

SKRIFTLIG FRÅGA TILL STATSRAÐ

Från Riksdagsförvaltningen
2021-06-03
Besvaras senast
2021-06-09 kl. 12.00

Till infrastrukturminister Tomas Eneroth (S)

2020/21:3094 Bristande tillgänglighet till Trafikverket

De flesta verk och myndigheter har byggt upp en bra informationskanal via webben, där allmänheten oftast kan få svar utan att behöva ta kontakt via telefon eller mejl.

Men flera personer har hört av sig och meddelat att man anser att Trafikverkets information via telefon och mejl har blivit mycket sämre än tidigare. Det har varit svårt att hitta handläggare som på telefon kan svara på frågor, och man hänvisas därför till att skicka frågan via mejl. Tyvärr har svaren sedan antingen dröjt eller ibland aldrig ens kommit.

Självklart kan säkert viss försämring ha skett på grund av pandemin och nya arbetssätt. Men om Trafikverket inte kan svara på en fråga via telefon utan hänvisar till att man ska komma in med frågan via mejl i stället utgår man ju från att Trafikverket kommer att behandla frågan och återkomma med ett svar inom rimlig tid. Att bara lotsas mellan olika handläggare som inte kan svara på frågorna och att man sedan dessutom inte kan få svar på frågorna ens via mejl är inte tillräckligt bra service från ett statligt verk.

Det är möjligt att Trafikverket sparar pengar på att inte svara i telefon eller på mejl, men detta är ett problem för de personer som väntar på ett svar eller ett klargörande i en fråga.

Jag vill ställa följande fråga till infrastrukturminister Tomas Eneroth:

Avser ministern att se över och försöka öka tillgängligheten till Trafikverket när det gäller att få svar via telefon eller mejl från myndigheten?

.....

Sten Bergheden (M)

Överlämnas enligt uppdrag

Johan Welanders