



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

21. juni 2013

Endeligt svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 121 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.

Er ministeren opmærksom på, at fjernelse af opgaver fra kommunerne for at placere dem i call centre eller kontaktcentre kan betyde merudgifter for en lang række kommuner, og at det samtidig vil gå ud over kommunernes store arbejde med at få borgerne til at anvende digitale selvbetjeningsløsninger?

Svar:

I analysearbejdet, som Digitaliseringsstyrelsen sammen med KL og de statslige myndigheder er i gang med at gennemføre, indgår en nærmere vurdering af omkostningerne og evt. afledte effekter ved at etablere et fælles callcenter. Heri indgår også at undersøge grundlaget for en fortsat effektiv håndtering af de borgere, som fortsat henvender sig til kommunerne, herunder vedr. hjælp til at anvende digitale selvbetjeningsløsninger.

Jeg henviser i øvrigt til svar på spørgsmål 119 af 31. maj 2013 fra udvalget.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon