



Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry Pensionärsförbundens intresseorganisation rf

Pensionärsförbundens intresseorganisation har uttalat sig om digital myndighetskommunikation

PIO har gett ett utlåtande gällande regeringens proposition med målet att sända myndighetskommunikation i första hand elektroniskt till de medborgare som har möjlighet att ta emot elektronisk delgivning.

Genom lagförändringen eftersträvas att medborgarna ska kunna uträtta ärenden smidigare och oberoende av plats och dessutom att myndighetsförfarandena ska bli effektivare och produktiviteten bättre. Under processen har det uttryckts oro för hur myndigheternas kommunikation framöver ska skötas med dem som inte har digital utrustning och kunskaper som förväntas för lyckad elektronisk kommunikation.

De som inte över huvud taget sköter myndighetsärenden digitalt kommer inte att beröras av förändringen, utan också framöver motta myndighetskommunikation per pappersbrev. De som registrerar sig elektroniskt till någon myndighetskanal kommer från 2026 och framåt att automatiskt få ett suomi.fi -användarkonto för myndighetskommunikation. Då man vill ta i bruk det är det viktigt att registrera en mejladress för notifikationer om nya meddelanden.

Det kommer också att vara möjligt att tacka nej till den elektroniska kommunikationen och fortsätta med myndighetskommunikation per papperspost. Men det här kräver att man aktivt väljer det alternativet. Det kommer också att vara möjligt att ge fullmakt till en annan person för skötande av elektronisk myndighetskommunikation, om man önskar det.

I PIO:s utlåtande har vi betonat behovet av en tydlig och enkel uppsägning av rätten att använda suomi.fi-kontot och myndighetskommunikation som riktas till suomi.fi-kontot, särskilt om inloggning till e-förvaltningstjänsten har skett till exempel med hjälp av en stödperson eller om det sker förändringar i användarens funktionsförmåga.

Användarkommunikationen i Suomi.fi-tjänsten ska vara tydlig och begriplig. Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt att de översatta texterna är begripliga. Det ska finnas digitalt stöd på de nationella språken och de samiska språken.

I samband med ibruktagandet av Suomi.fi-tjänsten och notifikationer är det viktigt att informera användarna om säker användning av tjänsten och påminna användarna om att till exempel inga länkar skickas från tjänsten, utan att användaren måste logga in i den officiella tjänsten för att läsa meddelandet. Det kan hjälpa användare att undvika bedrägeriförsök i samband med elektronisk kommunikation.

PIO föreslår också att man överväger att använda ett traditionellt pappersbrev i situationer där en person inte har reagerat på ett elektroniskt meddelande (inte har öppnat meddelandet) inom utsatt tid. Användarnas funktionsförmåga kan förändras med tiden, och en person som tidigare har skött sina ärenden smidigt elektroniskt kan då missa viktiga meddelanden. Dessutom är det inte alla som har anhöriga eller stödpersoner som skulle känna igen situationen och hjälpa användaren att aktivera brevposten själv. Därför skulle det vara nödvändigt att skapa en automatisk funktion som identifierar ett tjänstekonto som har varit inaktivt under en längre tid och aktiverar brevpост.

I sitt utlåtande betonade PIO behovet av stöd som också kan nås per telefon eller via personlig betjäning. Det ska finnas tydliga uppgifter om vem som ansvarar för det digitala stödet och det ska vara lätt att hitta kontaktuppgifter i olika kanaler.

Övergången från myndighetskommunikation till elektronisk kommunikation kommer i stor utsträckning att påverka lönsamheten för utdelningen av brev på lång sikt. PIO lyfte fram vår oro över hur postutdelningen i glesbygden kommer att fungera i framtiden.

Avslutningsvis betonade PIO att åldrandet i sig inte innebär att man saknar digitala färdigheter, men att åldern också nämns i förslaget som en faktor som kan orsaka problem och ojämlikhet i tillgången till elektroniska tjänster.

För att äldre ska omfattande kunna använda elektroniska tjänster behövs handledning. För personer som inte har den digitala utrustning och kunskaper som behövs ska det finnas alternativa sätt att sköta sina ärenden. Frågan måste angripas ur ett jämställdhetsperspektiv, inte enbart utifrån ekonomiska besparingar.

Hela utlåtandet på finska hittas [här](#):