

## Motion till riksdagen 2011/12:Sf212

av Anders Andersson och Yvonne Andersson (KD)

# Myndigheters servicegaranti och kompensation vid försenad utbetalning från Försäkringskassan

## Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om att myndigheter ska utfärda tydliga servicegarantier och publicera dem på sina webbplatser.
2. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om att myndigheter fortlöpande ska följa upp hur de klarar av att leva upp till sina serviceåtaganden.
3. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om kompensation vid försenad utbetalning från exempelvis Försäkringskassan.

## Motivering

Idag bestraffas den som till exempel lämnar in sin skattedeklaration för sent eller lämnar felaktiga uppgifter till en myndighet i samband med en ansökan av något slag. Däremot finns det inga, eller väldigt få, möjligheter för den enskilde att få ersättning när han eller hon tvingas vänta på beslut eller utbetalningar från myndigheter.

Det finns många upprörande berättelser om hur myndigheter bemöter medborgare. Ett exempel är kvinnan som gick till Försäkringskassan och talade om att hon måste ha fått för mycket pengar utbetalda. Hon ville betala tillbaka. Den nitiske tjänstemannen polisanmälde den samvetsgranna medborgaren. Motiveringen var att hon uppenbart måste ha fyllt i ansökan bedrägligt, eftersom hon fått ut för mycket pengar. Likaså är det svårt att acceptera att människor fått vänta i flera månader på utbetalningar från Försäkringskassan eller a-kassan.

## Fel! Okänt namn på

Den som kontaktar en myndighet för att få hjälp och råd ska inte behöva känna osäkerhet inför när man kan vänta sig besked eller vilket regelverk som gäller. Därför bör varje myndighet utfärda tydliga servicegarantier som på ett enkelt sätt berättar för dem som kontaktar myndigheten vilken service de kan förvänta sig. Hur lång tid ska man behöva vänta innan man får träffa en handläggare om man besöker myndighetens kontor? Hur länge ska man behöva vänta i telefon? Och hur lång tid tar det för myndigheten att fatta ett beslut? Dessa servicegarantier ska finnas tydligt publicerade på myndighetens hemsida och lättillgängliga på de servicekontor där enskilda kan möta myndigheten. Servicegarantierna ska vara en del i ett systematiskt arbete för att förbättra myndigheternas service till medborgare och företag, och myndigheterna bör fortlöpande följa upp hur väl de lyckas leva upp till de garantier de utfärdar. Myndigheterna bör löpande publicera sina egna utvärderingar, och ett system för att jämföra olika myndigheters arbete med att förbättra servicen med varandra bör utvecklas.

## Kompensation vid sen utbetalning

Precis som man idag kan behöva betala straffavgifter om man lämnar in felaktiga eller försenade uppgifter till myndigheter vill vi att även myndigheter ska ha en motsvarande skyldighet gentemot den enskilde vid försenade utbetalningar eller beslut som drar ut på tiden, under förutsättning att den som ansöker lämnat in alla de uppgifter som behövs i ärendet. Denna fråga har förvisso nyligen utretts, men vi föreslår en annan utformning av kompensationen. Myndigheten bör betala en ekonomisk kompensation som motsvarar cirka 20 procent av ersättningen från den dag som servicegarantin säger att den kompletta ansökan ska vara behandlad och utbetalning ske. Är det inte fråga om utbetalning av en ersättning ska istället ett schablonbelopp betalas ut till dess att första utbetalningen görs. Om en ansökan till en myndighet är förknippad med en avgift ska myndigheten vara skyldig att efterskänka hela eller delar av ansökningsavgiften om myndigheten inte kan fatta beslut inom en i förväg bestämd tid. Vi anser att ingen ska behöva vänta i mer än en månad på att få en utbetalning från exempelvis Försäkringskassan från det att man har lämnat in en komplett ansökan. Denna modell bör utredas.

Stockholm den 28 september 2011

*Anders Andersson (KD)*

*Yvonne Andersson (KD)*