



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

21. juni 2013

Endeligt svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 119 af 31. maj 2013.

Spørgsmål:

Regeringen, KL og Danske regioner blev i forbindelse med kommuneaftalen for 2013 enige om at analysere mulighederne for en mere effektiv servicering af borgere, der henvender sig til det offentlige på telefon og mail, f.eks. ved at "etablere et fællesoffentligt call center", som det fremgår af Aftale om kommunernes økonomi for 2013, bilag 2.

Samtidig fremgår det af § 1 i Lov om kommunale borgerservicecentre, at kommunerne skal oprette borgerservicecentre, der kan fungere som borgernes indgang til den offentlige sektor. Vil ministeren på den baggrund oplyse, om der fortsat leves op til formålet om kommunen som borgernes indgang til det offentlige, når henvendelser per telefon og mail ikke længere skal foregå til kommunerne, men f.eks. til et fællesoffentligt call center?

Svar:

Digitaliseringsstyrelsen har siden august 2012 i samarbejde med KL og en række statslige myndigheder været i gang med at analysere potentialer ved en mere effektiv servicering af borgere, der henvender sig via især telefon. Analysen pågår fortsat og fokuserer både på juridiske, praktiske og tekniske barrierer og muligheder.

Regeringen har derfor, som led i aftale om kommunernes økonomi for 2014, aftalt med KL, at fortsætte analysearbejdet frem mod sommeren 2014 med henblik på blandt andet at vurdere forskellige modeller for evt. samordning af relevante dele af borgerens telefoniske henvendelser til de offentlige myndigheder. Heri indgår behovet for teknisk understøttelse, herunder fx ved information på Min Side på borger.dk, evt. snitflader til de lokale myndigheder, yderligere afklaring af juridiske og praktiske forhold, mv.

Analysearbejdet har indtil nu fokuseret på de største kommunale og statslige serviceområder, hvor borgere og myndighederne oftest er i telefonisk kontakt, fx for at få svar på spørgsmål om sagsbehandlingstid, få hjælp til selvbetjening eller indhente råd og vejledning om ansøgninger og egne sager samt øvrig kontakt til den offentlige sektor.

Der er dog en betydelig del af de nuværende telefoniske henvendelser til statslige og kommunale myndigheder, som ikke indgår i analyserne, herunder også henvendelser som forudsætter egentlig sagsbehandling.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon