



16. november 2020

Folketingets Social- og Indenrigsudvalg
Christiansborg

Svar på Social- og Indenrigsudvalgets spørgsmål nr. 20 af 6. november 2020 til L 47 stillet efter ønske fra Eva Flyvholm (EL)

Spørgsmål nr. 20

Hvordan vil det i praksis komme til at fungere med adgangen, hvis der er problemer med NEM-ID, vil det eksempelvis være muligt at komme til at tale med en navngiven medarbejder, vil der være gebyr på 200 kr. ved alle opkald og vil virksomheder kunne få forskellige typer adgange?

Svar

Digital Post-løsningens slutbrugersupport vil blive omfattet af Det Samlede Supporttilbud, som indgår i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for 2016-2020. I digitaliseringsstrategien er det blevet besluttet at sikre, at borgere og virksomheder får en effektiv og ensartet support på tværs af offentlige selvbetjeningsløsninger, hvis de oplever problemer med fx Digital Post, MitID og NemLog-in. Derfor samles den nuværende slutbrugersupport for Digital Post på borger.dk og Virk fremover i én supportenhed, så borgere og virksomheder har ét samlet sted at kontakte for at få hjælp til disse løsninger.

Slutbrugersupporten vil varetage opgaver, der knytter sig til brugernes anvendelse af Digital Post-løsningen herunder visitering, vejledning og teknisk hjælp.

Slutbrugersupporttydelsen vil være gratis for borgere og virksomheder.

På de to offentlige visningsklienter, borger.dk og Virk, vil det være muligt for privatpersoner og virksomheder at identificere sig med forskellige typer af identifikationsmidler, der udstilles med MitID-løsningen, og i en overgangsfase vil det også fortsat være muligt at benytte NemID, indtil denne løsning bliver helt udfaset. Disse forhold vil blive nærmere reguleret i det lovforslag om MitID og NemLog-in, som jeg forventer at fremsætte til januar 2021.

Med venlig hilsen

Nicolai Wammen
Finansminister