



Folketingets Kommunaludvalg  
Christiansborg

Finansministeren

14. maj 2012

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 7 af 2. maj 2012 (L159) stillet efter ønske fra ikke-medlem af udvalget (MFU) Dennis Flydtkjær (DF).

**Spørgsmål:**

Vil ministeren redegøre for, hvorfor digital selvbetjening skal være obligatorisk, herunder

- hvorfor man ikke som med f.eks. netbank kan gøre det frivilligt at tilslutte sig digital selvbetjening?
- hvorvidt der eksisterer et reelt behov for at gøre digital selvbetjening obligatorisk i lyset af, at en række kommuner allerede har indført digital selvbetjening?

**Svar:**

For at realisere gevinsterne ved digitalisering fuldt ud er der behov for at få flest mulige borgere til at anvende digital selvbetjening.

Der eksisterer i dag et stort antal frivillige digitale selvbetjeningsløsninger, som flere og flere borgere benytter.

På trods af, at borgerne bliver mere og mere it-parate, er det dog ikke lykkedes at opnå tilsvarende høje antal digitale brugere, som det eksempelvis er tilfældet hos bankerne. Ved borgerens kontakt til de offentlige myndigheder er der således fortsat en høj andel, der anvender de ikke-digitale kommunikationskanaler, som er langt dyrere at opretholde. Dette på trods af kampagneaktiviteter, edage mv.

Hos private udbydere af digitale selvbetjeningsløsninger kan kunden pålægges et gebyr, når kunden ønsker personlig betjening. Dette kan blandt andet opleves hos bankerne, hvor det ofte koster penge at betale regninger og foretage flere andre transaktioner ved personligt fremmøde. Regeringen har i stedet valgt at sikre et højt digitalt brugeroptag ved at stille krav om, at de borgere, der kan betjene sig selv på nettet, også benytter denne kanal.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon