

SKRIFTLIG FRÅGA TILL STATSRAÅD

Från Riksdagsförvaltningen
2021-04-19
Besvaras senast
2021-04-28 kl. 12.00

Till statsrådet Lena Micko (S)

2020/21:2574 Otillgängliga myndigheter

Enligt Riksrevisionens granskning har inte digitaliseringen bidragit till att alla personer fått bättre möjligheter till kontakt med myndigheter.

Faktum är att personer som behöver kontakta myndigheter via telefon har fått försämrade möjligheter till kontakt. Exempelvis är väntetiden vid telefonsamtal vid var tredje myndighet längre än tio minuter. Vid Migrationsverket är den genomsnittliga väntetiden 35 minuter och vid Arbetsförmedlingen 23 minuter.

Vidare framgår det av Riksrevisionens granskning att myndigheternas undersökningar om kundnöjdhet är missvisande då de endast mäter nöjdheten för de kontakter som använt sig av de digitala kontaktkanalerna medan kundnöjdheten för de som använder telefon ej mäts.

Med anledning av detta vill jag fråga statsrådet Lena Micko:

Vilka åtgärder avser statsrådet att vidta för att de svenska myndigheterna ska erbjuda alla medborgare, även de som vill kontakta dem via telefon, bättre förutsättningar till kontakt än vad som är fallet i dag?

.....

Margareta Cederfelt (M)

Överlämnas enligt uppdrag

Johan Welanders