessag, er der udvidet ret til aktindsigt. Loven giver aktindsigt i dokumenter fra departementer, direktorater, styrelser, statsamter, amter og kommuner. Aktindsigten omfatter udover dokumenter også fx kort, tegninger og film.

Der er dog nogle vigtige undtagelser. Det drejer sig om:

- Straffesager.
- Sager om ansættelse og forfremmelse.
- Personalesager. (Dog ikke oplysninger om den ansattes navn, stilling, uddannelse, arbejdsopgaver, lønmæssige forhold og tjenesterejser).
- Interne arbejdsdokumenter, fx kommunale dokumenter til eget brug.

- Interne breve inden for kommunen og forvaltningerne.
- De sager hvor der efter en konkret vurdering skal tages væsentlige hensyn til det offentlige interesser. Det er fx hensyn til gennemførelsen af kommunens kontrol- eller planlægningsopgaver og hensyn til kommunens forretningsvirksomhed og økonomiske interesser.

Hvis man ønsker aktindsigt, henvender man sig til den forvaltning, hvor sagen hører hjemme. Der er ingen formelle krav om, hvordan en ansøgning om at få aktindsigt skal se ud. Ansøgning kan ske telefonisk, via fax, e-mail, brev eller ved personlig henvendelse til myndighederne. Der er heller ikke krav om en begrundelse for at ønske aktindsigt.

Aktindsigt gælder i allerede eksisterende sager. Derfor er det offentlige ikke forpligtet til at lave undersøgelser, statistikker, analyser eller lignende.

Hvis myndighederne ti dage efter ansøgningen endnu ikke har givet eller afslået aktindsigten, har man krav på at få at vide, hvorfor afgørelsen trækker ud. Spørgsmål skal rettes til Justitsministeriet.

Klager over en afgørelse om aktindsigt skal ske til den forvaltning, der har truffet afgørelsen.

Hvis man selv er part i en sag, har man en udvidet ret til aktindsigt gennem persondataloven. Den giver en række rettigheder til at få indsigt i oplysninger om en selv. Det gælder bl.a.:

- Få besked om, at der indsamles oplysninger om en selv.
- Få indsigt i de oplysninger, der behandles.
- Gøre indsigelse mod, at behandling af oplysninger finder sted. Hvis indsigelsen er berettiget, skal behandlingen ophøre.

- Gøre indsigelse mod, at oplysninger om en selv videregives til markedsføring.
- Gøre indsigelse mod afgørelser, der har retsvirkning for eller berører en selv i væsentlig grad, og som alene er truffet på grundlag af elektronisk databehandling.
- Få urigtige eller vildledende oplysninger rettet, slettet eller blokeret.

Tilbagekalde et samtykke til behandling af følsomme oplysninger.

I sager med egne personoplysninger skal man anmode om indsigt i bestemte behandlinger / registre hos den forvaltning, der har de pågældende personoplysninger. I Københavns Kommune er det fx Borgerrepræsentationens Sekretariat.

Der står mere om rettighederne på Datatilsynets hjemmeside (www.datatilsynet.dk). Klager over en kommunes behandling af oplysninger kan ske til Datatilsynet. Datatilsynet kommer kun ind i billedet, hvis borgeren er utilfreds med det svar, som kommunen giver.

Registerindsigt

Man kan anmode om registerindsigt på CPR-kontoret (www.cpr.dk). Det koster ikke noget at få oplyst, hvad der er registreret af oplysninger om en selv i CPR. Registret består af tre dele:

- CPR-registret (personoplysninger).
- Fordelingsregister I. Oplysninger om firmaer og myndigheder, som abonnerer på ændringsoplysninger for personer.
- Fordelingsregister II. Oplysninger om firmaer, som abonnerer på ændringsoplysninger for hvilke personer.

Det er ganske enkelt via internettet at søge om denne registerindsigt:

- Udfyld anmodningen med personnummer og navn.
- Indsend en anmodning om registerindsigt i CPR til CPR-kontoret. Blanketten kan udfyldes på skærmen.

- Udskriv, underskriv og send et brev til CPR-kontoret. Eller send det elektronisk ved at klikke på knappen 'Send'.

Anmodningsblanketten kan altså sendes elektronisk. I så fald bliver oplysningerne krypteret i forsendelsen til CPR-kontoret. Dette sker for at sikre den enkelte borgers oplysninger.

Oplysningerne sendes elektronisk, hvis man har Digital Signatur. Ellers bliver de sendt til den adresse, hvor personen er bopælsregistreret i CPR. Såfremt udskriften ikke er modtaget inden 14 dage, skal man kontakte CPR-kontoret på ny. Udskriften indeholder bl.a. oplysninger om:

- Navn og eventuelt tidligere navne.
- Adresser gennem tiderne og datoer hvornår man boede der.
- Civilstand med ægtefælles, børns og forældres CPR-numre.
- Fødselsdato.
- Statsborgerret.
- Fødselsregistrering.
- Folkekirkeforhold.
- Offentlige personnummerabonnementer, dvs. hvilke offentlige myndigheder der automatisk modtager ændringer i registreringerne (fx Beskæftigelsesministeriet, Rigspolitiet, DR Licens, Rigshospitalet).
- Private personnummerabonnementer, fx banker, kreditforeninger, forsikringsselskaber og posthus.

Videncenter om digital forvaltning

E.gov.dk (www.e.gov.dk) er en portal, hvis formål er at informere om digital forvaltning på tværs af den offentlige sektor i Danmark. Portalen er primært for offentligt ansatte, der arbejder med at indføre digital forvaltning i praksis. Den er til for praktisk at vejlede i tværoffentlig digital forvaltning, der samler kommunale, amtskommunale / regionale og statslige myndigheder.

Portalen repræsenterer det såkaldte *Projekt Digital Forvaltning*, som skal fremme en digitalisering af den offentlige forvaltning og samtidig målrette og øge konkurrencen på det offentlige it-marked. Håbet er, at det fælles arbejde med digitalisering og omstilling af den offentlige administration og service får større indflydelse på fremtidens offentlige forvaltning og velfærdsservice. Også mere end andre tilsvarende reformer.

Portalen ser sig selv som "en *teknologidrevet omstillingsmotor*, som rigtigt tunet vil kunne få meget stor, positiv indflydelse på borgerens opfattelse af nytteværdien af den offentlige velfærdsservice og myndighedsregulerende virksomhed".

Til formålet er oprettet en *Digital Taskforce*. Den er opdelt i to organisatoriske enheder: en tværoffentlig og en finansministeriel. Målet er at bevare og udbygge det stærke, tværoffentlige samarbejde inden for digital forvaltning, og samtidig styrke sammenhængen mellem digital forvaltning og den øvrige moderniseringspolitik.

Den Digitale Taskforce har to opgaver: Den ene (hovedindsatsen) er at være sekretariat for en styregruppe for tværoffentlige samarbejder. Som sådan skal Taskforce projekter, som er besluttet af styregruppen, gennemføre udbredelsesaktiviteter, overvåge fremdriften for digitale projekter samt fungere som videncenter.

Den anden er en finansministeriel enhed. Et såkaldt *administrationspolitisk center* (APC), som dels skal modernisere den offentlige sektor, dels arbejde med regelforenkling. Administrationspolitisk Center arbejder med forvaltningspolitik, fx gøre digitalisering til faste elementer i de administrative og politiske

processer på lige fod med andre effektiviseringsinstrumenter.

Elektroniske spor på internettet

Hver gang man besøger en hjemmeside, efterlader man sig personoplysninger. Alle hjemmesideindehavere kan få statistiske oplysninger fra deres databehandler (webhotel) om besøgende på hjemmesiden. Det er ikke ud fra disse oplysninger muligt at genkende enkelte personer.

Det "elektronisk spor" afslører, hvor man har været. Sporet opstår i kraft af, at browseren sender informationer til en server, hver gang man klikker på en internetadresse.

Samtidig med at browseren henter en ønsket hjemmeside, sender den nogle andre informationer til den pågældende server, herunder bl.a. modtagerens adresse (ip-adresse på internettet), således at serveren ved, hvortil den skal sende den ønskede side.

Derudover oplyser de fleste browsere om fabrikat og versionsnummer, fx Microsoft Internet Explorer version 6.01 eller Mozilla Firefox 2.0.1. Det sker for at kunne sende den ønskede side, så den vises korrekt med netop den browser.

Afhængigt af det operativsystem og den browser man bruger, sender browseren ofte også det brugernavn til serveren, som man anvender, når man logger på sin maskine.

Hjemmesiden vil altså vide følgende:

- Hvilke sider man har kigget på og hvornår.
- Hvilken browser man bruger.
- Hvilken ip-adresse man har.
- Eventuelt hvilket brugernavn man har.

Alt dette er nødvendigt for overhovedet at kunne manøvrere rundt på internettet. Ved hjælp af disse oplysninger kan hjemmesideindehaverne bl.a. finde ud af, hvilken vej man bruger for at finde information på deres sider. De kan fx se, om man starter fra forsiden og bevæger sig ned på undersiderne, eller om man hopper ind midt på hjemmesiden fra en søgemaskine.

Disse oplysninger kan man som sagt ikke undgå at afgive for overhovedet at bruge internettet. Men derudover kan man selv frivilligt oplyse mere, hvis man ønsker en bestemt service. Hvis man fx bestiller et abonnement på nyheder, registreres oplysningerne, som man selv har afgivet om e-mailadresse og abonnementsønske. Oplysningerne registreres hos databehandleren (webhotellet). Oplysninger om enkelte abonnementer bør ikke videregives. Hvis man opsiges sit abonnement, bør hjemmesiden straks slette oplysningerne.

Hvis man via hjemmesiden bestiller materiale, fx pjecer, bør de oplysninger, man har afgivet i forbindelse hermed, slettes umiddelbart efter at materialet er sendt.

Hjemmesidens indehavere er underlagt reglerne i offentligheds- og forvaltningsloven.

Vær opmærksom på om elektroniske henvendelser sendes krypteret. Hvis henvendelsen indeholder oplysninger om forhold, som man mener skal beskyttes, fx om private forhold, bør man anvende almindelig post i stedet for Internet.

Generelt skal man være opmærksom på, at Internet-brugere efterlader sig elektroniske spor, og at dette giver andre mulighed for at

følge ens færdene på nettet. Dette er en risiko, man løber ved at anvende internettet.

Læs mere på Datatilsynets hjemmeside (www.datatilsynet.dk/data_om_dig/indhold.asp)

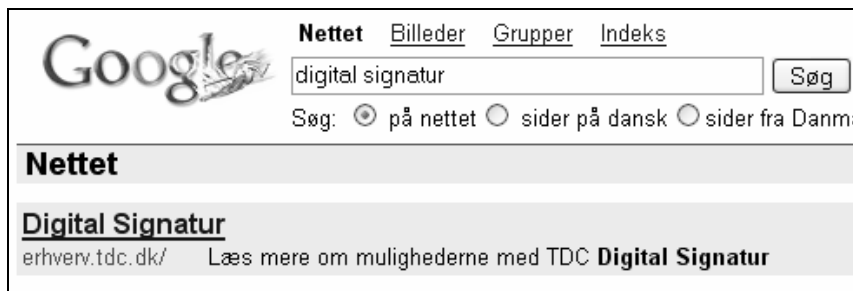
Elektronisk sagsbehandling i det offentlige

De fleste offentlige myndigheder kan kontaktes via e-mail, men de har ikke pligt til at kunne kommunikere elektronisk. Man kan derfor komme ud for, at man hverken kan sende eller få e-mail, ligesom visse institutioner ikke har en e-mailadresse. De enkelte ministre kan fastsætte regler, der giver ret til at kommunikere elektronisk med de offentlige myndigheder, selv om der er såkaldte formkrav i lovgivningen, som ellers forhindrer elektronisk kommunikation.

Hvis myndigheden eller institutionen selv oplyser en e-mailadresse på hjemmesiden, kan man forvente at e-mailen bliver læst. Vær opmærksom på, at offentlige myndigheder ikke må sende cpr-numre i en almindelig e-mail, med mindre den er krypteret. Derfor behøver et svar ikke nødvendigvis at blive sendt pr. e-mail.

Myndigheden kan vælge at have en officiel e-mailadresse eller mange, altså fx også de enkelte medarbejders/kontorers e-mailadresser. Findes de sidstnævnte ikke, må man sende til kommunens "officielle" (centrale) e-mailadresse.

I flere tilfælde får man ikke svar pr. e-mail, men pr. brev. Det gælder fx når:



Figur 5.1:
Selv en simpel søgning på Google efterlader sig elektroniske spor. I USA er set tilfælde hvor myndighederne har krævet sådanne oplysninger udleveret fx i en mordsag for at se, hvad den mistænkte havde søgt på.

- E-mailen indeholder fortrolige personoplysninger. Så skal den elektroniske kommunikation krypteres eller sikres på en måde, så myndigheden kan garantere fortroligheden undervejs.
- Myndigheden skal være sikker på, at det nu også er den rigtige person, som henvender sig. Det kan fx være Digital Signatur. Ellers kan det blive nødvendigt med en ansøgning på papir og underskrevet i hånden.
- Dokumentet findes kun i papirform.

Sådanne eksempler vil dog nok i takt med digitaliseringen og forbedring af sikkerheden blive færre og færre.

Elektronisk kommunikation er kort sagt et tilbud, ikke en pligt. Omvendt har borgeren også ret til at lade være med at bruge internettet og i stedet møde personligt frem, skrive eller bruge telefon.

Mange offentlige myndigheder offentliggør lister over de henvendelser, de modtager ("åbne postlister"). Der kan være to slags:

- Der er adgang til at se hele indholdet af myndighedens korrespondance.
- Der er adgang til at se lister over ind- og udgående post hos myndigheden.

Hensigten er at skabe mere åbenhed og gennemsigtighed i den offentlige forvaltning. Det rejser spørgsmålet, om der kan komme private oplysninger om en person på kommunens hjemmeside. Åbne postlister på internettet er omfattet af persondataloven. De er således lovlige, hvis de ikke viser mere end det, myndigheden efter anden lovgivning (især lov om offentlighed i forvaltningen) er forpligtet til at udlevere til enhver interesseret. Postlisten må altså ikke indeholde personoplysninger eller andre oplysninger, som er omfattet af myn-

dighedens tavshedspligt. Det kan for eksempel være breve vedrørende enkeltpersoners private og økonomiske forhold, virksomheders økonomiske og forretningsmæssige forhold eller lignende.

Elektroniske regninger til ministerier

Siden 1. februar 2005 har alle offentlige myndigheder i stat, amter og kommuner skullet kunne sende og modtage regninger elektronisk. Det berører alle leverandører til det offentlige.

Elektroniske fakturaer til ministerier skal typisk indeholde følgende oplysninger på fakturaen:

- Rekvisitions-/ordrenummer.
- Ministeriets EAN-nummer. Det anvendes til identifikation af ministeriet som regningsmodtager i forbindelse med udveksling af de elektroniske regninger.
- Referenceperson.
- Evt. kontonummer.

Derudover kan man få brug for ministeriets cve/SE-nummer. Det kan normalt findes på ministeriets hjemmeside.

Når ministeriet sender elektroniske fakturaer, skal det typisk have følgende oplysninger:

- EAN- eller CVR-nummer.
- Bekræftelse på, at virksomheden kan modtage elektronisk faktura gennem VANS-udbyder i OIOXML-format.

Et eventuelt fakturagrundlag kan blive eftersendt via brev eller e-mail.

Lynguide til det offentlige på internettet

Aktivitet	Sted	Internetadresse
Adoption	Netborger	netborger.dk
Arbejdsulykker	Arbejdstilsynet, EASY	www.at.dk/sw6998.asp
Biblioteker	Bibliotek.dk	bibliotek.dk
Børn	Statsamterne Familiestyrelsen	www.statsamt.dk www.familiestyrelsen.dk
Cpr	Cpr-registret	www.cpr.dk
Debat	Danmarksdebatten	www.danmarksdebatten.dk
Digte	Digte	digte.dk
Dokumentopbevaring	e-Boks	www.e-boks.dk
Ferie	ATP	www.atp.dk
Flytning	Netborger	netborger.dk
Forbrug	Forbrug	www.forbrug.dk
Institution (børn)	Netborger	netborger.dk
Job	Arbejdsformidlingen	www.jobnet.dk
Lejekontrakt	Danmarks Lejerforening	www.dklf.dk
Medicin	Medicinprofilen	www.medicinprofilen.dk
Post	e-Boks e-mailhuset	www.e-boks.dk www.postdanmark.dk
Pension	Netborger	netborger.dk
Samvær	Statsamterne Familiestyrelsen	www.statsamt.dk www.familiestyrelsen.dk
Skat	Told & Skat	skat.dk
SU	Min SU	www.minsu.dk
Sygehusvalg, private	Sygehusvalg	www.sygehusvalg.dk
Uddannelse	Optagelsesportalen Uddannelsesguiden	www.optagelse.dk www.ug.dk
Underskriftindsamling	Skriv Under Nu	www.skrivunder.nu
Vurdering, ejendom	Netborger Den Offentlige Informationsserver	netborger.dk www.ois.dk
Ægteskab	Statsamterne Familiestyrelsen	www.statsamt.dk www.familiestyrelsen.dk

Litteratur

Kilder til dette hæfte er især de hjemmesider, som er omtalt her. Men derudover er der følgende:

Fra papir til internet. Digital indberetning i små og mellemstore virksomheder. Red. Jane Aunstrup Nielsen et. al. Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, Håndværksrådet, 2005. 76 sider.

Demokrati på nettet. Offentlighed, deltagelse og digital kommunikation. Lars Torpe et. Al. Aalborg Universitetsforlag, 2005. 279 sider.

Nyheder fra CEDI (Center for Digital Forvaltning). (www.cedi.dk).

Stikordsregister

A

Adobe Reader 4, 12
Affald 31
Apoteker 41
Arbejdsdirektoratet 34
Arbejdsskader 35, 36

B

BBR 22, 32, 33, 34
Begravelseshjælp 48
Bibliotek.dk 45, 46
Boligstøtte 31
Borger.dk 8, 9, 43
BorgerWeb 50, 51, 52
Brandsikring 32
Byggetilladelser 32
Børnebidrag 27
Børnehave 28

C

Cpr-nummer 22, 23, 29, 34, 40, 46, 56
CVR 11, 34, 35, 36, 59

D

Dagpenge 4, 35, 43
Dagpleje 27, 28
Danmark.dk 8, 9, 10, 28, 29, 36, 37, 43, 45, 55
Danmarksdebatten 52, 53
Debate Europe 53
Delpension 47
Digital Signatur 11, 13, 22, 25, 26, 32, 34, 36, 37, 40, 46, 54
Digte.dk 46
DONG 31

E

E.gov.dk 56
e-Apoteket 42, 43
EASY 35, 36
e-Boks 22, 23, 24, 25
Efterløn 47, 48
Ejendomsvurdering 32, 33
El 4, 5, 12, 19, 25, 31
Elektroniske regninger 59

ePosthuset 17, 22, 23, 24, 25, 30
Erhvervs- og Selskabsstyrelsen 11, 36, 61
Erhvervsgrunduddannelsen 29

F

Faderskab 27
Familiestyrelsen 26, 27
Feriekonto 23, 25, 34
Firefox 14, 15, 19, 31, 57
Flytning 15, 29, 30, 43
Folkepension 47, 48
Folkeregistret 12, 14, 30
Forbrug.dk 37, 38
Foreninger 46
Forskudsopgørelser 37
Forældremyndighed 27
Fredede bygninger 34
Friplads 28
Fælles Pinkode 12, 21, 22, 25, 32, 33, 34, 37
Færdselsstyrelsen 25

G

Gas 4, 5, 12, 25, 31
Gentofte Kommune 10

H

Hegnssyn 32
Hospitalsindlæggelser 40

I

Institutioner 4, 11, 20, 27, 28, 47, 54, 58
Internet Explorer 14, 15, 16, 57

J

Java 14
Jobnet 34, 35

K

Kemiske stoffer 36
Kommune.dk 10
Kommunedata 21, 23
Københavns Energi 31
Københavns Kommune 7, 10, 34, 50, 56

L

Legatnet 29
 Legestue 28
 Lejekontrakt 31
 Lægemiddelstyrelsen 40, 41
 Lægemidler 39, 40, 42

M

Medarbejdercertifikat 19
 Medicinprofilen 39, 41, 42

N

Navne 26, 30, 31
 NemKonto 22
 NESA 31
 Netbank 18, 23, 24, 48
 Netborger 8, 9, 10, 17, 21, 22, 27, 43, 45, 46, 47, 48
 Netdoktor.dk 44
 Nummerplader 36
 Næringsbasen 11, 36

O

Odder Kommune 49
 Offentlige Informationsserver, den 33
 Optagelsesportalen 29

P

Patent- og varemærkestyrelsen 36
 Patientklager 45
 Pension 4, 20, 48
 Pensionsguiden 22, 47, 48
 PensionsInfo 48
 Personnummer 5, 12, 14, 21, 25, 30, 56
 Politi 45

R

Recepter 42
 Retsinformation 55
 Ridetegn 46
 Rudersdal Kommune 49

S

Samtykkeerklæring 25
 Samvær 26
 Selvangivelser 37
 Separation 26
 Skat.dk 37
 Skattekort 37
 Skilsmisse 26
 Skov- og Naturstyrelsen 46
 Skriv Under Nu 53, 54
 Statsamterne 26, 27
 Statstidende 11, 33
 Studerende Online 29
 SU (Statens Uddannelsesstøtte) 4, 17, 28, 29, 37
 Sundhed.dk 38, 39, 40, 41, 42
 Sygedagpenge 9, 35
 Sygehusvalg 43
 Sygesikringsbevis 43

T

TDC 7, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 24
 Tidsbestilling, læger 42
 Tingbog 34
 Tinglysning 32

U

UddannelsesGuiden 29
 Udlændinge 28
 Ungdomsuddannelse 29

V

Vand 5, 31
 Varme 31
 Varmetillæg 48
 Ventelister, hospitaler 44
 Videregående uddannelser 29
 Virk.dk 11, 20, 36
 Virksomheder 6, 19, 20, 23, 36
 Virksomhedscertifikat 19
 Vuggestue 27
 Værgemål 26

Æ

Ældre 47, 48