

## Nr 4.

*Andra kammarens allmänna beredningsutskotts utlåtande över motion om åtgärder i syfte att bereda statsförvaltningens olika organ möjlighet till bättre »kundservice».*

I en inom andra kammaren väckt motion nr 386 har herr Wiklund i Stockholm hemställt, att riksdagen i skrivelse till Kungl. Maj:t ville anhålla om snabb utredning, t. ex. genom statsdepartementens organisationsavdelning, av frågan om åtgärder av förmedlande art i syfte att bereda statsförvaltningens olika organ möjlighet att lämna allmänheten, pressen etc. en bättre »kundservice» samt att de förslag, vartill utredningen kan föranleda, i den mån så erfordras måtte föreläggas riksdagen.

*Utskottet* delar motionärens uppfattning, att det är av vikt, att allmänheten hos statsförvaltningens olika organ beredes så god »kundservice» som möjligt. Då någon önskar en upplysning från något verk eller departement, torde han böra vända sig till vederbörande registrator, som då antingen själv lämnar den begärda upplysningen eller hänvisar till den person den frågande bör vända sig till för att erhålla den. Att vid alla verk och myndigheter inrätta särskilda upplysningscentraler skulle givetvis ur servicesynpunkt vara fördelaktigt men kan näppeligen komma i fråga, då det skulle ställa sig alltför dyrbart och personalkrävande.

Motionären uppehåller sig särskilt vid förhållandena i kanslihuset. Även här gäller det, att upplysningar i första hand kunna erhållas hos vederbörande departements registratorer. I vissa fall kan det dock vara svårt för den frågande att veta till vilket departement han bör vända sig. Upplysningar härutinnan pläga dock ges av justitiedepartementets registrator, till vilken telefonväxel eller vakt hänvisar.

Vad främst telefonservicen i kanslihuset beträffar är det tydligt, att den kan göras mer eller mindre omfattande. Det är ju emellertid i första hand en kostnadsfråga hur stor för detta ändamål kvalificerad telefonpersonal, man önskar anställa. Då mera allvarliga klagomål mot nuvarande förhållanden icke synas kunna framföras, anser sig utskottet i nuvarande läge icke kunna förorda en utredning, som syftar till ökade kostnader i detta hänseende.

Med stöd av vad ovan anförts får utskottet därför hemställa,  
att motion II: 386 ej måtte till någon andra kammarens  
åtgärd föranleda.

Stockholm den 6 mars 1951.

På utskottets vägnar:

PATRIK SVENSSON.

---

*Närvarande:* herrar Svensson i Alingsås, Gustafson i Göteborg, Gustafson i Bogla, Nordkvist\*, Pettersson i Ersbacken, fröken Öberg\*, herr Ohlsson i Kastlösa, fru Västberg\*, fröken Ager, herrar Brandt, Hansson i Skegrie, Braconier, Wedén\*, Jönsson i Rosshol, fru Svedberg, herr Engkvist, fröken Vinge och herr Bengtsson.

---

\* Ej närvarande vid utlåtandets justering.