



Folketingets Kommunaludvalg  
Christiansborg

Finansministeren

12. januar 2014

Endeligt svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 33 af 17. december 2013 (alm. del).

**Spørgsmål:**

Er regeringen opmærksom på, at digitaliseringen af offentlige tjenester, herunder med obligatorisk brug af digitale medier til almindelig dagligdags kommunikation mellem det offentlige og borgerne, vil komme til at volde formentlig flere hundrede tusinde borgere store vanskeligheder, fordi de enten ikke har adgang til eller ikke kan betjene en computer, og hvilke foranstaltninger vil regeringen igangsætte for at sikre, at ingen borgere udelukkes fra at kunne få personlig, telefonisk eller skriftlig forbindelse med myndighederne, hvis borgeren ønsker dette fremfor at benytte sig af digitale henvendelser?

**Svar:**

Regeringen er bevidst om, at digitalisering af kommunikationen mellem borgerne og det offentlige er en betydelig forandring, og at ikke alle borgere er vant til at kommunikere digitalt. Derfor er der stort fokus på at sikre den rette hjælp til de borgere, der oplever vanskeligheder.

Det store flertal af borgerne, som kan anvende de digitale løsninger, skal frem mod 2015 kommunikere digitalt med det offentlige på flere og flere områder. Selv om størstedelen af kommunikationen flyttes til digitale kanaler, har myndighederne fortsat en grundlæggende pligt til at vejlede borgerne. Borgere med behov for hjælp til obligatorisk digital kommunikation kan benytte sig af den fællesoffentlige telefonservice 1881 eller henvende sig til borgerservice eller biblioteket, som tilbyder hjælp. For borgere, der er nybegyndere i digital kommunikation, men som er i stand til at lære det, tilbyder landets biblioteker, oplysningsforbund og ældreorganisationerne desuden kurser i it-anvendelse.

Borgere, der er omfattet af et eller flere af de fastlagte fritagelseskriterier, kan blive fritaget fra Digital Post og dermed fortsat modtage breve fra det offentlige i den fysiske postkasse. Ligeledes vil borgere, der af konkrete grunde ikke kan anmelde, ansøge mv. digitalt, få mulighed for at blive betjent på anden vis.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon