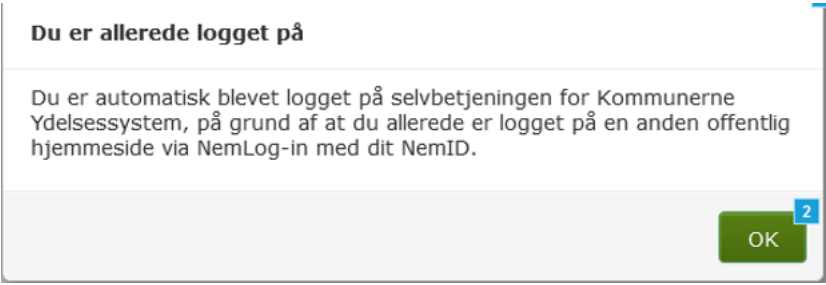



FAQ - Selvbetjeningsløsning

<p>Hvordan logger en borger på selvbetjeningsløsningen?</p>	<p>Når en borger logger på Selvbetjeningsløsningen første gang, skal borgeren anvende NemID og CPR-nummer for at logge på selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Borger skal derfor have:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPR-nummer og • NemID <p>parat inden borgeren kan benytte Selvbetjeningsløsningen.</p>
<p>Hvis en borger allerede har været logget på Selvbetjeningsløsningen?</p>	<p>Hvis Bruger allerede har en eksisterende aktiv Brugersession, bruges denne og Bruger tilgår Selvbetjeningen direkte. Når Bruger logger på vha. eksisterende Brugersession, informeres Bruger om grunden til, at de ikke skulle logge på via NemLog-in. Dette gøres i modalboksen vist nedenfor. Funktionaliteten er standard single sign-on .</p> 
<p>Hvilken browser kan anvendes?</p>	<p>Selvbetjeningsløsningen kan tilgås via Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, Safari og Microsoft Edge.</p>
<p>Hvor kan selvbetjeningsløsningen tilgås?</p>	<p>Selvbetjeningsløsningen kan tilgås fra PC, smartphone og tablet via Borger.dk.</p>
<p>Hvem er selvbetjeningen også rettet i mod?</p>	<p>Udover den borger der ansøger om en ydelse på egne vegne, er selvbetjeningsløsningen også rettet mod den ægtefælle borgeren der ansøger måtte have, da ægtefælles oplysninger kan have indflydelse på ansøgningen.</p> <p>Borger der er fuldmagtsindehaver for én eller flere borgere.</p>
<p>Hvad betyder elektronisk fuldmagt?</p>	<p>En borger der har elektronisk fuldmagt til at handle på en eller flere ansøgers vegne kan også benytte selvbetjeningsløsningen.</p>

Kan man være fuldmagtshaver til mere end én borger?	En borger kan være fuldmagtshaver til at handle på vegne af mere end én borger i Selvbetjeningsløsningen. Er dette er tilfældet vil en liste over borgerne blive vist i forbindelse med login.
Hvorfor er upload af dokumenter ikke obligatorisk?	Upload af dokumenter er ikke obligatorisk, da man ikke må forhindre borger i at ansøge, trods manglende dokumentation.
Hvad betyder felter, hvor der er en stjerne*?	Felter som er markeret med * er obligatoriske felter, som borgeren skal udfylde.
Hvilke formater kan dokumenterne have?	Word (DOTX, DOCX) PDF TXT Excel (XLSX)
Hvad kan borgeren i selvbetjeningsløsningen?	<ul style="list-style-type: none"> • Se beskeder kommunen har sendt til borger, fx manglende dokumentation. <i>OBS! Borger kan ikke sende beskeder via løsningen, dette skal gøres via Digital post, telefonisk samtale eller fysisk fremmøde</i> • Se igangværende sager • Sende ansøgninger <ul style="list-style-type: none"> ○ Hjælp til forsørgelse ○ Enkeltydelser ○ Ledighedsydelse under ferie ○ Danskbonus
Hvad betyder Spørgsmålsikonet  ?	Borgeren kan trykke på spørgsmålsikonet, og en hjælpetekst vil blive synlig. Den guider borgeren i, hvad der menes med den valgmulighed der er.