

Indenrigs- og Sundhedsministeriet

Dato: 13. april 2005
Kontor: 2.k.kt.
J.nr.: 2004-2200-21
Sagsbeh.: abt
Fil-navn: LKS/FT-beh.Spm8.L72.svar

Besvarelse af spørgsmål nr. 8 (L 72), som Folketingets Kommunaludvalg har stillet til indenrigs- og sundhedsministeren den 21. marts 2005

Spørgsmål 8:

”Ministeren bedes redegøre for de mulige afstande, som borgerne kan få mellem borgerservicecentre og f.eks. de forskellige statslige forvaltninger, set i forhold til de tilsvarende myndighedsopgavers geografiske placering i dag.”

Svar:

Antallet og placeringen af kommunale borgerservicecentre ved lovforslagets ikrafttræden er ikke kendt. Det er derfor ikke muligt at angive mulige afstande til bestemte statslige forvaltninger, f.eks. skattecentre, hvis præcise adresse i øvrigt heller ikke på nuværende tidspunkt er besluttet. Det er derfor ikke muligt at angive mulige afstande mellem borgerservicecentre og forskellige statslige forvaltninger.

Det kan dog oplyses, at i områder af landet, hvor der af geografiske grunde kan være langt til rådhuset, må det forventes, at nye, større kommuner i et eller andet omfang vælger at oprette et eller flere borgerservicecentre decentralt i kommunen (f.eks. i nuværende rådhus, som ikke længere har denne funktion efter en sammenlægning). Sådanne decentrale borgerservicecentre kan eventuelt også oprettes i tilknytning til folkebibliotekerne, eller kombineres med enheder med ”lokalcenter-lignende” funktioner.

Jeg forventer imidlertid ikke, at der vil opstå mange situationer, hvor en borger, som henvender sig i et borgerservicecenter, går forgæves og efterfølgende må henvende sig personligt til en statslig myndighed.

Det skyldes, at kommunerne med kommunalreformen får en rolle som borgernes centrale indgang til den offentlige sektor, en rolle som det er hensigten skal udfyldes af de kommunale borgerservicecentre. Når en borger henvender sig i et borgerservicecenter, vil borgerservicecenteret typisk kunne løse borgerens problem eller hjælpe borgeren med at komme videre, uden at borgeren behøver at henvende sig personligt til den pågældende statslige myndighed. Borgerservicecentre kan f.eks. i vidt omfang færdigbehandle ansøgninger om pas og kørekort, jf. L 29. De kan endvidere yde bistand til digital selvbetjening.

Kan borgerservicecenteret ikke løse det problem, som borgeren kommer med, vil borgerservicecenteret som nævnt kunne hjælpe borgeren med at komme videre. Borgerservicecentrene kan f.eks. give overordnet vejledning om retsområder, som henhører under andre myndigheder, ligesom de kan hjælpe med at finde relevante blanketter, yde bistand til udfyldelsen heraf og modtage og videresende ansøgninger og andet materiale, som vedrører en anden myndighed. Borgerservicecentrene kan også eventuelt sørge for, at borgeren kontaktes af den relevante myndighed, eller at borgeren får de relevante informationer, så borgeren kan kontakte den pågældende statslige myndighed telefonisk, elektronisk eller skriftligt. Det bemærkes i den forbindelse, at der på skatteområdet vil blive oprettet en række kundekontaktcentre, der vil kunne kontaktes et betydeligt antal timer om dagen.

Det kan i øvrigt særligt med hensyn til skatteområdet oplyses, at kommunerne vil kunne løse opgaver såsom at informere om de mere almindeligt anvendte regler, at ændre forskudsregistrering i samme omfang, som en borger selv kan ændre via TastSelv, at udskrive skattekort, at udlevere informationsmateriale og blanketter, at modtage selvangivelser og forskudsskemaer, at vejlede i brug af digitale løsninger og at videreformidle de henvendelser, som skal besvares af et skattecenter. Der henvises til afsnit 4.16 i de almindelige bemærkninger til forslaget til skatteforvaltningsloven, L 110.

Uanset, at borgerservicecenteret eventuelt ikke kan løse det problem, som borgeren kommer med, vil det derfor i de fleste tilfælde ikke indebære, at borgeren behøver at henvende sig personligt ved den pågældende statslige myndighed.