



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

21. juni 2013

Endeligt svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 122 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 den påtænkte centralisering kan have f.eks. følgende negative konsekvenser:

- at borgerne mister muligheden for gennem det lokale demokrati at få indflydelse på serviceniveauet,
- at kommunerne generelt mister opgaver, og at der dermed bliver mindre kommunalt selvstyre,- at retssikkerheden antastes, da det bliver vanskeligt at håndtere komplekse sager i et kontaktcenter,
- at det bliver dobbeltarbejde i forhold til kommunerne, der alligevel skal håndtere borgerne?

Svar:

I analysearbejdet, som Digitaliseringsstyrelsen sammen med KL og de statslige myndigheder er i gang med at gennemføre, indgår en nærmere vurdering af effekterne ved at etablere et eventuelt fælles callcenter, fx arbejdsdeling, behovet for lokale tilpasning i myndigheder , mv.

I den forbindelse indhenter Digitaliseringsstyrelsen også erfaringer fra allerede etablerede callcentre i offentlig og privat kontekst samt erfaringer fra udlandet med henblik på at imødegå eventuelle negative konsekvenser ved en etablering af et fælles callcenter.

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

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon