

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 386/2019 rd

Svar på skriftligt spørgsmål om elektronisk identifiering i tjenester samt likabehandling av medborgarna i fråga om tjänsternas tillgänglighet

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 386/2019 rd undertecknat av riksdagsledamot Satu Hassi /gröna m.fl.:

Ämnar regeringen vidta åtgärder för att säkerställa att offentliga tjänster och tjänster som förutsätter elektronisk identifiering är även tillgängliga för människor som inte har eller inte kan använda datorer eller smarttelefoner?

Som svar på detta spørgsmål anför jag följande:

Regeringen har redan vidtagit åtgärder som förbättrar medborgarnas likabehandling när det gäller offentliga tjänsters tillgänglighet. Offentliga tjänster ska vara tillgängliga för alla medborgare, oberoende av ålder, färdigheter, förhållanden eller hemvist. Under de senaste åren har ärendehantering med myndigheterna gjorts digitala, delvis enkom för att säkerställa likabehandling gällande utbudet av tjänster. Alla har dock inte möjlighet att använda digitala tjänster så det är fortfarande möjligt att sköta ärenden hos myndigheterna på traditionellt sätt, antingen per telefon eller genom att besöka myndighetens servicekontor, som allt oftare är gemensamma för olika myndigheter. Denna verksamhet stöds till exempel av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) vars syfte är att förbättra tillgången till kundservice inom den offentliga förvaltningen och göra verksamheten effektivare genom att främja myndighetssamarbetet gällande ordnande och skötsel av de kundserviceuppgifter som hör till statens myndigheter, kommunala myndigheter och Folkpensionsanstalten.

Behörighetstjänsten som tillhandahålls av Befolkningsregistercentralen gör det möjligt att utfärda en digital fullmakt så att den befullmäktigade kan sköta ärenden på fullmaktsgivarens vägnar även i digitala tjänster. I lagen som gäller behörighetstjänsten har på regeringens förslag i RP 32/2019 rd föreslagits en ändring så att det även via ärendehantering är möjligt att spara skriftligen utfärdade fullmakter (viljeyttringar) för användning. Då kunde fullmaktsgivaren utfärda en skriftlig fullmakt för skötsel av separat bestämda ärenden som den befullmäktigade kan sköta digitalt. Lagen trädde i kraft den 1 januari 2020. Behörighetstjänsten kan även användas i tjänster inom den privata sektorn.

Man vill uppmuntra, stöda och vägleda alla användare av tjänster att använda digitala tjänster så att så många som möjligt kan sköta ärenden i digitala tjänstekanaler. Tjänster som baserar sig på besök kräver ofta att kunden tar sig till tjänsten, i synnerhet i glesbygder. Tjänster som i huvudsak tillhandahålls under tjänstetid begränsar den arbetande befolkningens möjligheter att sköta ärenden. Digitala tjänster som är oberoende av tid och rum betyder för många medborgare förbättrade möjligheter att ta del av tjänsterna. Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019) förutsätter att myndigheterna ska ge alla en möjlighet att med hjälp av digitala tjänster eller andra

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 386/2019 rd

elektroniska dataöverföringsmetoder sända elektroniska meddelanden och handlingar som hänför sig till deras behov att uträtta ärenden. Myndigheterna ska dessutom i sina digitala tjänster ge tydlig information om hur var och en elektroniskt kan sköta sina ärenden hos myndigheterna. Myndigheterna ska i sina digitala tjänster offentliggöra kontaktuppgifter av vilka det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster.

Under ledning av finansministeriet bereds ett program för främjande av digitalisering i samband med vilket man skapar förutsättningar att åstadkomma bättre digitala tjänster för alla användare och främja även tillhandahållandet av tjänster för sådana användare som inte kan eller vill använda digitala tjänster. Utgångspunkten är att medborgarna styrs, uppmuntras och stöds att använda digitala tjänster, men förpliktas inte att använda dem. Regeringens åtgärder fortsätter att följa tidigare principer som säkerställer att alla har möjlighet att få de offentliga tjänster de behöver på önskat sätt.

Den offentliga och privata sektorn har under de senaste decennierna kraftigt digitaliserat sitt utbud av tjänster till digital självbetjäning. Samtidigt förutsätter användningen av digitala tjänster allt oftare användning av en tjänst som tillhandahålls av någon tredje part. Ett bra exempel på detta är elektronisk identifiering. Det är möjligt att identifiera sig i den offentliga sektorns digitala tjänster med alla starka elektroniska identifieringsverktyg. Dessa är bankernas beviljade nätbankskoder, mobiloperatörernas mobilcertifikat och polisens beviljade medborgarcertifikat som ingår i identitetskortet. Inom digitala tjänster i den offentliga förvaltningen är bankkoderna den överlägset mest använda identifieringsmetoden.

I kreditinstitutslagen som gäller banker (610/2014) föreskrivs att en inlåningsbank ska på ett jämnt och icke-diskriminerande sätt tillhandahålla betalkonton, betaltjänster och elektroniska identifieringstjänster för den som är lagligen bosatt i en EES-stat. I lagen om stark autentisering och elektroniska signaturer (617/2009) föreskrivs dock att innehavaren av ett identifieringsverktyg inte får överlåta verktyget för att användas av någon annan, men till ett verktyg kan vid behov fogas en uppgift om att en person i enskilda fall även kan företräda en annan fysisk eller juridisk person. Därför beviljas nödvändigtvis inte personer som har assistent elektroniskt identifieringsverktyg om det är klart att personen själv inte kan använda ett identifieringsverktyg. Genom kreditinstitutslagen verkställdes Europaparlamentets och rådets direktiv om betaltjänster på den inre marknaden, och genom lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster genom förordningen om elektronisk identifiering och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden.

Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019) trädde i kraft den 1 april 2019 och genom den verkställdes direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer. I det föreskrivs om krav på tillgänglighet i samband med tillhandahållande av offentliga myndigheters digitala tjänster så att alla användargrupper så bra som möjligt ska kunna ta del av de digitala tjänsterna med hjälp av olika dataterminaler och hjälpmedel. En digital tjänst som utförts så att den är tillgänglig ökar alla användares möjligheter att sköta ärenden i digitala kanaler. Samtidigt kan tillgängliga digitala tjänster höja självbestämmanderätten hos personer med nedsatt funktionsförmåga eftersom de kan sköta ärenden i digitala tjänster

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 386/2019 rd

utan assistenter. Tillämpningsområdet i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster utvidgades emellertid mer än i direktivet. Från 1 januari 2021 omfattas tillgänglighetsregleringen för medborgarna även av elektroniska tjänsters webbplatser med stark autentisering.

Direktivet om tillgänglighet avseende kraven på tillgänglighet till produkter och tjänster som tillhandahålls inom Europas inre marknad publicerades i Europeiska unionens officiella tidning den 7 juni 2019. I direktivet anges de krav på tillgänglighet som krävs av produkter och tjänster som tillhandahålls inom Europeiska unionens inre marknad. Övergångstiden för verkställandet av direktivet är lång, men direktivet kommer att ställa omfattande krav på tillgänglighet till digitala tjänster även på den privata sektorn och på motsvarande sätt som redan nu gäller på den offentliga sektorn.

Genom att förbättra tillgängligheten till digitala tjänster är det möjligt att i någon mån få medborgare som är intresserade att använda digitala tjänster, att använda dem. Fördelarna med digitala tjänster förutsätter nya färdigheter av användarna. Dessa är till exempel möjligheten och kunskapen att använda datatekniska utrustningar och behärskandet av språket som används i tjänsterna. Användarna av tjänsterna ska oberoende av hemvist ha en tillräckligt snabb och tillförlitlig nätförbindelse. Om dessa saknas kan dessa faktorer skapa nya hinder för tillgången på tjänster som drabbar just äldre personer, men även andra befolkningsgrupper. Det är inget tvång att äga digitala utrustningar, utan datorer som används gemensamt finns till exempel på bibliotek, och på vissa bibliotek är det möjligt att få stöd för användningen av digitala tjänster. Trots olika åtgärder, kan eller vill inte en del av medborgarna använda digitala tjänster.

Stöd för användning av digitala tjänster utvecklas och erbjuds för tillfället av många olika aktörer. Till exempel läroinrättningar, organisationer och bibliotek erbjuder digitalt stöd. Även bankerna har börjat aktivt främja sina kunders digitala färdigheter genom att erbjuda stöd- och handledningskliniker. Alla dessa aktörers arbete är ytterst viktigt för att säkerställa utbudet av digitalt stöd. Även myndigheterna är skyldiga att ge råd till dem som använder deras digitala tjänster. Målet är att alla de som inte är vana eller inte kan använda digitala tjänster eller apparater får det stöd de behöver, och att stödet är lätt att hitta. Befolkningsregistercentralen utvecklar digitalt stöd på riksnivå (<https://vrk.fi/sv/digistod>) Till dess roll hör bland annat att göra det lättare att hitta digitalt stöd, erbjuda kurser för producenter av digitalt stöd och att sammanföra god praxis för digitalt stöd. Målet är att på så sätt utveckla ett enhetligt och bra stöd som tillhandahålls i hela Finland, och regional utveckling av digitalt stöd. En ansökan om statsstöd till landskapsförbunden för utveckling av ett samordnat digitalt stöd genomfördes hösten 2019. En regional samordning av digitalt stöd inleds av 14 landskapsförbund 2020. Målet är att nödvändigt digitalt stöd finns till buds och att det är lätt att hitta.

Det pågående kraftiga brytningsskedet gällande artificiell intelligens och digitalisering möjliggör emellertid bättre tjänster även för dem som inte av en eller annan orsak kan använda digitala tjänster. Automatiserat beslutsfattande och digitala tjänster som styr användarna frigör kundservicepersonalen från att hjälpa de medborgare som vill sköta sina ärenden ansikte mot ansikte. Samservicekontoren gör ett brett servicenätverk inom den offentliga sektorn möjligt. På dessa samservicekontor är det möjligt att sköta ärenden med olika myndigheter på en och samma plats.

Svar på skriftligt spörsmål SSS 386/2019 rd

Digi i vardagen-delegationen som utsetts av finansministeriet har haft i uppgift att vara en aktiv budbärare mellan olika aktörer och undersöka hur digitaliseringen påverkar människornas vardag och hurudana frågor det är skäl att beakta i samband med utvecklingen av digitala tjänster. Digi i vardagen-verksamheten kommer att fortsätta i början av 2020 i och med att en ny delegation utses. Den äldre befolkningen lyfts ofta fram som en befolkningsgrupp som hamnar i efterkälken i utvecklingen, men faktum är att personer i alla åldersgrupper och i alla områden behöver hjälp. En annan orsak kan även vara sjukdom eller skada, fattigdom eller allmän utslagning ur samhället. Dessa faktorer ska beaktas när den offentliga sektorns produktion av tjänster och digitaliseringen genomförs i praktiken. I samband med förändringen ska man se till att alla medborgare har en likvärdig ställning när det gäller användningen av tjänster. Likabehandling är det effektivaste sättet att förhindra utanförskap även i en digital miljö.

Helsingfors den 7 januari 2020

Kommunminister Sirpa Paatero