Motion

1984/85:810

Sten Andersson i Malmö
Förbättrade kontakter mellan myndigheter och allmänhet

Många medborgare upplever det som ett stort problem att erhålla kontakt med statliga verk och myndigheter.

Vid försök nå kontakt med ovan nämnda instanser per telefon anses detta av många som mycket besvärligt. Det uppfattas som ytterst tidskrävande att vänta länge i telefon innan någon i ärendet insatt person svarar. Dessa av många uppfattade långa väntetider tillsammans med det faktum att det kan kosta dryga pengar att vänta länge i telefon får som effekt att nödvändig kontakt i syfte att erhålla svar på olika frågor inte etableras.

En lösning på detta problem kan vara att uppringd myndighet eller verk erhåller möjlighet kunna koppla om samtalen från allmänheten i sådan form att uppringd myndighet eller verk själva betalar största delen av den uppståndna väntetiden i telefon. T. ex. om någon söker kontakt med myndighet eller verk och i ärendet insatt tjänsteman är upptagen bör myndigheten betala telefonväntetiden utöver första perioden.

En sådan ordning skulle ganska säkert innebära att allmänheten i högre utsträckning tog kontakt med myndigheter i avsikt att lösa eventuella oklarheter, vilka kan uppfattas som viktiga. Det i motionen nämnda förslaget skulle kunna innebära att bättre kontaktmöjligheter kan skapas mellan myndigheterna och allmänheten.

Åberopande det anförda hemställs

att riksdagen som sin mening ger regeringen till känna vad i motionen anförts om åtgärder för att förbättra kontakten mellan myndigheter och allmänheten.

Stockholm den 18 januari 1985

STEN ANDERSSON (m)
i Malmö