

18. januar 2019

## Høring over forslag til lov om ændring af forvaltningsloven (klare juridiske rammer for effektiv digital forvaltning)

Rådet for Socialt Udsatte takker for høringen og har følgende bemærkninger til udkastet:

### Præcisering af muligheden for at anvende *ad hoc* agterskrivelser

Forslaget er begrundet som et led i effektiv digital forvaltning og et skridt på vej mod en mere automatiseret sagsbehandling. Socialt udsatte har ofte svært ved at begå sig digitalt og har behov for personlig kontakt med myndighederne.

I lovbemærkningerne til lovforslaget henvises til de forvaltningsretlige grundantagelser om, at borgeren bliver bekendt med myndighedens oplysninger i sagen til grund for afgørelser og i den forbindelse får en reel mulighed for at korrigere oplysningerne, hvis de ikke er rigtige eller fyldestgørende. Socialt udsatte vil ofte have behov for et personligt møde, hvor en påtænkt afgørelse gennemgås med borgeren, som herefter har mulighed for at komme med bemærkninger mundtligt.

Det fremgår af forslaget bemærkninger, at forslaget ikke betyder, at retten til partshøring forsvinder. Men hvis offentlige myndigheder i almindelighed får adgang til at gennemføre en partshøring ved agterskrivelser, kan det betyde, at myndighederne i ringere grad end hidtil vil ulejlige sig med at have en personlig samtale med borgerne, hvor borgernes bemærkninger til en påtænkt afgørelse indhentes.

Rådet foreslår, at det i lovbemærkningerne præciseres, at myndighederne skal sikre, at personer, der har behov for en partshøring i form af møde, telefonsamtale eller anden form, fortsat bliver tilbudt dette.

### Forskrifter om brug af agterskrivelser inden for visse områder

I modsætning til forslaget om *ad hoc* agterskrivelser drejer dette forslag sig om muligheden for at fastsætte regler om anvendelse af agterskrivelser på visse, nærmere afgrænsede områder. Det fremgår af bemærkningerne, at det typisk vil dreje sig om områder, "der er kendetegnede ved masseadministration, der aldrig eller sjældent giver anledning til skønsmæssige vurderinger". Rådet antager derfor, at der ikke vil blive fastsat regler om anvendelse af agterskrivelser inden for det sociale område, herunder afgørelser efter serviceloven og afgørelser vedr. kontanthjælp, beskæftigelsesindsats mv.

Rådet vil dog for en sikkerheds skyld anbefale, at afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet – af de grunde, der er nævnt ovenfor – på forhånd undtages fra forskriftsmæssig brug af agterskrivelser.

#### Obligatorisk digital kommunikation med det offentlige

Mange socialt udsatte har vanskeligt ved at benytte digital kommunikation. Kravet om at borgere som udgangspunkt skal modtage post fra det offentlige i e-boks volder allerede betydelige problemer. Rådet har kendskab til en række eksempler, hvor borgere ikke har modtaget vigtig post fra myndigheder, fordi de ikke har haft adgang til en pc, har mistet deres mobiltelefon eller nøglekort, ikke har råd til abonnement osv. Det vil derfor være en klar forringelse for socialt udsatte, hvis myndighederne får hjemmel til forlange, at al kommunikation skal være digital og at afvise henvendelser, meddelelser mv., der ikke indgives ved digital selvbetjening.

Det er angivet i bemærkningerne, at forslaget medfører, at der også skal indføres regler om fritagelse fra obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger. Rådet forudser imidlertid, at der for borgerne vil være betydelige problemer forbundet med at skulle ansøge om fritagelse, ligesom der også har været for så vidt angår modtagelse af post fra det offentlige i e-boks.

Rådet finder, at det, der er brug for over for socialt udsatte er en langt mere grundig og personlig sagsbehandling. Mulighederne for, at borgerne kan få rådgivning, drøfte deres sag mv. personligt eller telefonisk med deres sagsbehandler bør udvides – ikke afvikles.

Rådet mener generelt ikke, at digitale henvendelser til den offentlige forvaltning skal være obligatoriske på områder, hvor borgere som privatpersoner har behov for at henvende sig til det offentlige. Rådet har imidlertid ingen holdning til, hvorvidt dette kan være hensigtsmæssigt på områder, der vedrører juridiske personer eller professionelle aktører.

Med venlig hilsen



Jann Sjørnsen