



Folketingets finansudvalg  
Christiansborg

Finansministeren

Dato: 21. april 2010

Svar på finansudvalgets spørgsmål nr. 114 af 7. april 2010 (FIU § alm. del) stillet efter ønske fra Yildiz Akdogan

**Spørgsmål:**

Ministeren bedes redegøre for, hvorfor servicen, når det angår svar på mailhenvendelser i staten, er så dårlig, som det er beskrevet i en undersøgelse fra Copenhagen Business School, ministeren bedes samtidig redegøre for sin plan for at forbedre servicen?

**Svar:**

CBS har gennemført en undersøgelse af tider for besvarelse af henvendelser til offentlige myndigheder. CBS fremsendte under overskriften "Afhentning af forsendelse" følgende spørgsmål "Jeg skal afhente en forsendelse fra jeres rådhus. Kan du oplyse hvor I er placeret og åbningstider? Med venlig hilsen Jens Pedersen, JP Fragt." Ordet rådhus blev tilpasset den pågældende myndighed.

Undersøgelsen viser, at de statslige myndigheder, herunder særligt ministeriernes departementer, er langsommere til at besvare e-mails end kommunerne og regionerne. Det fremhæves særligt, at der indenfor 3 arbejdsdage blot var modtaget svar fra lidt mere end tre ud af fire statslige enheder.

Digitale henvendelser - f.eks. e-mails - behandles i udgangspunktet efter samme forskrifter som øvrige henvendelser, herunder traditionelle breve mv. Digital henvendelse indebærer ikke, at borgere eller virksomheder altid kan forvente en højere service eller hurtigere svar.

Regeringen arbejder løbende på at forbedre den digitale service til borgere og virksomheder. Den 1. november 2010 gennemføres derfor eDag3 i samarbejde med KL og Danske Regioner under overskriften "Nem adgang til det offentlige på nettet". eDag3 skaber lettere, mere sammenhængende og effektiv digital kommunikation mellem borgerne og de offentlige myndigheder. Herved øges også myndighedernes opmærksomhed på digitale henvendelser.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen