

Anbefalinger for digital kommunikation med Civilstyrelsen

Du finder her Civilstyrelsens anbefalinger for brugen af (e-mail og) digital kommunikation mellem styrelsen og brugerne, både private borgere og professionelle. Anbefalingerne beskriver, hvilke dokumenter Civilstyrelsen kan modtage og sende. Anbefalingerne indeholder desuden en vejledning til, hvordan du bærer dig ad, og hvad du skal være opmærksom på, når du sender en mail/skriver til Civilstyrelsen.

Send sikkert, hvis din e-mail indeholder fortrolige eller følsomme oplysninger (herunder personoplysninger)

Civilstyrelsen kommunikerer primært via sikker mail – Digital Post – men kan også kontaktes via almindelig e-mail. Hvis du vil sende en e-mail til Civilstyrelsen, der indeholder fortrolige og/eller følsomme oplysninger, er det vigtigt, at du sender e-mailen sikkert, så andre ikke kan læse indholdet.

Civilstyrelsen kan kommunikere på følgende digitale platforme:

- E-mail (civilstyrelsen@civilstyrelsen.dk)
- Offentlig digital post (borger.dk, virk.dk eller e-Boks)

Almindelig mail

Hvis din e-mail ikke indeholder fortrolige oplysninger eller følsomme personoplysninger, kan du sende den som en almindelig mail.

- Almindelig mail (civilstyrelsen@civilstyrelsen.dk)

Offentlig digital post

Ved afsendelse fra fx e-Boks skal du vælge modtager, når beskeden oprettes. Under kategorien "Offentlige myndigheder/Stat" finder du underkategorien "Civilstyrelsen".

Som **borger** kan du sende en e-mail sikkert fra din digitale postkasse på borger.dk eller e-Boks.dk. Det er også i den digitale postkasse, at du modtager meddelelser fra det offentlige (som fx breve fra Civilstyrelsen). Du kan få hjælp og vejledning til at oprette og bruge den digitale postkasse på www.borger.dk.

Fra **professionelle** brugere ønsker Civilstyrelsen at modtage sikker digital post gennem e-Boks-løsningen på virk.dk, hvor der sendes via CVR.

Denne løsning tilbyder udover sikkerhed, at kommunikationen kan dokumenteres.

E-mail med certifikat

Der er desuden mulighed for at kommunikere med Civilstyrelsen ved hjælp af en sikker e-mailadresse med certifikat. Brug af certifikatløsningen kræver særlige tekniske forudsætninger og anbefales ikke, da kommunikationen ikke kan dokumenteres. Civilstyrelsen kan modtage og sende sikker e-mail med certifikat på sikkerpost@civilstyrelsen.dk.

Civilstyrelsen kan naturligvis også kontaktes pr. brev eller ved telefonisk henvendelse.

Filstørrelse

Vær opmærksom på, at krypteringen ”spiser” en del af mailens kapacitet. Civilstyrelsen kan således ikke modtage e-mails, der overskrider følgende størrelser:

Kommunikationstype	Maks. grænse
Offentlig Digital Post (e-Boks, borger.dk eller virk.dk)	50 MB
Almindelig e-mail	60 MB
E-mail med certifikat	60 MB

Når du skal skrive til Civilstyrelsen, er der flere ting, du skal være opmærksom på

For at gøre behandlingen af sagerne så enkelt som muligt opfordres du til:

- *Enten* at sende meddelelsen digitalt *eller* med almindelig post (*ikke* begge dele)
- Kun at sende bilag én gang (dvs. *ikke* genfremsende dem i en senere mail)
- Kun at sende én sag pr. mail (dvs. ikke flere sager i den samme mail)
- Ikke at sætte Civilstyrelsen cc på en e-mailkorrespondance mellem dig og andre parter
- Undlad at sende materiale på USB-nøgle, CD eller andre fysiske opbevaringsmedier

Hvis materiale i særlige situationer alligevel sendes ad flere kanaler, bør det oplyses ved fremsendelsen.

Emnefeltet

Det er vigtigt at være opmærksom på, at emnefeltet aldrig krypteres – heller ikke, når der sendes sikkert. Derfor bør du ikke angive fortrolige eller følsomme oplysninger i emnefeltet. Du bør derfor ikke skrive navne eller personnumre i emnefeltet.

Det letter Civilstyrelsens håndtering af mails, hvis du udfylder emnefeltet i fremsendelsesmailen på følgende måde:

- Hvis der er tale om en ny sag skrives fx: Fonde, Fri Proces, Retsinformation, Erstatningsnævnet, Retslægerådet, Rådet for Offerfonden eller Indsamlingsnævnet.
- Hvis der er tale om en verserende sag skrives: Civilstyrelsens journalnummer samt hvilke dokumenttyper fx svarskrift, ansøgning osv.
- Hvis der er tale om genoptagelse af en tidligere verserende sag skrives: Anmodning om genoptagelse af Civilstyrelsens [journalnummer].

Navngivning og organisering af vedhæftede filer og fremsendelse af mails

Meddelelser og bilag bør sendes til Civilstyrelsen i én e-mail (med mindre andet er aftalt) og som adskilte filer. Det vil sige, at meddelelsen og bilag ikke bør samles i én fil. Filerne kan navngives så indholdet fremgår.

Medsendte bilag bør sendes i én samlet fil, fx benævnt "bilag 1-10", hvis der er 10 bilag. Siderne i bilagsfilen bør nummereres fortløbende, og de enkelte bilag bør på første side identificeres efter sædvanlige principper, dvs. hhv. bilag 1, 2, 3, a, b, c, osv. Filen med bilag bør kun deles op i flere filer, hvis det giver problemer med størrelsen at sende i én fil.

Filformater

Civilstyrelsen kan modtage følgende filformater:

Filtype	Format
Tekst og tal	PDF (Adobe pdf-format) DOCX (nyere Word-format) DOC (ældre Word-format) TXT (format til ren tekst) XLSX (nyere Excel-format) XLS (ældre Excel-format)
Billeder	JPG (format til billeder) PNG (format til billeder)
Lyd eller video	Bør kun sendes efter særskilt aftale med Civilstyrelsen
Særligt materiale (fx billeder eller rids, der skal printes i en særlig høj opløsning eller i andre papirformater end A4)	Bør kun sendes efter særskilt aftale med Civilstyrelsen