

PIOs utlåtande om tillgänglighet och placering av statliga tjänster

Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO har gett ett utlåtande gällande propositionen om planering, implementering, uppföljning och styrning av statens gemensamma kundserviceverksamhet. De föreslagna undantagen från myndigheternas kundserviceskyldighet kan allvarligt försvaga äldre personers rätt att få de tjänster de behöver. Tillgängligheten måste beaktas bättre i den fortsatta beredningen.

Hela utlåtandet finns [på finska på PIOs nätsidor](#).

1

Propositionen förpliktar till att producera tjänster, men säkerställer inte tillräckliga resurser för dem. Detta gäller i lika hög grad de äldres rätt att få den service de behöver, men tillgodoseendet av besvärsrätten eller rättsmedlen måste säkerställas på samma sätt, så att även en äldre person som inte har digitala färdigheter effektivt kan överklaga ett servicebeslut eller avsaknaden av ett sådant beslut.

I motiveringen till varje paragraf anges att myndigheten i stället kan producera tjänsten som en distanstjänst. Digitaliseringen av tjänster kan medföra rättsliga risker för äldre som inte har tillgång till sådana.

Äldre personer har rätt att få de tjänster de behöver, och det ska vara möjligt att svara på servicebehovet när en äldre persons funktionsförmåga är svag eller när hen behöver personlig handledning. Propositionen möjliggör producerande av myndighetstjänster endast på distans och det säkerställs inte att det finns tillgång till personliga tjänster vid behov. Många äldre kan eller vill inte använda digitala tjänster. Tillgängligheten måste beaktas bättre i den fortsatta beredningen.

2

De föreslagna undantagen från myndigheternas kundserviceskyldighet kan allvarligt försvaga äldre personers rätt att få de tjänster de behöver.

I den fortsatta beredningen behöver bland annat begreppen "tillräckligt nära", "många" eller "mycket lite" preciseras eller korrigeras. Dessa formuleringar är långt ifrån tillräckliga för att definiera en acceptabel försämring av tillgängligheten. Myndighetstjänsterna ska vara tillgängliga för alla som behöver dem, och därför är det inte möjligt att avsiktligt utestänga människor från dem genom lagstiftning. En sträcka på 20 km kan till exempel vara kort för en myndighet, men orimlig för en 85-åring, en äldre person med nedsatt rörlighet eller utan kollektivtrafik. Myndigheterna kan åberopa dessa luckor och välja bort det gemensamma servicestället, varvid många människor kan bli utan service på grund av att fysiska tjänster inte är möjliga för dem.

3

Avsnittet "Tjänsteleverantören ska vara pålitlig och kunnig" lämnar öppet vad som menas med sakkunskap. Kompetens om äldre klienters särskilda behov innebär till exempel att bemöta personer med minnessjukdomar, kommunikationsproblem och personer med nedsatt funktionsförmåga. Kvaliteten på tjänsterna och personalens kompetens är alltså inte säkerställd med tanke på de äldres behov.

En privat serviceproducent är inte en myndighet, även om dess personal skulle ha myndighetsansvar. Detta garanterar inte att tjänsten skulle ha karaktären av att ha att göra med myndigheterna, vilket skulle skapa en tydlig dokumentkedja, ett ansvar för rådgivning och klientens rättsskydd. En äldre klient kan bli utan handledning på myndighetsnivå, till exempel vid beredningen av beslutsansökningar eller rådgivning i anslutning till rättigheter. I sin mest omfattande form kan de äldre kundernas förtroende för myndigheternas tjänster försvagas.

Servicerådgivarna måste kunna göra mer än att bara hänvisa kunderna till elektroniska tjänster. Vi vill påminna om att det i äldreombudsmannens årsrapport till riksdagen (2024) konstateras att det i Finland finns 300 000 äldre personer som inte har tillräckliga digitala färdigheter. Dessutom finns det minst lika många äldre som inte klarar av att använda digitala tjänster i tillräcklig utsträckning. Att möta och ge råd till äldre personer kräver också kompetens och förståelse för deras särskilda behov, till exempel när deras kognitiva förmågor försämras.

De gemensamma serviceställena ska kunna ge tillförlitlig och korrekt rådgivning på båda de nationella språken. Servicerådgivarnas sakkunskap ska vara tillräcklig för många olika innehållsfrågor.

Serviceställenas läge och öppettider bör också kommuniceras på andra sätt än elektroniskt, så att också personer som inte har digitala verktyg eller kompetens för att använda dem kan hitta dem.

Referens: Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner samt till lag om upphävande av 10 a § 3 mom. i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen.