



REGERINGEN

Regeringsbeslut

II:2

2009-03-05

S2009/2025/SF

Socialdepartementet

Försäkringskassan

103 51 STOCKHOLM

## Uppdrag om serviceåtagande

### Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Försäkringskassan att presentera serviceåtaganden för de förmåner som Försäkringskassan handlägger. Serviceåtagandena ska ta sin utgångspunkt i myndighetens uppdrag och ansvarsområde.

Ett serviceåtagande bör innehålla information om bl.a. handläggningstider, processer, tillgänglighet, bemötande, återkoppling och system för synpunktshantering. Systemet för synpunktshantering bör vidareutvecklas och anpassas till förutsättningarna i myndighetens nya organisation.

För att Försäkringskassan ska kunna uppfylla sina åtagande krävs det också kompletta och korrekta handlingar, deltagande i möten m.m. Därför bör det också framgå vad den som begär ersättning behöver göra.

Serviceåtagandena för de volymmässigt största förmånerna så som sjukpenning, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, bostadsbidrag och bostadstillägg till pensionärer ska prioriteras och presenteras för allmänheten senast den 1 juni 2009. Senast den 30 november 2009 ska Försäkringskassan ha presenterat serviceåtaganden för samtliga relevanta förmåner som Försäkringskassan handlägger.

### Bakgrund

Under delar av 2008 hade Försäkringskassan stora problem med sina handläggningstider och sin tillgänglighet. Antalet JO-anmälningar mot Försäkringskassan ökade kraftigt och JO uttalade mycket allvarlig kritik mot Försäkringskassan.

Människor ska ha förtroende för och kunna känna trygghet i att socialförsäkringssystemet fungerar när de behöver det. Att rätt personer får rätt ersättning i rätt tid är därför avgörande.

Serviceåtaganden stärker tilltron till socialförsäkringen och dess administration. De skapar ökade förutsättningar för bra kundmöten och enhetlig handläggning. De skapar också förutsättningar för en bättre arbetsmiljö. Serviceåtagandena är också viktiga i Försäkringskassans dialog med den enskilde förmånstagaren respektive vårdgivaren.

Medborgare och andra ska ha en möjlighet att i förväg veta vad de kan förvänta sig och kräva av den myndighet de vänder sig till i ett ärende. Ett serviceåtagande är bl.a. en utfästelse om att leverera tjänster till en viss kvalitet.

En viktig del, för att över tid kunna utveckla ett serviceåtagande, är att ta hand om de synpunkter en myndighet får på sin verksamhet. Kundensynpunkter är ett viktigt underlag för verksamhetsutveckling. Informationen från kundsynpunkterna bör omsättas i förbättringar så nära de försäkrade som möjligt. Samtidigt är det viktigt att strukturer och mönster i kundsynpunkterna förs vidare i organisationen till den nivå som har befogenhet att genomföra eventuella åtgärder. I förlängningen kan det innebära en kontakt med Regeringskansliet om det t.ex. rör sig om ett lagstiftningsärende.

På regeringens vägnar

Cristina Husmark Pehrson

Maria Rindeborn Jonsson

Kopia till

Fi/BA