

## Motion till riksdagen 2021/22:4251

av **Matheus Enholm m.fl. (SD)**

# med anledning av skr. 2021/22:12 Riksrevisionens rapport om myndigheters service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala

---

## Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om myndighetsgemensamma riktlinjer för icke-digital kunduppföljning och tillkännager detta för regeringen.
2. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om myndighetsgemensamma mål för kunders tid i telefonkö och tillkännager detta för regeringen.

## Bakgrund

Riksrevisionen har i sin rapport granskat icke-digital myndighetsservice för 22 olika myndigheter. Riksrevisionen anmärker på särskilt långa telefonköer och bristande uppföljning av servicekvalitet i icke-digitala kanaler. I ljuset av det riksdagsbundna förvaltningspolitiska målet (prop. 2009/10:175, bet. 2009/10:FiU38, rskr. 2009/10:315) framstår inte kritiken som obefogad.

Riksrevisionen lämnar vissa rekommendationer till regering och myndigheter. För att fullgöra sin skyldighet gentemot enskilda föreslår man regeringen att ställa tydligare krav på god myndighetsservice i icke-digitala kanaler och samtliga myndigheter att säkerställa att uppföljningar av servicekvalitet också fångar synpunkter från användare som inte kan eller vill vara digitala; till flera myndigheter lyfts särskilt alltför omfattande kötider i telefon. Regeringen ger i sin skrivelse inte uttryck för en avsikt att vidta några konkreta åtgärder till följd av Riksrevisionens granskning, utan anser i stället rapporten vara slutbehandlad.

## Ett säkrande av rätten till icke-digital myndighetsservice

Likt Riksrevisionens påpekande är det ytterst regeringen som bär det övergripande ansvaret för att göra en helhetsbedömning och vid behov ställa tydligare service- och tillgänglighetskrav på berörda myndigheter. Granskningen visar på ett behov av tydligare krav. Regeringen bör därför göra detta.

Att myndigheter faktiskt vet vilka behov deras användare har gällande service i icke-digitala kanaler är en förutsättning för att de ska kunna uppfylla krav om tillgänglighet och servicekvalitet. Enskilda myndigheter har visserligen en bättre kunskap om sina användares behov än regeringen, men antagligen inte bättre än användarna själva. Därför bör regeringen ta fram myndighetsgemensamma riktlinjer för icke-digital kunduppföljning till samtliga berörda myndigheter.

I granskningen framkommer att den icke-digitala myndighetskontakten inte tycks ha minskat över tid, och att en efterfrågan på kontakt vid sidan av de digitala kanalerna antas bestå under överskådlig framtid. Trots det har Riksrevisionen funnit att var tredje granskad myndighet har orimligt långa telefonväntetider. I dagsläget skiljer sig såväl telefonväntetider som de mål som finns för längden på dessa mellan myndigheter. Med anledning av detta bör regeringen skapa ett gemensamt mål som tydliggör för samtliga berörda myndigheter att längsta tid i telefonkö inte bör överstiga tio minuter.

*Matheus Enholm (SD)*

*Fredrik Lindahl (SD)*

*Lars Andersson (SD)*

*Mikael Strandman (SD)*