



**Svar på fråga 2025/26:262 av Kenneth G Forslund (S)
Myndigheters telefontillgänglighet**

Kenneth G Forslund har frågat mig om instruktionerna till eller kraven på myndigheter vad gäller tillgänglighet och då särskilt när det gäller telefontillgänglighet, på något sätt har förändrats eller minskats jämfört med tidigare.

Myndigheternas skyldigheter när det gäller service och tillgänglighet framgår av 6 och 7 § § förvaltningslagen (2017:900). Av 3 § myndighetsförordningen (2007:515), som gäller för förvaltningsmyndigheter under regeringen, framgår att myndighetens ledning ansvarar inför regeringen för verksamheten och ska se till att den bedrivs effektivt och enligt gällande rätt. Ansvaret omfattar myndigheternas skyldigheter gällande service och tillgänglighet. Regeringen har inte fattat något beslut som avser att minska kraven på myndigheternas tillgänglighet via telefon.

För att öka tillgängligheten erbjuder allt fler myndigheter även digitala tjänster som ofta är tillgängliga dygnet runt. Regeringen

har beslutat om en digitaliseringsstrategi som bl.a. innefattar en målsättning om att stärka den digitala kompetensen hos medborgarna, bl.a. i syfte att öka den digitala inkluderingen. Regeringen har vidare gett Myndigheten för digital förvaltning i uppdrag att undersöka hur en gemensam digital ingång kan skapas för medborgare och företag (Fi2025/02066). Syftet är att samla viktiga tjänster på ett ställe så att det blir enklare, tryggare och mer användarvänligt att sköta ärenden hos olika myndigheter.

Stockholm den 3 december 2025

Erik Slottnér