

Motion till riksdagen 2022/23:1118

av **Torsten Elofsson (KD)**

Digitalisering

Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om krav på förbättrad tillgänglighet och den enskildes rätt att välja sätt att kommunicera 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 uträtta 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.

I mitt uppdrag som god man möter jag personer som saknar nödvändiga verktyg. De får inte teckna abonnemang och än mindre köpa en dator eller mobiltelefon på grund av bristande kreditvärdighet. En annan person som jag hjälper kan inte hantera it-utrustning på grund av en nervskada.

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 stödjande 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.

Torsten Elofsson (KD)