

Nr 386.

Av herr Wiklund i Stockholm, om åtgärder i syfte att bereda statsförvaltningens olika organ möjlighet till bättre »kundservice».

Den statliga förvaltningens starka utbyggnad och medborgarnas därmed ökade beroende av statsorganens verksamhet ha lett till ett allt större behov hos enskilda och grupper av medborgare, pressen etc. av närmare och fortlöpande kontakt med företrädare i skilda ställningar för de olika avgörande instanserna. Detta torde gälla såväl i enskilda ärenden som då det är fråga om mera allmänna upplysningar om myndigheternas inställning till hur olika sociala och ekonomiska problem, som kunna vara av största vikt för den nutida medborgaren, böra eller väntas komma att lösas. Det är icke endast krislagstiftningen som väckt och ökat behovet av vidgad kontakt mellan folket och myndigheterna utan kanske ännu mer den allmänna expansion av statsförvaltningen, som länge pågått och starkt stegrad i första hand den ordinära medborgarens svårighet att orientera sig och snabbt hitta rätt i labyrinten av både statliga myndigheter och föreskrifter.

Vissa statliga verk såsom posten och järnvägen ha skaffat sig särskilda upplysningsorgan, till vilka allmänheten speciellt per telefon kan vända sig för att erhålla besked i angelägenheter, som röra dessa myndigheters verksamhet. Det har visat sig, att dessa organ fylla en mycket viktig uppgift och detta trots att ifrågavarande myndigheter ha ett stort antal filialorgan över hela landet och kontakten mellan allmänheten och dem därför borde vara lätt att uppehålla och därmed möjligheterna att få upplysningar mycket stora. Detta förhållande ställer i blyxtbelysning behovet av särskilda åtgärder för att skapa bättre möjligheter för allmänheten att utan alltför stor tidsspillan inhämta korrekta besked i frågor, som ankomma på statsmyndigheterna att utreda, pröva och avgöra. Den vanlige medborgaren — speciellt om han är bosatt utanför huvudstaden — har mycket svårt att komma i kontakt med den i ett visst ärende »rätte» ämbets- eller tjänstemannen t. ex. i departementen. Detta sammanhänger bl. a. med de ganska ofta förekommande och förklarliga ombytena av olika befattningshavare. Därtill kommer att dessa ofta äro svårantärfbara på grund av tjänstessor, kommittéuppdrag etc. Att nå telefonkontakt med en viss tjänsteman blir därför ej sällan mycket tidsödande.

Ett med lämplig specialpersonal utrustat upplysningsorgan — ett slags »reception» — exempelvis förlagt till kanslihuset och i anslutning till dess entréhall skulle sannolikt kunna väsentligt förkorta förbindelsevägarna mellan allmänheten, pressen etc. å ena sidan och myndigheterna och dess tjänstemän å den andra. Ett dylikt organ skulle av praktiska skäl givetvis

icke själv lämna detaljupplysningar men sättas i stånd att effektivt hjälpa den medborgare, som önskar upplysningar i ett visst ärende eller viss fråga, att så snabbt som möjligt komma i förbindelse med den tjänsteman i ämbetsverk eller departement, som under ärendets gång eller frågans behandling för tillfället har eller torde ha de fullständigaste informationerna att lämna. Denna upplysningscentral skulle alltså främst med telefonens hjälp fullgöra en mera förmedlande och introducerande tjänst åt allmänheten d. v. s. fylla en viktig del av den funktion, som inom den enskilda företagsamheten kallas »kundservice». Om denna centrals arbetsuppgifter på detta sätt relativt strängt begränsades, skulle den sannolikt ej behöva någon större personal, i varje fall icke under begynnelseåren, som borde ägnas åt en viss experimentverksamhet. Centralen borde i fråga om departementen (eventuellt också dess kommittéer) lämna en effektiv telefonservice, så att allmänheten, pressen, de centrala ämbetsverkens personal o. s. v. kunde erhålla besked när och var en viss tjänsteman, som det visat sig svårt att nå per telefon, torde kunna anträffas. Det kan icke anses rationellt att till en dylik tjänstemans telefonapparat inkopplade samtal långa perioder bli stående obesvarade beroende på att denne av tjänsteangelägenheter ej befinner sig på sitt rum. De som i både viktiga och brådskande ärenden upprepade gånger men utan positivt resultat söker honom per telefon böra ha möjligheten att vända sig till något allmänt upplysningsställe för att få veta, när vederbörande bäst kan träffas, i stället för att de nu antingen fortsätta att ringa förgäves eller också hindra telefonister eller andra tjänstemän med förfrågningar, vilka dessa strängt taget ej äro till för att besvara.

Med stöd av vad sålunda anförts får undertecknad hemställa,

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.

Stockholm den 26 januari 1951.

Daniel Wiklund

i Stockholm.