Svar på fråga 2020/21:2574 av Margareta Cederfelt (M)  
Otillgängliga myndigheter

Margareta Cederfelt har, med hänvisning till Riksrevisionens granskning av statliga myndigheters tillgängligheter i kanaler som inte är digitala (RiR 2021:8), frågat mig vilka åtgärder som jag avser vidta för att de svenska myndigheterna ska erbjuda alla medborgare, även den som vill kontakta dem via telefon, bättre förutsättningar till kontakt än vad som är fallet idag.

Jag vill först tacka för frågan och instämma i vikten av att myndigheter är tillgängliga för privatpersoner och företag som har behov av olika kontaktkanaler. Regeringen anser att en fortsatt utveckling av den statliga servicen är central för att upprätthålla legitimitet och förtroende för statsförvaltningen.

Regeringen ska senast den 15 oktober 2021 lämna en skrivelse till riksdagen med anledning av Riksrevisionens granskningsrapport som lämnades till riksdagen den 15 april 2021. I skrivelsen ska regeringen redovisa vilka åtgärder som regeringen har vidtagit eller kommer att vidta med anledning av iakttagelserna i rapporten. För att inte föregå framtagandet av skrivelsen ber regeringen om att få återkomma närmare i frågan.

Jag vill samtidigt framhålla att myndigheternas service och tillgänglighet är en fråga som regeringen lägger stor vikt vid. Myndigheterna har enligt 6 § förvaltningslagen en skyldighet att se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla, och att ge sådan hjälp så att enskilda kan ta tillvara sina intressen. Hjälpen ska ges utifrån vad som är lämpligt, till exempel utifrån den enskildes behov och myndigheternas verksamhet. Myndigheterna ska också enligt 7 § samma lag vara tillgängliga för kontakter med enskilda och informera om hur och när kontakter kan tas. Detta är för regeringen viktiga skyldigheter och grundläggande krav för myndigheternas kontakter med enskilda. Därtill har regeringen, genom arbetet med lokal statlig närvaro i landet, och etableringen av statliga servicekontor säkerställt tillgången till fysisk service på 116 platser runt om i landet. Den service som lämnas vid dessa kontor avser service i samverkan från myndigheter såsom Arbetsförmedlingen, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan. Ytterligare etableringar och utveckling av de statliga servicekontoren kommer fortsätta under denna mandatperiod.

Stockholm den 28 april 2021

Lena Micko