

Motion till riksdagen 2021/22:4250

av Tuve Skånberg m.fl. (KD)

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

Förslag till riksdagsbeslut

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

Motivering

Riksrevisionen har granskat myndigheternas arbete med att säkerställa service med god tillgänglighet och av god kvalitet till enskilda som inte kan eller vill använda digitala kanaler i sina kontakter med dem. Riksrevisionen har upptäckt att var tredje myndighet har orimligt långa väntetider på telefon och att uppföljningen av servicekvaliteten dröjer. Slutsatserna behöver tas på allvar, särskilt i en tid då det blir allt svårare för den som inte ”är digital” att klara sig dels i myndighetskontakter, dels vad gäller tillgänglighet till livet i allmänhet.

Sverige är ett av världens mest digitala länder. I Sverige finns 8 miljoner användare av bank-id, 94 procent har tillgång till internet och nio av tio använder internet varje dag. Samtidigt uppper omkring 4 procent att de över huvud taget inte har tillgång till internet. Detta gäller främst äldre som kan ha svårt att lära sig nya komplicerade tekniska lösningar och därför inte kan förväntas utbildas till it-kompetens. Det gäller också personer med funktionsnedsättning. Enligt en rapport från Begripsam och Post- och telestyrelsen har en tredjedel av personerna med funktionsnedsättning inte något sätt att identifiera sig online, såsom bank-id. Problemen i gruppen gäller också medelålders och yngre personer, och alltså inte äldre som i befolkningen i stort. De behöver också ofta hjälp att använda digitala tjänster. När digital identifiering och internetärenden blir så dominerande i övriga

grupper, riskerar dessa två att glömmas bort. Därför är det oerhört viktigt att Riksrevisionen genomfört den här granskningen.

Riksrevisionen riktar ett flertal rekommendationer till olika myndigheter som de granskat, framför allt gällande väntetider på telefon. Kristdemokraterna delar dessa ståndpunkter. Att inte kunna eller vilja vara digital ska inte medföra svåra nackdelar i Sverige. Till regeringen riktar Riksrevisionen rekommendationen att regeringen ska ställa hårdare krav på myndigheternas service i icke-digitala kanaler, så att alla enskilda kan ta vara på sina intressen och medborgerliga rättigheter. Emellertid anser regeringen att deras pågående arbete redan tar vara på Riksrevisionens rekommendationer. Men vore så fallet, hade Riksrevisionen inte behövt rikta några rekommendationer till regeringen. Kristdemokraterna anser att regeringen behöver vidta åtgärder för att se till att myndigheterna dels genomför Riksrevisionens rekommendationer, dels ser till så att god service i icke-digitala kanaler fortsatt är ett fullgott alternativ.

Tuve Skånberg (KD)

Gudrun Brunegård (KD)

Ingemar Kihlström (KD)

Lars Adaktusson (KD)

Andreas Carlson (KD)

Mikael Oscarsson (KD)