

Svar på skriftligt spörsmål SSS 38/2026 rd

Svar på skriftligt spörsmål om trygga 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 spörsmål SS 38/2026 rd undertecknat av riksdagsledamot Seppo Eskelinen /sd:

Vilka åtgärder kommer regeringen att vidta för att bättre kunna säkerställa trygga e-tjänster i de offentliga tjänsterna och för att möjliggöra lika tillgång till tjänsterna även för äldre, oavsett bakgrund?

Som svar på detta spörsmål anför jag följande:

Enligt regeringsprogrammet för statsminister Petteri Orpos regering övergår Finland stegvis till att prioritera digitala tjänster som kanal för att uträtta ärenden hos myndigheter. Under regeringsperioden ändras lagstiftningen så att den digitala myndighetskommunikationen blir den primära kanalen för myndighetskommunikation för de medborgare som det är möjligt. Målet är att ytterligare effektivisera förvaltningens verksamhet genom att stödja målen i statsförvaltningens produktivitetsprogram, fortsätta förvaltningens digitaliseringsutveckling samt göra digital ärendehantering med myndigheter smidigare. Samtidigt måste det dock säkerställas att det finns alternativa service- och kommunikationskanaler för dem som inte kan använda digitala tjänster.

Vid utveckling av den offentliga förvaltningen är det viktigt att säkerställa att de offentliga tjänsterna stärker likabehandling av medborgarna och att tjänsterna är lättillgängliga, lättfattliga, trygga och driftsäkra för medborgarna. För närvarande är digitala servicekanaler det vanligaste sättet att sköta myndighetsärenden för medborgarna när det gäller många myndigheter, och detta förväntas stärkas ytterligare de kommande åren då digitaliseringen av de olika delområdena av samhället framskrider. En av anledningarna till att de digitala offentliga tjänsterna används flitigt är att finländarna i genomsnitt är väldigt kompetenta användare av digitala tjänster, bland annat enligt en undersökning som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata publicerade i januari 2026. Även i europeisk jämförelse hör finländarna till de främsta i Europa när det gäller digital kompetens. Finländarnas digitala kompetens har också ökat under åren i alla åldersgrupper, men särskilt i de äldre åldersgrupperna finns det människor för vilka det är svårt eller omöjligt att använda digitala tjänster. Att man åldras innebär inte automatiskt att de digitala färdigheterna är svaga, men i genomsnitt sjunker kompetensnivån med åldern. Det är inte enbart kompetensen som kan utgöra ett hinder för att använda digitala tjänster, utan också till exempel brist på nödvändig utrustning eller uppkoppling.

Utgångspunkten för utvecklingen av den offentliga förvaltningen är att ta hänsyn till mångfalden av digitala servicemöjligheter för medborgarna. Det finns inga planer på att göra digitala tjänster obligatoriska i framtiden heller. Prioriteringen av digital myndighetskommunikation (RP 124/2025 rd) enligt regeringsprogrammet föreslås också gälla endast medborgare som redan använder elektroniska tjänster. I den föreslagna regleringslösningen ska till exempel äldre människor som inte alls använder myndigheternas digitala tjänster eller som inte har ett verktyg för stark elektronisk autentisering fortsätta att få papperspost som tidigare. Enligt regeringens proposition ska medborgare som använder digitala tjänster även fortsättningsvis ha möjlighet att återgå till att få delgivningar och andra meddelanden från myndigheter som papperspost. Digitala offentliga tjänster gör det enkelt och smidigt för många att sköta ärenden, men det finns inga planer på att göra användningen av dem obligatorisk i framtiden heller.

Under regeringsperioden görs stora satsningar på att alternativa service- och kommunikationskanaler även framöver ska finnas tillgängliga för dem som inte kan eller vill använda digitala myndighetstjänster. Ändringen av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021), som trädde i kraft i början av 2026, medför en skyldighet att vid förvaltningens gemensamma kundservicepunkter, dvs. Finlandsdiskarna, tillhandahålla gemensam kundservice, som även inkluderar att tillhandahålla rådgivning i användningen av digitala tjänster. Tjänsterna vid Finlandsdiskarna riktar sig särskilt till de kunder som inte kan sköta sina ärenden elektroniskt. Vid Finlandsdiskarna kan medborgarna även använda kunddatorer självständigt och sköta myndighetsärenden i e-tjänster. Utöver de statliga myndigheterna är avsikten att även Folkpensionsanstalten, kommunerna och till tillämpliga delar välfärdsområdena ska finnas vid Finlandsdiskarna. Målet är att det senast år 2030 ska finnas ett riksomfattande gemensamt servicenätverk av 18 Finlandsdiskar och att medborgarna senast år 2030 i regel ska ha högst en timmes resväg till närmaste Finlandsdisk via vägnätet. För närvarande finns det Finlandsdiskar i Joensuu, Jyväskylä, Kouvola, Lahtis, Villmanstrand, Björneborg och Åbo. Enligt planen kommer Finlandsdiskar att öppna i Rovaniemi och Helsingfors senare i år. Totalt sett kommer reformen att stärka den offentliga förvaltningen förmåga att på riksomfattande nivå trygga tillgången på kundbesöksservice och medborgarnas möjlighet att sköta ärenden med myndigheterna på önskat sätt även de kommande årtiondena.

Digitala färdigheter blir allt viktigare för att sköta vardagliga ärenden och delta i samhället. Att erbjuda stöd och råd om hur man använder digitala tjänster är viktigt för att säkerställa att alla har möjlighet att utnyttja de digitala tjänster som myndigheterna tillhandahåller och att hänga med i utvecklingen i samhället. Genom den gällande lagstiftningen säkerställs att ett tillräckligt stöd vid användning av e-tjänster tillhandahålls. Enligt lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019, nedan digitjänstlagen) är myndigheterna skyldiga att i sina digitala tjänster offentliggöra kontaktuppgifter av vilka det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster. Syftet med denna skyldighet är att säkerställa att varje myndighet har anordnat tillräckligt stöd vid användning av digitala tjänster och att detta erbjuds aktivt

till kunderna. Även rådgivningsskyldigheten enligt förvaltningslagen (434/2003) betonar myndigheternas behov av att sörja för att tillräcklig rådgivning finns att tillgå.

Stöd vid användning av myndighetstjänster tillhandahålls dessutom i flera olika kanaler, till exempel per telefon, på internet och vid servicepunkter. Finlandsdiskarna som är under utveckling kommer framöver att ge stöd vid användning av digitala tjänster. Dessutom erbjuds digitalt stöd av många bibliotek, kommuner, organisationer, medborgarinstitut och företag på olika håll i Finland. Syftet med nätverket av aktörer som erbjuder digitalt stöd är att säkerställa att alla får det stöd de behöver, oavsett plats och färdigheter. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata utvecklar och samordnar digitalt stöd på nationell nivå. Verksamheten inkluderar bland annat handledning och utbildning för digitala stödjare och att utveckla handlingsmodeller för digitalt stöd tillsammans med dem som erbjuder digitalt stöd. Vid tillhanda-hållande av digitalt stöd är det viktigt att fästa uppmärksamhet vid att anvisningar utarbetas på ett tydligt och lättfattligt språk och att rådgivningen ständigt utvecklas utifrån erhållen respons.

Förutom att stärka likabehandlingen är det också viktigt att säkerställa trygga och lättanvända offentliga tjänster. Kraven på informationssäkerhet för myndigheternas e-tjänster fastställs i gällande lagstiftning. Det finns också lagstadgade krav på att säkerställa att e-tjänsterna är lättanvända. Digitjänstlagen innehåller bestämmelser om att myndigheterna ska planera och underhålla sina digitala tjänster på ett sådant sätt att tjänsternas informationssäkerhet och data-skydd säkerställs och så att det säkerställs att tjänsterna är lätta att hitta och använda. Skyldigheten förutsätter att myndigheterna redan i planeringsskedet av en digital tjänst ska bedöma hur informationssäkerheten i anknytning till användningen av tjänstens ska anordnas. Myndigheterna ska genom sin planeringsdokumentation i fråga om informationssäkerheten och genom testrapporter i anslutning till den kunna visa att informationssäkerheten har garanterats genom tillräckliga informationssäkerhetsåtgärder. Myndigheterna ska också säkerställa genom regel-bundna användbarhetsutvärderingar och -tester att deras digitala tjänster är lättanvända. Myndigheterna utvecklar ständigt sina tjänster utifrån kundrespons, och för att säkerställa att de lösningar som utvecklas är lättanvända är det viktigt att testa och utvärdera dem tillsammans med olika användargrupper, till exempel äldre användare och användare med funktionsnedsättning, innan de genomförs i en faktisk tjänst.

Informationssäkerheten i myndigheternas digitala tjänster stöds av informationssäkerhetskraven i lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen (906/2019, nedan informationshanteringslagen) som förpliktar myndigheterna. Med stöd av informationshanteringslagen ska myndigheten vid sina upphandlingar säkerställa att de aktuella informationssystemen har lämpliga säkerhetsåtgärder samt genomföra överföringar av sekretessbelagd information i det allmänna datanätet i ett krypterat eller på annat sätt skyddat format. Lagen ålägger också vissa myndigheter, som statens ämbetsverk och inrättningar, att identifiera, utvärdera och hantera informationssäkerhetsrisker och vidta proportionella riskhanteringsåtgärder som gäller cybersäkerheten.

Genom att säkerhetsmiljön har skärpts betonas ytterligare vikten av att myndigheterna har beredskap och ständigt tryggar servicen samt behovet av myndighetssamarbete för att dela aktuell information.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har till uppgift att producera förvaltningens gemensamma stödtjänster (Suomi.fi-tjänsterna), vars syfte är att förbättra smidigheten, kostnadseffektiviteten och säkerheten i den offentliga förvaltningens tjänster samt att effektivisera interoperabiliteten mellan myndighetstjänsterna. I lagen om förvaltningens gemensamma stöd-tjänster för e-tjänster (571/2016) fastställs kvalitets- och informationssäkerhetskrav för Suomi.fi-tjänsterna samt krav gällande beredskap och störningar. Som serviceproducent för Suomi.fi-tjänsterna ansvarar Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata för att sörja för tjänsternas informationssäkerhet på det sätt som lagen förutsätter. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata ansvarar bland annat för att de tjänster som tillhandahålls har planerat, byggts och underhållits så att tjänstens tekniska standard är god och informationssäker samt att dess prestanda, användbarhet, kvalitet och funktionssäkerhet följs upp. Suomi.fi-tjänsterna revideras regelbundet enligt internationella kriterier och tjänsternas informationssäkerhet, användbarhet och funktionssäkerhet följs upp bland annat genom automatisk övervakning. Av de organisationer som använder Suomi.fi-tjänsterna krävs att de godkänner Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas villkor och praxis gällande informationssäkerhet. I förvaltningens gemensamma meddelandeförmedlingstjänst, dvs. Suomi.fi-meddelanden, som produceras av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata krypteras dessutom delgivningar och andra meddelanden som myndigheterna skickar, och meddelandetrafiken styrs till tjänster som kräver stark elektronisk autentisering, varvid nivån på dataskyddet och informationssäkerheten är högre än till exempel vid e-post. Det är viktigt att även medborgarna instrueras om sitt ansvar i anknytning till digitala tjänster, till exempel vad gäller informationssäkerheten i den terminalutrustning som används och omsorgsfull förvaring av identifieringsverktyg.

Antalet bluff- och phishingmeddelanden som skickas i myndigheters namn har ökat under de senaste åren. Myndigheterna ger allt mer information om de bedrägerier som är i omlopp och delar lägesinformation sinsemellan. Syftet med informationen är att hjälpa medborgarna att identifiera bedrägeriförsök och minska de skador som dessa orsakar. Samarbete med olika mediekana-ler och andra intressenter spelar en viktig roll för att sprida information om bedrägeri-försök och för att främja aktiv vaksamhet mot bedrägeriförsök. Förutom att sprida allmän in-formation är det också viktigt att satsa på att informera och utbilda tjänstemannakåren inom den offentliga förvaltningen att identifiera och rapportera om eventuella inkomna bedrägeri- och phishingmeddelanden. I Suomi.fi-meddelanden har åtgärder mot bedrägeri- och phishingmeddelanden vidtagits genom att endast identifierade och verifierade myndigheter kan skicka meddelanden till tjänsten. För att läsa meddelanden krävs i sin tur stark autentisering. Suomi.fi-meddelanden fungerar separat från e-posten, vilket innebär att användaren per e-post endast får en notis om ett nytt meddelande, aldrig själva meddelandet eller länkar. Meddelandena läses alltid genom att logga in i

själva tjänsten. I tjänsten används stark krypteringsteknik för både lagring och överföring av information. Genom säkra kommunikationskanaler, ständig uppföljning och aktiv kommunikation säkerställs att riskerna med bedrägerimeddelanden aktivt kan förebyggas. På detta sätt upprätthålls tillförlitligheten i den elektroniska meddelandeför-medlingen även framöver.

Helsingfors 11.3.2026

Kommun- och regionminister Anna-Kaisa Ikonen