



Beslutningsforslag nr. **B 163**

Folketinget 2014-15

---

Fremsat den 10. april 2015 af Jens Henrik Thulesen Dahl (DF), Kristian Thulesen Dahl (DF), Mette Hjerminde Dencker (DF), Mikkel Dencker (DF), Søren Espersen (DF), Dennis Flydtkjær (DF), Morten Marinus (DF) og Peter Skaarup (DF)

## **Forslag til folketingsbeslutning**

### om én indgang til det offentlige via kommunernes borgerservice

Folketinget pålægger regeringen at tage initiativ til, at kommunernes borgerservice kommer til at fungere som én sammenhængende indgang til det offentlige med mulighed for personlig borgerbetjening ved fremmøde. Alle borgere med henvendelser og forespørgsler til det offentlige, hvad

enten det gælder problemer med at bruge NemID eller andre spørgsmål, skal trygt kunne henvende sig til kommunernes borgerservice og blive betjent og få deres henvendelse behandlet.

## *Bemærkninger til forslaget*

Det er Dansk Folkepartis opfattelse, at kommunernes borgerservice skal kunne løfte alle de typer af opgaver, som borgerne har behov for at henvende sig til kommunen og det offentlige med. De fleste borgere er i dag i stand til at betjene sig selv via internettet og NemID. Det er godt, og det sikrer denne gruppe af borgere en hurtig og god service. Samtidig er det med til at holde personaleforbruget i det offentlige nede.

Der vil dog altid være en del borgere, der ikke kan betjene sig digitalt, f.eks. med brug af NemID, og som derfor har behov for at henvende sig personligt på kommunen. Der kan også være tale om borgere, der, på trods af at de godt kan betjene sig selv via internettet, alligevel sidder tilbage med spørgsmål, som de gerne vil have svar på eller gerne vil have løst ved ansigt til ansigt at tale med en medarbejder på kommunen.

Kommunerne har oprettet borgerservicecentre, hvor borgerne personligt kan henvende sig med de problemer, de måtte have i forbindelse med kontakt med det offentlige. I mange tilfælde kan borgernes problemer løses på stedet af medarbejderne i borgerservice. Det mener DF er positivt og godt, men der er eksempler, hvor kommunernes borgerservice ikke har mulighed for at hjælpe, og hvor borgerne henvises til selv at tage kontakt til Udbetaling Danmark eller til SKAT. Det mener DF ikke er tilfredsstillende.

De borgere, der i forvejen har kvaler med kontakt til det offentlige, og som er mødt frem i borgerservice for at få hjælp, skal ikke bare sendes videre i systemet. Borgerservice er den indgang til det offentlige, som borgerne skal benytte, og som skal kunne afhjælpe borgernes problemer.

Der er tale om, at Udbetaling Danmark og SKAT har fået overført håndteringen af en lang række offentlige opgaver, inklusive serviceringen af borgerne. Og som konsekvens kan den kommunale borgerservice kun i begrænset omfang give borgerne den nødvendige service. F.eks. når det handler om håndtering af årsopgørelser fra SKAT for borgere, som ikke har NemID, eller som ikke kan benytte TastSelv, kan kommunen ikke hjælpe, men skal henvise til SKAT. Forslaget har således primært sigte på de opgaver, som kommunernes borgerservicecentre skal løfte i forhold til Udbetaling Danmark og SKAT, og forslaget skal derfor ikke omfatte civilregistreringen.

DF mener, at første skridt mod en løsning kunne være, at man sikrer, at kommunerne reelt har adgang til de nødvendige oplysninger og systemer, så den kommunale borgerservice kan hjælpe borgerne ved personlig betjening. Det skal sikres, at kommunerne reelt har de tekniske og kompetencemæssige muligheder for at løse opgaven som mellemlid mellem borgeren og f.eks. Udbetaling Danmark eller SKAT. Forudsætningen for, at det kan lykkes, er at sikre, at opgaverne løses i et tæt og forpligtende samarbejde mellem kommuner, Udbetaling Danmark og SKAT.

Som udgangspunkt mener DF, at opgaven hos kommunen skal løses med de ressourcer, som allerede i dag anvendes. Men i det omfang kommunernes indsats frigiver ressourcer hos SKAT og Udbetaling Danmark, skal disse tilbageføres til kommunerne.

Det vil være til gavn og glæde for borgerne.

*Skriftlig fremsættelse*

**Jens Henrik Thulesen Dahl (DF):**

Som ordfører for forslagsstillerne tillader jeg mig herved at fremsætte:

*Forslag til folketingsbeslutning om én indgang til det offentlige via kommunernes borgerservice.*

(Beslutningsforslag nr. B 163)

Jeg henviser i øvrigt til de bemærkninger, der ledsager forslaget, og anbefaler det til Tingets velvillige behandling.