

Motion till riksdagen 2023/24:787

av **Per-Arne Håkansson (S)**

Säkerställande av tillgänglighet och service som motverkar digitalt utanförskap

Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att se över möjligheter att reglera myndigheters och företags tillgänglighet samt servicegrad på telefon för att motverka det digitala utanförskapet och tillkännager detta för regeringen.

Motivering

Även om en allt större del av befolkningen är digitalt uppkopplad och använder internet, finns det samtidigt anledning att betona risken med ett digitalt utanförskap.

De medborgare som inte kan eller inte vill vara digitala ska ha självklara möjligheter att ta tillvara samhällets service och tillgänglighet.

Riksrevisionen granskade nyligen 22 myndigheters förmåga att ge service med god tillgänglighet och kvalitet till enskilda som inte kan eller vill vara digitala och hur detta förändrats under den senaste tioårsperioden. Riksrevisionens övergripande slutsats är att tillgängligheten i myndigheternas service via telefon och fysisk kundtjänst i flera fall behöver förbättras.

Detsamma gäller uppföljningen av hur personer upplever servicen. Riksrevisionen rekommenderar 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 kan eller vill vara digitala ska kunna ta tillvara sina intressen.

Det är också en erfarenhet motionären upplever i möte med medborgare. Att myndigheter och även företag och organisationer ska finnas tillgängliga på telefon och ha en väl fungerande telefonservice är en efterfrågad service från människor som motionären möter i olika sammanhang.

Riksrevisionens granskning ger som jag bedömer det stöd åt att åtgärder och initiativ är av vikt för att motverka det digitala utanförskapet i kontakter med myndigheter.

Per-Arne Håkansson (S)