

Enskild motion

Motion till riksdagen: 2014/15:638

av Olof Lavesson (M)

Kundnöjdheten hos våra statliga myndigheter

Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om att införa ett redovisningskrav för kundnöjdhet hos våra statliga myndigheter.

Motivering

Idag finns enligt SCB 363 olika statliga myndigheter. Det innebär att man kan fira ”myndighetens dag” nästan alla årets dagar. Alla arbetar de i svenska folkets tjänst, dels med myndighetsutövning, dels med uppdraget att ge svenska folket god service. I båda fallen är deras beslut avgörande för medborgarnas väl och ve. Som medborgare har man därför rätt att ställa krav på att myndigheten är korrekt i sin myndighetsutövning, är respektfull mot sina kunder och att man alltid eftersträvar att ge bästa möjliga service.

Genom Institutet för kvalitetsutveckling (SIQ) och Svenskt Kvalitetsindex (SKI) genomförs regelbundet mätningar av kundnöjdhet, kvalitetsutveckling samt medarbetarstudier i offentlig sektor. Den senaste mätningen för 2012 visar på en påfallande låg kundnöjdhet vad gäller Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Polisen och Kronofogdemyndigheten (privat), medan kundnöjdheten är stor vad gäller Kronofogden (företag), Skatteverket och våra universitet och högskolor. Såväl CSN som Försäkringskassan har dock förbättrat sina resultat.

Ansvar vilar tungt på våra myndigheter att, utifrån sitt uppdrag som serviceinstans i svenska folkets tjänst, tillgodogöra sig resultaten och överväga vilka åtgärder man ska vidta för att öka såväl kundnöjdhet som förtroende. Oavsett om det handlar om Transportstyrelsen, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, eller Verket för Högskoleservice, måste kundens (det vill säga medborgarens) intressen stå i fokus.

Det borde därför vara rimligt att våra statliga myndigheter när de varje år lämnar in sina årsredovisningar, också redovisar hur kundnöjdheten ser ut och vilka åtgärder de avser vidta för att öka denna.

Olof Lavesson (M)