

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 612/2022 rd

Svar på skriftligt spørgsmål om jämlikheten i fråga om 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 612/2022 rd undertecknat av riksdagsledamot Ilmari Nurminen /sd:

Hur tryggas användningen av tjänster som överförs till elektroniska servicekanaler för personer som inte kan använda digitala tjänster eller som inte har de färdigheter som användningen av digitala verktyg kräver?

Som svar på detta spørgsmål anför jag följande:

Även om man inom den offentliga förvaltningen satsar kraftigt på digitala tjänster på grund av nyttan de medför, kommer medborgarna inte att förpliktas eller tvingas att använda digitala tjänster. Vid sidan av de digitala tjänsterna måste det även i fortsättningen finnas andra alternativ för personer att sköta sina myndighetsärenden, såsom per telefon eller genom besök. Det är också möjligt att vid behov be om fakturor och uppgifter per brev.

Statsrådets redogörelse om Finlands digitala kompass, som behandlas i riksdagen, uttrycker principen om offentlig service så här: Stödet för användningen av digitala tjänster och produktionen av tjänster för alla grupper, vid behov även på annat sätt än via digitala kanaler, är en del av den tillförlitliga offentliga förvaltningens grundläggande uppgift.

Mer omfattande och flexibla möjligheter att uträtta ärenden utvecklas i samarbete inom projektet Reformering av statens service- och lokalnät på 2020-talet. De statliga ämbetsverkens besöksärenden samlas stegvis till den offentliga förvaltningens gemensamma kundserviceställen, där man också i stor utsträckning får tjänster som tillhandahålls av kommuner, FPA och välfärdsområden och som lämpar sig för kundserviceställen. Serviceställena kommer även att erbjuda stöd för användningen av digitala tjänster. Målet är att varje medborgare ska få service inom ett avstånd på högst en timme med bil. Dessutom strävar man efter att förbättra tillgången till statliga tjänster genom författningsändringar i lagen om grunderna för tillgång till statliga tjänster och placeringen av funktioner som träder i kraft i början av 2023. Syftet med ändringsförslaget är att främja tillgången till statliga myndigheters tjänster och utvecklingen av statens verksamhet. Genom ändringen ställs krav på myndigheterna att ordna tidsbokningsfria besök. Dessutom åläggs myndigheterna att vara anträffbara per telefon.

Lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (stödtjänstlagen) gör det också möjligt för en person med rättshandlingsförmåga att ge en annan person fullmakt att uträtta ärenden för sin räkning eller för sitt eget företags räkning så att fullmakten som personen ger registreras i fullmaktsregistret som förs av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. Ofta handlar till exempel en närstående för någon annans räkning, eftersom alla inte har vilja eller möjlighet att uträtta ärenden elektroniskt.

Det krävs inget besök vid verksamhetsstället för Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata för att befullmäktiga en annan person. Man kan också göra en fullmaktsansökan tillsammans med sin egen kreditperson. Fullmakten kan antingen postas eller skickas elektroniskt till Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. Eftersom behoven och situationerna varierar har man också gjort det möjligt att ge fullmakt på olika sätt. Be-fullmäktigande handlar om överlåtelse av makt och därför ska Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata alltid försäkra sig om fullmaktsgivarens, det vill säga huvudmannens, identitet. Man kan bestyrka sin identitet antingen genom att besöka servicestället för Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, posta en kopia av ett giltigt identitetsbevis som bilaga till fullmaktsansökan eller genom att identifiera sig med ett telefon-samtal. Personkunder har kunnat använda sig av denna typ av assisterat befullmäktigande i Suomi.fi sedan den 4 oktober 2022.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har på nätet publicerat bra anvisningar om hur en myndig person kan ge en annan person fullmakt att sköta ärenden för sin räkning, om personen inte kan använda elektroniska tjänster eller identifiera sig i dem. Jag betonar dock att man bör ytterligare informera om befintliga möjligheter att ge fullmakter och uträtta ärenden för någon annans räkning och absolut också så att kommunikationen når personer som inte använder digitala enheter eller tjänster.

Ett centralt digitaliseringsmål i regeringsprogrammet under de senaste åren har varit att utveckla och utvidga stödet för användningen av digitala tjänster att omfatta hela landet. Det digitala stödet är stöd för användning av e-tjänster, tjänster och apparater i syfte att hjälpa till med självständig och säker användning av apparater och tjänster. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata ansvarar för den riksomfattande utvecklingen av det digitala stödet under styrning och finansiering av finansministeriet. Att ge stöd är en del av många aktörers, såsom kommunernas, statliga myndigheters, organisationers, olika projekts och även företags verksamhet. Myndigheterna har en lagstadgad skyldighet att ge rådgivning i myndighetsärenden då det gäller dess egna tjänster. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata stöder med gemensamma åtgärder dem som tillhandahåller digitalt stöd, såsom kommuner. Genom åtgärderna utvecklas till exempel stödgi-varnas kompetens och sannolikheten att medborgare hittar stödet. Befolkningens åldrande, invandringen, de ständiga förändringarna i serviceutbudet, tekniken, apparaterna och sätten att använda tjänsterna är utvecklingstrender som gör att det finns ett kontinuerligt behov av digitalt stöd.

Helsingfors 21.12.2022

Kommunminister Sirpa Paatero