

Motion till riksdagen 2021/22:4255

av **Malin Björk m.fl. (C)**

med anledning av skr. 2021/22:12 Riksrevisionens rapport om myndigheters service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala

Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om vikten av tydliga krav på statliga myndigheter att de uppfyller god service i icke-digitala kanaler och tillkännager detta för regeringen.
2. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om vikten av regelbunden uppföljning av icke-digital tillgänglighet och service hos statliga myndigheter och tillkännager detta för regeringen.

Motivering

I rapporten Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala har Riksrevisionen granskat 22 statliga myndigheters förmåga att ge service med god tillgänglighet och kvalitet till enskilda som inte använder digitala kanaler i sina kontakter med myndigheterna, och hur dessa har förändrats de senaste tio åren. Riksrevisionen konstaterar att behovet av icke-digitala kanaler sannolikt kommer att kvarstå under en överskådlig tid. Den övergripande slutsatsen i rapporten är att tillgängligheten i myndighetens service via telefon och fysisk kundtjänst behöver förbättras, liksom uppföljningen av hur personer som inte använder digitala kanaler upplever den icke-digitala servicen. Tillgängligheten via främst telefon och fysisk kundtjänst är i flera fall bristfällig, och har dessutom försämrats. Det framgår vidare att endast ett fåtal myndigheter har en tydlig bild av vilka behov av alternativ till digital service som finns i de egna målgrupperna. Särskilt viktigt är det att utreda vilka enskilda som inte kan eller vill utnyttja den digitala servicen, i vilka situationer och av vilka skäl. Riksrevisionens utredning visar på vikten av att närmare analysera vilka användare som söker sig

till en viss servicekanal och varför, och lyfter fram det faktum att behovet av icke-digital service inte bara finns i förväntade grupper, såsom äldre eller låginkomsttagare, utan att behovet är bredare än så.

Myndigheternas skyldighet att tillhandahålla en god och tillgänglig service till alla är regeringens ansvar

Myndigheternas skyldighet att tillhandahålla en god service och tillgänglighet finns främst reglerad i 6 och 7 §§ förvaltningslagen (2017:900). Enligt 12 kap. 1 § regeringsformen lyder statliga myndigheter under regeringen, förutom de myndigheter som enligt grundlag eller lag lyder under riksdagen. Regeringens praktiska myndighetsstyrning sker framför allt genom regleringsbrev och regeringsuppdrag. Det är således regeringen som har såväl styrmedlen som möjligheten till översikt och utvärdering av hur myndigheterna sköter sina uppdrag.

Av rapporten framgår att såväl tillgänglighet till icke-digital service som överblick över hur arbetet med att tillse tillgång till god och tillgänglig service till alla oavsett kanal brister. Hos många myndigheter saknas en tydlig bild över vilka behov av icke-digital service som finns hos den egna målgruppen. Utan en grundlig analys av hur behovet ser ut går det heller inte att anpassa utbudet av icke-digitala tjänster, vilket leder till att enskilda riskerar att hamna mellan stolarna. Myndigheter som möter enskilda i utsatta situationer måste särskilt bemöda sig om att säkerställa god och tillgänglig service i bemannade och icke-digitala kanaler.

För Centerpartiet är myndigheternas serviceskyldighet och tillgänglighet ett fundament i synen på hur staten ska finnas till för den enskilda individen. Så som Riksrevisionen konstaterar är digitaliseringen av den offentliga förvaltningen i grunden en positiv utveckling. Digitaliseringen har möjliggjort ökad tillgänglighet och servicenivå för många, och skapar dessutom utrymme för effektiviseringar och kreativitet i utvecklingen av den offentliga sektorn. Det är dock ytterst viktigt att komma ihåg att det finns många människor som varken kan eller vill nyttja de digitala kanalerna. Många äldre har halkat efter i digitaliseringen, och många kommer förmodligen inte att komma i kapp. Det finns fortfarande väldigt många människor som inte vet vad en app är, än mindre hur man laddar ned en sådan eller loggar in med bank-id eller andra elektroniska identifieringslösningar. Men det är inte bara äldre som drabbas. Som framhålls i rapporten finns ingen skarp gräns mellan digitala och icke-digitala personer, och den digitala viljan och förmågan kan variera mellan situationer för en och samma individ. Det står därmed klart att alla statliga myndigheter måste erbjuda god service och tillgänglighet för även dessa grupper, alltså de som inte vill eller kan vara digitala. Det innebär i sin tur att myndigheterna måste prioritera såväl service- och tillgänglighetsnivå som uppföljning och utvärdering för att nå upp till den nivå som alla invånare har rätt att förvänta sig.

I ljuset av detta är det helt avgörande med en tydlig styrning och uppföljning av de statliga myndigheternas arbete med dessa frågor. Riksrevisionen rekommenderar i sin rapport regeringen att ställa tydligare krav på god service i icke-digitala kanaler, så att myndigheterna fullgör sin skyldighet att på ett smidigt och enkelt sätt ge den hjälp som krävs för att enskilda som inte vill eller kan vara digitala kan tillvarata sina intressen.

Vidare rekommenderar Riksrevisionen myndigheterna att säkerställa att uppföljningar av serviceskyldighet också fångar upp synpunkter från användare i icke-digitala kanaler.

Mot den bakgrunden är regeringens inställning till rapportens slutsatser anmärkningsvärd. I sin skrivelse instämmer regeringen i Riksrevisionens bedömning att det är viktigt att myndigheterna har en likvärdig service och tillgänglighet för enskilda, och att det är angeläget att det finns alternativ till digitala kanaler för enskilda som inte kan eller vill vara digitala. Regeringen instämmer vidare i att det kan finnas ett behov av att på ett samlat sätt följa upp myndigheternas service för att lättare kunna göra en helhetsbedömning av om det behövs ytterligare insatser för att säkerställa god service och tillgänglighet. Därefter konstaterar regeringen att en sådan samlad uppföljning inte är ändamålsenlig, eftersom myndigheternas verksamheter skiljer sig åt.

Regeringen går sedan över till att fokusera på att det finns grupper som vill, men inte kan, vara digitala, och de åtgärder som vidtagits för förenkling av digitala kanaler och insatser för stärkt digital kompetens. Ett sådant anslag från regeringens sida visar på en nonchalans mot de grupper i samhället som faktiskt inte förmår att ta till sig ny teknik, oavsett vilka förenklingar som sker av exempelvis appar. Till det bör också tilläggas att utbyggnaden av bredband och mobiltäckning haltar i stora delar av landet; den digitala klyftan mellan stad och land är ett problem som måste åtgärdas. Centerpartiet har drivit på för ökade investeringar de senaste åren, ett behov som dessutom ökat i spåren av pandemin. Men utbyggnad av infrastruktur är tidskrävande, och enskilda har inte tid att vänta på tillgänglig service.

Slutligen anför regeringen att åtgärder vidtagits för att stärka tillgången till lokal statlig service på fler platser i landet, bl.a. genom att öppna fler statliga servicekontor. I den delen vill Centerpartiet framhålla att oavsett en sådan utbyggnad så kan inte 145 servicekontor över hela landet tillse de behov som den enskilda medborgaren har att få tillgång till icke-digital service, oavsett var i landet denne befinner sig. Mot bakgrund av slutsatserna i Riksrevisionens rapport är regeringens förhållningssätt synnerligen anmärkningsvärt.

Centerpartiet anser att frågan är alltför viktig för att hanteras på ett så oengagerat sätt.

Malin Björk (C)

Per Schöldberg (C)

Linda Modig (C)