

Motion till riksdagen 2025/26:1732

av Marie Nicholson (M)

Nationella servicemål för statliga myndigheters tillgänglighet

Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att överväga att utreda införandet av nationella servicemål för statliga myndigheters tillgänglighet och tillkännager detta för regeringen.

Motivering

Tillgängligheten till våra statliga myndigheter är en central del av förtroendet för staten. I dag varierar väntetiderna kraftigt mellan olika myndigheter. För många människor kan det vara svårt att komma fram på telefon till exempelvis Försäkringskassan, Migrationsverket eller Arbetsförmedlingen, medan andra myndigheter svarar betydligt snabbare. Detta skapar en ojämlik service och bristande förutsägbarhet för både enskilda och företagare.

I Danmark används sedan länge servicemål för myndighetskontakter. Dessa anger tydligt hur lång tid det ska ta innan medborgaren får hjälp, till exempel att 80 procent av alla samtal ska besvaras inom fem minuter eller att återuppringning alltid ska erbjudas vid längre kötid. Resultaten redovisas öppet, vilket ger transparens och förbättrar medborgarservicen.

Sverige saknar i dag ett motsvarande system. Ett första steg bör vara att regeringen låter utreda hur ett system med servicemål kan införas i Sverige, hur det bör utformas och vilka konsekvenser det kan få för resursanvändning, digitalisering och servicekvalitet.

Ett väl utformat system med servicemål skulle kunna stärka förtroendet för våra myndigheter, ge medborgare och företag större trygghet i kontakten med staten och bidra till en mer likvärdig service i hela landet.

Marie Nicholson (M)