

PIOs utlåtande gällande lagstiftning om elektronisk delgivning inom Skatteförvaltningen, 15.8.2025

Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf är tacksam för möjligheten att lämna synpunkter på utkastet till regeringsproposition om elektronisk delgivning inom Skatteförvaltningen. Vid beredningen har man delvis beaktat att den skattskyldiges möjligheter att använda Skatteförvaltningens e-tjänst kan ändras. Samma gäller också situationer där en person har loggat in i Skatteförvaltningens e-tjänst med hjälp av någon annan, men inte har möjlighet att själv ta emot elektroniska meddelanden.

Vi stöder den skattskyldiges möjlighet att utan separat motivering avstå från det elektroniska redovisningsförfarandet genom att anmäla till Skatteförvaltningen att hen inte använder e-tjänster.

Vi förutsätter därtill beredskap för situationer där den skattskyldige inte är medveten om förändringar i sin kognitiva förmåga.

I Skatteförvaltningens e-tjänst bör skapas en funktion som reagerar till exempel i en situation där mottagaren inte har loggat in i tjänsten inom ett år. I så fall ska mottagaren kontrollera om hen fortfarande vill sköta sina ärenden elektroniskt eller om hen måste övergå till myndighetskommunikation i pappersform för att trygga rättsskyddet. Alla användare har inte stödpersoner som ges en fullmakt för att sköta ärenden.

PIO föreslår också att traditionella pappersbrev ska användas 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 digitalt 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.

Vi stöder förvaring av den skattskyldiges handlingar i Skatteförvaltningens e-tjänst, oberoende av om de använder sig av elektronisk delgivning eller inte.

PIO anser att det måste säkerställas att de kunder som använder Skatteförvaltningens e-tjänster har tillräckligt med digitalt stöd. Det ska finnas tydliga uppgifter om vem som ansvarar för det digitala stödet och det ska vara lätt att hitta kontaktuppgifter i olika kanaler. Tjänsterna ska också vara tillgängliga per telefon eller via personlig betjäning.

Vi vill betona att åldrandet i sig inte är ett antagande om att man saknar digitala färdigheter, men att bristen på digitala enheter och digitala färdigheter är särskilt utbredd bland äldre människor. För att undvika problem och ojämlikhet måste de också få rätt sorts handledning med en tillräckligt låg tröskel.

I samband med e-tjänsten och impulsmeddelanden 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 e-tjänsten för att läsa meddelandet. Detta kan hjälpa användare att undvika bedrägeriförsök som skapats i anknytning till elektronisk kommunikation. En användarmiljö som upplevs som trygg uppmuntrar å sin sida allt fler att använda digitala tjänster.

Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf