



Til Københavns Kommunes syv forvaltninger

Brev og afklarende notat eftersendes til orientering til Borgerrådgiverudvalget

Afsluttende brev om Digital Post i relation til virksomheder

Borgerrådgiveren har på baggrund af en henvendelse fra en virksomhed foretaget en afklaring af konkrete udfordringer i virksomheders digitale kommunikation med kommunen.

Borgerrådgiveren henviser til afklarende notat om Digital post i relation til virksomheder af 14. november 2024.

Borgerrådgiveren har siden 2018 haft flere sager om Digital Post og har modtaget tilbagemeldinger fra forvaltningerne om forskellige initiativer, som ikke ses at have løst udfordringerne endnu.

Det spørgsmål, de konkrete udfordringer rejser i dag, er, om kommunen lever op til sin vision om, at "Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere" (Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027), og om kommunen gør det tilstrækkelig nemt for virksomheder at kommunikere digitalt med kommunen.

Forvaltningernes svar i den aktuelle sag har givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med bemærkninger, men Borgerrådgiveren har besluttet ikke at gå videre med et tilsyn. Dette uanset, at Borgerrådgiveren tidligere har konstateret og italesat samme udfordringer og konsekvenserne i tilsyn, og selvom kommunen tidligere, som opfølgning på disse tilsyn, har oplyst at have planer for at imødegå udfordringerne.

Baggrunden for ikke at iværksætte yderligere er, at kommunen ikke umiddelbart ses at overtræde lovgivningen, men at det alene er et spørgsmål om serviceniveau, efterlevelse af principper for god forvaltningsskik og den politisk fastsatte ramme for området, herunder at det f.eks. fortsat kun er godt en ud af ti virksomheder, der har

18. november 2024

Sagsnr.
2024-0283030

Dokumentnr.
2024-0283030-15

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A, 1. sal
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerradgiveren

mulighed for at besvare den konkrete post fra kommunen direkte og på den måde uden videre har mulighed for at bidrage med oplysninger, stille spørgsmål mv. til kommunen.

Borgerrådgiveren finder, at det i sidste ende må være op til det politiske niveau at beslutte, om området skal prioriteres yderligere. Borgerrådgiveren foretager derfor ikke yderligere på det foreliggende grundlag ud over at orientere Borgerrådgiverudvalget om sagen.

Borgerrådgiveren står naturligvis til rådighed, hvis der er spørgsmål.

Venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Johan Busse', written in a cursive style.

Johan Busse
Borgerrådgiver