



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

23. april 2013

Endeligt svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 5 (L198) af 3. april 2013
stillet efter ønske fra Michael Aastrup Jensen (V).

Spørgsmål:

Finansministeren bedes redegøre for, hvilke erfaringer man indtil videre har med at lade borgerservicemedarbejdere og tilsvarende hjælpe borgerne, mens de anvender digital selvbetjening, for så vidt angår sikkerheden omkring personlige oplysninger og borgernes tillid til at deres personlige oplysninger ikke kommer til andres kendskab.

Svar:

Jeg forudsætter naturligvis, at de offentlige myndigheder ligesom i dag ved deres virke og håndtering af personlige oplysninger iagttager persondataloven og regler udstedt i medfør heraf.

Opgaven med at hjælpe borgerne med digital selvbetjening er forankret hos de myndigheder, der har ansvaret for de respektive løsninger. KL oplyser, at kommunerne har positive erfaringer med hjælp til borgerne i forbindelse med første bølge af digital selvbetjening, og at der gøres en stor indsats for bl.a. medbetjening af borgerne. Kommunerne har uddannet ca. 7.000 kommunale medarbejdere særligt til at hjælpe borgerne med digital selvbetjening.

Borgere kan endvidere lade sig repræsentere af en anden part ved at afgive en fuldmagt. Der arbejdes desuden målrettet på at tilbyde en digital fuldmagtsløsning, så borgere kan vælge at give digital fuldmagt til eksempelvis pårørende eller andre, som dermed vil kunne hjælpe borgeren i håndteringen af sager i forhold til det offentlige på en mere fleksibel måde.

Der er ikke systematisk indsamlet data specifikt om borgernes tillid til, at deres personlige oplysninger ikke kommer til andres kendskab i forbindelse med, at de modtager hjælp fra borgerservicemedarbejdere og tilsvarende. Men mere generelt indgår data for borgernes sikkerhedsbekymringer i forhold til forskellige internetaktiviteter i publikationen "It-anvendelse i befolkningen 2012", som er udgivet af Danmarks Statistik. Det fremgår bl.a., at kun 6 pct. af de danske internetbrugere i alderen 16-89 år på et tidspunkt inden for det seneste år har afholdt sig fra at kommunikere digitalt med det offentlige på grund af sikkerhedsbekymringer. Det tilsvarende tal for brugen af netbank er 10 pct., mens 21 pct. på et tidspunkt indenfor det seneste år har afholdt sig fra at bestille eller købe produkter eller tjenester digitalt på grund af sikkerhedsbekymringer. Tilsvarende

undersøgelser underbygger, at danskernes tillid til de offentlige digitale løsninger generelt er høj.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon