

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 695/2018 rd

Svar på skriftligt spørgsmål om åtgärdandet av problem i Traficoms telefon- och e-tjänster

Till riksdagens talman

I det syfte som anges i 27 § i riksdagens arbetsordning har Ni, Ärade talman, till den minister som saken gäller översänt följande skriftliga spørgsmål SS 695/2018 rd undertecknat av riksdagsledamot Sami Savio /saf:

Vilka åtgärder tänker regeringen vidta för att säkerställa att Traficoms kundtjänst snart ställs till rätta?

Som svar på detta spørgsmål anför jag följande:

Enligt en utredning från Transport- och kommunikationsverket besvarades över 80 000 telefonsamtal under januari–februari 2019 i kundtjänsten för medborgarna, bland annat vid rådgivningen i frågor kring registrering och trafiktillstånd. Över 80 procent av de inkomna samtalen besvarades inom 25 sekunder. Under motsvarande tidsperiod behandlades omkring 21 000 e-postmeddelanden. Svarstiden för e-postmeddelanden var i genomsnitt 3 vardagar. Ämbetsverkets växel tog under samma tidsperiod mot 17 187 samtal. Varje samtal besvarades på under 15 sekunder.

Servicenivån och responsen på tjänsterna uppföljs aktivt vid ämbetsverket och framkomna brister åtgärdas. Med tanke på utvecklingen av servicenivån är det viktigt att ämbetsverket ges så specifik respons som möjligt i fall av upplevda brister i servicen.

I fråga om tjänsterna för samarbetspartnerna har ämbetsverket vid kontroller observerat brister i stödet till registreringspartnerna och vidtagit åtgärder för att rätta till bristerna. Servicenivån och tillgängligheten har förbättrats, bland annat genom att resurserna ökas och tjänsten för återuppringning tagits i bruk på nytt. Nyligen uppdagades dessutom ett tekniskt problem vid ämbetsverket. Problemet har lett till att inte alla kontaktförsök har nått Transport- och kommunikationsverket under början av året. Enligt ämbetsverket utreds problemet skyndsamt och registreringspartnerna har informerats om saken.

I fråga om ämbetsverkets e-tjänster specificeras inte i frågan vilket typ av problem som avses och vilka tjänster problemen hänger ihop med. Transport- och kommunikationsverkets webbplats publicerades vid årsskiftet och enligt ämbetsverket utvecklas den kontinuerligt utifrån inkomna responser.

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 695/2018 rd

Helsingfors 29.3.2019

Kommunikationsminister Anne Berner

LVM/482/01/2019