

## Motion till riksdagen 2024/25:1220

av **Torsten Elofsson (KD)**

# Myndighetsservice i icke-digitala kanaler

---

## Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om myndighetsservice i icke-digitala kanaler och tillkännager detta för regeringen.

## Motivering

Vi lever i en digitaliserad värld. Allt fler myndigheter, banker och företag stänger ner traditionell kundservice och lägger över ansvaret på den enskilde att utträta sina ärenden med digitala hjälpmedel i form av datorer, smartphones och bank-id för att nämna några. I många avseenden är utvecklingen positiv då den möjliggör för flertalet av oss att klara av myndighetskontakter, bankärenden och annat oavsett var vi befinner oss så länge vi har en bra uppkoppling.

Tanken är god men det krävs dels att den digitala lösningen fungerar och dels att användaren har tillgång till adekvat utrustning samt att denne har kapacitet och förmåga att hantera verktygen. Så är inte alltid fallet. Även den enskildes ekonomiska förutsättningar med låg kreditvärdighet kan ibland innebära ett hinder.

Den digitalisering som nu sker utelämnar två stora grupper i vårt samhälle, dels många äldre och dels personer med olika former av funktionsnedsättning. En övergång till renodlad digitalisering kan därför ses som diskriminerande då personer i nämnda kategorier riskerar att utestängas från berättigad service oavsett om det gäller myndigheter eller privata företag.

Den tidigare regeringen hade som uttalat mål att den svenska offentliga sektorn ska vara bäst i världen på att ta till vara digitaliseringens möjligheter. Ambitionen finns säkert, men när OECD jämförde den digitala mognaden i medlemsländernas offentliga förvaltningar hamnade Sverige på sista plats. Även EU-kommissionen konstaterar att Sverige halkar efter övriga länder. Detta är ett problem i sig, men vad som är riktigt allvarligt är att en usel digital service kopplad till en nedstängning av traditionell kundservice innebär nästintill oöverstigliga hinder för stora grupper i vårt samhälle.

Riksrevisionen har lämnat granskningsrapporten ”Var god dröj, myndigheterna digitaliserar – service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala” (RiR 2021:8). Granskningen visade att var tredje granskad myndighet har orimligt långa väntetider i telefon och att endast ett fåtal myndigheter som tar emot besök följer upp väntetider vid kontoren.

Det måste finnas alternativ för enskilda som av skilda skäl inte kan utträta sina ärenden eller nödvändiga myndighetskontakter digitalt. Inte minst har myndigheterna ett krav på likvärdig service och bemötande även för dem som befinner sig i ett digitalt utanförskap.

Vi kristdemokrater vill bygga samhället nedifrån och upp och vi hyllar subsidiariteten. En princip som bland annat handlar om att högre nivåer ska arbeta stödande för den lägre nivån. Utifrån denna princip kan vi enkelt dra slutsatsen att den enskilde ska ha rätt att förvänta sig att en myndighet är digitalt nåbar, men en myndighet har absolut inte rätt att ställa krav på den enskilde invånaren att denne ska använda digitala verktyg. Det är alltid den enskildes rätt att själv få välja hur denne vill kommunicera med en myndighet som ska styra. Det är myndighetens skyldighet att möta den enskilde där denne befinner sig. Samhället är till för alla och alla har rätt att få inkluderas på sina villkor utan att behöva förklara sig eller försvara sig.

Digitaliseringen medför även andra risker och öppnar upp nya möjligheter för kriminella aktörer. I en av Arbetsförmedlingen publicerad lägesrapport konstateras att de externa digitala tjänsterna kan knytas till välfärdsbrotten och att systemstödet begränsar insynen till bidragsbrott. Ansökningar om bidrag sker digitalt via nätet idag. Krav på fysisk identifiering saknas vilket gör att företag och föreningar kan använda sig av målvakter, bulvaner och/eller utnyttjade eller falska identiteter.

Enligt rapporten ”Organiserad brottslighet, en lägesbild 2023” förfogar och kontrollerar kriminella aktörer flera bank-id med tillhörande konton och kan därmed relativt riskfritt begå brott mot välfärdssystemen.

Att starta ett företag eller en förening idag är en väldigt lätt process. Den sker helt enkelt digitalt med en verifikationsprocess med bank-id utan krav på fysisk kontroll. Kriminella kan där lämna oriktiga uppgifter om anställningar och löner. Fiktiva företag tillsammans med osanna uppgifter om löner och antal anställda utgör grund för ansökningar om bidrag.

Utifrån ovanstående anledningar borde myndigheter inom välfärdssektorn få tydligare krav på god service i icke-digitala kanaler så att de som inte kan eller vill vara digitala ska kunna tillvarata sina intressen. Det borde även finnas krav på fysisk identifiering vid inregistrering av företag och föreningar samt krav på fysisk identifiering vid ansökningar om bidrag och/eller ersättningar ur välfärdssystemen.

*Torsten Elofsson (KD)*