

# Revisionsverkets ställningstaganden

## Ordnande av servicekanaler och stöd för digitala tjänster

Syftet med revisionen var att producera information om hur myndigheterna ordnar servicen för de kunder som inte kan använda digitala tjänster eller som behöver stöd för att uträtta ärenden digitalt. Bakgrunden till revisionstemat var i synnerhet målet i statsminister Orpos regeringsprogram enligt vilket Finland övergår stegvis till att prioritera digitala tjänster som kanal för att uträtta ärenden hos myndigheter.

## Digitala tjänster betonas i utvecklingen av servicekanalerna

Utifrån revisionsiakttagelserna varierar de digitala tjänsternas roll i den övergripande servicen i nuläget avsevärt mellan olika myndigheter. I synnerhet i välfärdsområdena är andelen digitala tjänster fortfarande relativt liten, medan vissa aktörer inom statsförvaltningen ordnar nästan all sin service digitalt. Regeringsprogrammets mål om att prioritera digitala tjänster innebär därför en förändring av mycket varierande grad för olika organisationer. Utifrån revisionen satsar man mer på att utveckla digitala tjänster än på andra servicekanaler.

Inledningsvis genomför myndigheterna regeringsprogrammets mål om att prioritera digitala tjänster genom att minska den papperspost de skickar i så stor utsträckning som möjligt och genom att flytta myndighetskommunikationen till digitala kommunikationskanaler. Tillvägagångssättet är motiverat särskilt med tanke på de besparingar som kan uppnås. Myndighetsärendena är dock en mycket mer omfattande helhet än de meddelanden som myndigheterna skickar på papper eller elektroniskt och därför bör utvecklingen av servicekanalerna också granskas mer omfattande, med utgångspunkt särskilt i ärende- och servicebehoven. I utvecklingen bör man utvärdera vilka servicekanaler som fungerar effektivast för att sköta olika ärende och planera tjänsterna utifrån det.

En särskild iakttagelse vid revisionen var att tillgången till och kvaliteten på digitala tjänster är väsentliga aspekter när man utvärderar tjänsteutbudet och tjänsternas jämlikhet inom social- och hälsovårdsservicen. Social- och hälsovårdsministeriet utvärderar regelbundet om tjänsterna genomförs jämlikt. Revisionsverket anser att det skulle finnas skäl att i dessa utvärderingar fästa avseende vid tjänsternas tillgänglighet i olika servicekanaler.

## Alternativ till de digitala tjänsterna behövs även i fortsättningen

Vid revisionen framkom att det finns ett klart behov av alternativa servicekanaler till de digitala tjänsterna även i fortsättningen. Trots att en allt större del av tjänsterna kan digitaliseras, kommer alla ändå aldrig att använda digitala tjänster.

Detta kan ha många olika orsaker och förmågan att uträtta ärenden digitalt kan variera från situation till situation. Därför är det också skäl att sörja för tillgången till och utvecklingen av alternativa servicekanaler.

Ibland finns det brister i servicekanalernas tillgänglighet, fastän till exempel webbtjänsters tillgänglighet regleras på EU-nivå. Utvärderingen och utvecklingen av tillgängligheten har i stor utsträckning utgått från sensoriska funktionsnedsättningar och man har inte just beaktat andra eventuella hinder för att använda digitala tjänster. Till exempel skulle kravet på ett tydligt språk vara viktigt för många specialgrupper. Dessutom skulle det finnas skäl att låta olika användargrupper delta i utvecklingen av tjänsterna och åtminstone i testningen av dem. Behovet av ett identifieringsverktyg som är oberoende av bankkoder lyftes också fram vid revisionen. Alla som antas och förutsätts använda myndigheternas digitala tjänster ska ha lika tillgång till säkra och lättanvända identifieringsverktyg.

Statens besökskundservice koncentreras till gemensamma serviceställen i det pågående projektet för reformen av service- och lokalnätet. Projektet stödjer främjandet av digitala tjänster genom att säkerställa att kunderna kan uträtta myndighetsärenden även vid kundserviceställen, om det inte är möjligt att använda andra servicekanaler. Praktiska utmaningar har konstaterats i de objekt som har genomförts först bland annat på grund av myndigheternas avvikande öppettider. Det är skäl att dra lärdom av erfarenheterna för att konceptet med gemensamma serviceställen ska fungera så bra som möjligt för både kunderna och personalen. I försöken vid serviceställena har i synnerhet de gemensamma servicerådgivarnas roll konstaterats vara viktig.

## Digitalt stöd bör vara en del av utvecklingen av tjänsterna

Digitalt stöd är stöd för både tjänsterna och de apparater som behövs för att använda tjänsterna. De närstående är den största gruppen som ger digitalt stöd och även organisationerna har en betydande roll som tillhandahållare av digitalt stöd. Myndigheterna är skyldiga att erbjuda stöd för användningen av sina tjänster och ofta är det digitala stödet en del av den övriga servicerådgivningen. Till exempel allmän rådgivning om användningen av apparater hör dock inte till myndigheternas uppgifter.

Regionala nätverk för digitalt stöd har skapats och utvecklats sedan 2016 i projekt som koordinerats av Finansministeriet. Efter att de separata projekten och stödet som varit en del av dem har avslutats har de regionala nätverken dock i huvudsak upphört och det regionala samordningsansvaret för det digitala stödet hör för närvarande inte till någon. Enligt den uppfattning som uppstod vid revisionen skulle regionala nätverk dock vara viktiga för att ett jämnt utbud av digitalt stöd och tillgängligheten till det ska kunna utvecklas. Enligt revisionsverket vore det förnuftigt att kombinera det regionala samordningsansvaret för det digitala stödet med den pågående reformen av service- och lokalnätet. Det är inte ändamålsenligt för myndigheterna att själva producera allt digitalt stöd, men de bör ändå säkerställa att olika typer av digitalt stöd finns att tillgå vid behov. Ett förtydligande av det regionala samordningsansvaret för det digitala stödet skulle också möjliggöra att rollen för Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata

som riksomfattande koordinator för det digitala stödet skulle kunna inriktas effektivare.

Sammantaget anser revisionsverket att man bör tänka på stödet för digitala tjänster i samband med att tjänsterna utvecklas och inte till exempel först i efterhand, när tjänstemodellerna redan har fastställts. Med ett välorganiserat och lättillgängligt digitalt stöd kan man främja att prioriteringen av digitala tjänster fullföljs och också att så många som möjligt kan använda de digitala tjänsterna.

## Revisionsverkets rekommendationer

1. I samband med den pågående reformen av service- och lokalnätet fastställer Finansministeriet det regionala samordningsansvaret för digitalt stöd.
2. Finansministeriet utvecklar konceptet för gemensam kundservice och gemensamma lokaler utifrån erfarenheterna från de objekt som genomförts.
3. Finansministeriet främjar tillgången till identifieringsverktyg som är oberoende av bankkoder för alla kundgrupper som använder myndigheternas digitala tjänster.
4. I främjandet av prioriteringen av digitala tjänster fäster Finansministeriet avseende vid att det stöd som de digitala tjänsterna kräver beaktas vid utvecklingen av myndigheternas tjänster.
5. Social- och hälsovårdsministeriet fäster avseende vid social- och hälsovårdstjänsternas tillgänglighet i olika servicekanaler när ministeriet utvärderar om tjänsterna genomförs jämlikt.