

Motion till riksdagen 2013/14:K214

av Eva Flyborg (FP)

Förbättrade telefonkösystem hos myndigheter

Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om förbättringar i telefonkösystemen hos statliga myndigheter.

Motivering

Varje dag söker tusentals människor kontakt med våra myndigheter. Kontakten sker mestadels via telefon och e-post. Att ringa till en myndighet kan vara besvärande och tidsödande. Inte sällan blir man placerad i kö, och det är lätt som medborgare och konsument av samhällsservice att drabbas av en känsla av maktlöshet om systemen inte fungerar.

Att de svenska myndigheterna har många och lättillgängliga kontaktytor gentemot samhället är av central vikt. Som medborgare blir personen man har kontakt med hos till exempel Försäkringskassan något av en representant för hela myndighetssfären. En misslyckad kontakt kan inte bara leda till felaktig hantering av det enskilda ärendet utan i förlängningen även öka avståndet mellan myndigheter och medborgare. För personer som ligger i riskzonen att alieneras från samhället kan det ofta handla om så lite som en eller två kontaktytor med myndigheter som utgör skillnaden mellan framtida aktivitet och delaktighet i samhället eller passivitet och i förlängningen utanförskap. Det åläggs även allt för ofta den enskilda medborgaren att agera medlare mellan olika myndigheter, exempelvis försäkringskassa och arbetsförmedling, vilket ställer stora krav på tillgänglighet hos myndigheterna. För personer med små ekonomiska marginaler i vardagen, eller med ett arbete där det inte är möjligt att sitta i telefonkö en längre stund, kan även kontakten med myndigheter vara förenad med en icke obetydlig kostnad.

För att underlätta kontakt med myndigheter vore det därför önskvärt att alla telefonsystem som idag används av statens myndigheter erbjöd att ringa

Fel! Okänt namn på

upp den kontaktsökande personen vid kö till tillgängliga handläggare. Dessa system används redan idag av både myndigheter och privata företag i stor omfattning. Om alla myndigheter erbjöd möjligheten att bli uppringd istället för att behöva vänta i telefonkö skulle tillgängligheten till myndigheterna kunna öka samtidigt som den kontaktsökandes tid bättre skulle kunna tas tillvara. Det skulle även sända en signal att staten ständigt arbetar med att förbättra tillgängligheten hos myndigheterna och att höja servicen till medborgarna. För personer som idag kan ha det svårt att få kontakt med myndigheter, som har väldigt mycket kontakt med myndigheter eller som har problem att nå rätt instans är det synnerligen viktigt att tillgängligheten är god. Förbättrade kontaktytor mellan myndigheter och medborgare kan även på marginalen tänkas bidra till snabbare integration för nyanlända genom effektivisering av etableringen i det svenska samhället.

Det skulle kunna vara en statlig policy att alla myndigheter erbjuder att ringa upp kontaktsökande medborgare vid telefonkö. Detta bör riksdagen som sin mening ge regeringen till känna.

När jag tidigare väckte denna motion år 2010 anförde konstitutionsutskottet i sin behandling av den (2010/11:KU23) att varje myndighet har eget ansvar för utvecklingen av sin service. Förvisso är det så men samtidigt kan regeringen hjälpa till genom att driva på för att förbättra servicen. Regeringen sätter t ex av medel i budgeten för år 2014 för att samla alla myndigheter i en e-brevlåda. Det är utmärkt men kraft borde också läggas på att förbättra telefonkösystemet hos myndigheter.

Stockholm den 24 september 2013

Eva Flyborg (FP)