



Folketinget
Christiansborg

Finansministeren

13. maj 2013

Endeligt svar på spørgsmål nr. 90 stillet af Michael Aastrup Jensen (V) den 22. april 2013.

Spørgsmål 90

Vil ministeren oplyse, om borgerservice har en beredskabsplan for bemanding mm. i situationer, hvor NemID blokeres af ondsindede angreb, og borgerservice-centrene er nødt til at træde i stedet, som tidligere oplyst af Digitaliseringsstyrelsen?

Svar:

Til besvarelse af spørgsmålet har jeg indhentet følgende udtalelse fra Digitaliseringsstyrelsen:

”I forhold til de områder, hvor der er digital selvbetjening er den enkelte myndigheds ansvar at vurdere forretningskritiske systemer og udarbejde og vedligeholde beredskaber herfor.

KL anbefaler på organisationens hjemmeside (www.kl.dk/Fagomrader/Administration-og-digitalisering/Informationshandtering/Informationssikkerhed/) alle kommuner at anvende ISO 27001-standarden med henblik på at få en fælles, høj sikkerhedsstandard i den offentlige sektor.

Det er således af stor vigtighed, at de enkelte borgerservicecentre udarbejder og vedligeholder beredskabsplaner for, hvordan manglende tilgængelighed på de digitale kanaler håndteres, uanset om utilgængeligheden skyldes strømsvigt, tekniske problemer på den enkelte kommunale løsning manglende tilgængelighed på NemID-systemet eller andet.

Som der også gøres opmærksom på i de almindelige bemærkninger til lovforslag nr. L 159 om obligatorisk digital selvbetjening fremsat den 13. april 2012, afsnit 4.2 Særlige forhold, vil kommunen kunne anvise borgeren en anden måde at ansøge på, hvis deres selvbetjeningsystem er ude af drift, og det samme gælder for perioder, hvor NemID ikke er tilgængelig, og selvbetjeningsløsningen følgelig ikke kan anvendes.

Det bemærkes desuden, at myndighederne i dag stiller alternative kanaler til rådighed – telefon, e-mail, brev eller personlig henvendelse – som anvendes til at betjene borgere, der er undtaget fra digital kommunikation med det offentlige, fx pga. manglende kompetencer, sproglige barrierer eller handicap. I tilfælde af, at NemID ikke er tilgængelig fx på grund af nedbrud, er der således mulighed for, at borgerne kan henvende sig via de alternative kanaler på fx rådhuset, i borgerservice eller på bibliotekerne.”

Jeg henholder mig til Digitaliseringsstyrelsens udtalelse.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon