

PIOs utlåtande gällande nedläggning av Medborgarrådgivning / Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata 13.3.25

Bakgrund:

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av 3 § i lagen om Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och 5 och 25 § i lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster

I regeringens proposition föreslås att den allmänna rådgivningstjänst (Medborgarrådgivningen) som hör till Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas uppgifter ska läggas ner i sin nuvarande form. I lagen om Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata ska det i fortsättningen föreskrivas mer allmänt om myndighetens uppgifter i anslutning till stödet för användning av digitala tjänster. När den allmänna rådgivningen upphör kan en del av de resurser som sparas in styras till användarstödet för myndigheternas egna e-tjänster. I andra ärenden som ansluter sig till tjänster inom den offentliga förvaltningen ska medborgarna även i fortsättningen få rådgivning direkt av respektive myndighet på basis av myndigheternas allmänna rådgivningsskyldighet.

PIOs utlåtande gällande nedläggning av Medborgarrådgivningen

PIO understöder inte förslaget om nedläggning av Medborgarrådgivningen.

Många äldre berättar att de inte har fått handledning av myndigheterna i användningen av offentliga elektroniska tjänster. Det behöver säkerställas att myndigheterna är medvetna om sitt lagstadgade ansvar att vägleda i användningen av sina digitala tjänster. Det är viktigt att de äldre får komma till tals i planeringen av tjänsterna. Många användare av elektroniska tjänster har olika funktionella begränsningar. Personer som inte har förutsättningar eller verktyg för digitala tjänster ska även i fortsättningen garanteras analoga och understödda servicekanaler åtminstone på de nationella språken, om möjligt på de vanligaste minoritetsspråken.

I Äldreombudsmannens rapport till riksdagen 2024 konstateras att tjänsten Medborgarrådgivning inte har nått medborgarna tillräckligt bra. Det här betyder inte att tjänsten skulle vara onödig, utan snarare att kommunikationen om dess existens inte har nått ut i tillräcklig grad. I samma rapport konstateras att det finns långt över 300 000 äldre personer i Finland som helt saknar digitala kompetenser. Två av tre personer över 65 år uppger att de behöver stöd av andra när de använder elektroniska tjänster.

År 2022 hade var tionde person i åldern 65–74 år och var tredje i åldern 75–89 år aldrig använt internet. Omkring 70 procent av 85–100-åringarna hade inte använt internet på egen hand. Äldre personer med låg utbildning eller låg inkomst, dålig hälsa eller funktionsförmåga är i stor utsträckning utestängda från digitala tjänster. Ett nedläggande av Medborgarrådgivningen i sin nuvarande form skulle utestänga en stor del av de äldre från den information de behöver och därmed försvaga människors jämlikhet och delaktighet i samhället.

Det behövs informationspunkter och telefontjänster som förenar olika förvaltningsområden även i framtiden. De får åtminstone inte avvecklas under övergångsperioden förrän rådgivningen inom de enskilda förvaltningsområdena har kommit i gång.