



Folketingets Kommunaludvalg  
Christiansborg

Finansministeren  
28. august 2013

Svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 142 af 1. juli 2013.

**Spørgsmål:**

Ministeren bedes kommentere henvendelse af 28/6-13 fra Foreningen Borgerservice Danmark ang. foretræde for udvalget vedr. etablering af et fællesoffentlig Kontakt-/Callcenter.

**Svar:**

Foreningen Borgerservice Danmark udtrykker i deres henvendelse til Kommunaludvalget bekymring om, at fælles kontaktcentre i den offentlige sektor kan gøre det vanskeligt at opretholde de kommunale borgerservicecentre, medføre dobbeltarbejde i borgerbetjeningen og samtidig skabe forvirring om, hvor borgerne skal henvende sig i kontakten med det offentlige.

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. Som led i aftale om kommunernes økonomi for 2014 har regeringen aftalt med KL at fortsætte analysearbejdet frem mod sommeren 2014, med fokus på både juridiske, praktiske og tekniske barrierer og muligheder.

Mit udgangspunkt er, at analysearbejdet skal ske på det bedst mulige grundlag. Det indebærer blandt andet at involvere de myndigheder, foreninger, mv., der kan bidrage med relevante erfaringer og input til analysearbejdet.

Jeg har derfor bedt Digitaliseringsstyrelsen invitere Borgerservice Danmark til en drøftelse omkring Borgerservice Danmarks bekymringer og synspunkter vedrørende analysearbejdet.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon