



Förbundet Finlands Svenska Synskadade rf (FSS)

Diarienummer för begäran om utlåtande: VN/1363/2025

Utlåtande till 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

Enligt utkastet till propositionen är syftet med det föreslagna omfattande statliga nätverket för besökskundsservice att trots minskade resurser på ett ekonomiskt effektivt sätt säkerställa och trygga:

- "att statliga myndigheter i tillräcklig grad tillhandahåller sådan kundservice som möjliggör uträttande av ärenden genom fysiska besök."
- "jämlikheten i synnerhet för de personer som på grund av brist på färdigheter eller utrustning har svårt att sköta ärenden digitalt eller för vilka det av andra orsaker är nödvändigt att sköta ärenden genom fysiska besök."

Även om avsikten uttryckt ovan i grund och botten är god håller **FSS** ändå med **Vammaisfoorum ry** att långt ifrån alla personer, i synnerhet äldre personer med synnedsättning, har möjlighet att använda sig av digitala **tjänster**. För att trygga jämlikhet vid skötseln av myndighetsärenden måste reformen beakta följande:

- Att de offentliga myndigheterna arrangerar det så att medborgare i teorin kan sköta flera ärenden på ett ställe på det sätt som lagförslaget föreslår innebär inte att en person med särskilda behov nödvändigtvis får sitt ärende skött på ett ändamålsenligt sätt.
- Förutom att kunder kan ha nedsatt fysisk, kognitiv, psykisk, social eller sensorisk funktionsförmåga, kan de sakna kunskap och erfarenheter om digital utrustning och teknik. Därtill är det ett faktum att språkbarriärer mellan personal och kunder kan skapa oönskade problem.

Därför är det viktigt att säkerställa att personalen har kapacitet att hjälpa även i mer konkreta frågor, såsom att hitta den rätta myndighetsblanketten och hjälpa

med att fylla i den enligt instruktionerna som personen med funktionsnedsättning ger.

För personer med svår synnedsättning är det utmanande att logga in med bankkoder. Därför måste det vara möjligt att identifiera sig på kundservicepunkterna med hjälp av pass eller ID-kort som visas upp för personalen.

Således räcker det inte med att det finns en person på plats som ansvarar för tekniska frågor och som fått en kort utbildning om hurdana specialbehov olika kundgrupper i allmänhet kan ha. Det behövs en djupare förståelse och en faktisk kapacitet att erbjuda den hjälp och stöd som är nödvändigt för att kundens myndighetsärenden ska kunna skötas. För att lyckas i denna uppgift måste det finnas tillräckligt med personal på den gemensamma kundservicepunkten som uppfyller de kunskapsmässiga och språkliga krav som behövs samt därtill faktiskt ha tid att sätta sig ner tillsammans med kunden.

Av detta följer att det måste finnas åtminstone en socialarbetare som har erfarenhet av olika specialbehov som personer med funktionsnedsättning kan ha. Hur många personer som finns på plats på stället måste utgå ifrån kundservicepunktens läge, det geografiska område som kundservicepunkten täcker samt kundservicepunktens användningsgrad.

Det finns många svenskspråkiga personer med funktionsnedsättning som inte behärskar finska. B2-språkkunskaper i svenska räcker inte till för att undvika missförstånd på grund av språkliga barriärer. Därför bör det alltid finnas en person på plats som uppnår minst C1-nivå i svenska.

Även behoven hos de kunder med synnedsättning som är vana att utföra ärenden digitalt med saknar behövlig utrustning måste beaktas. Den fysiska och digitala tillgängligheten, inklusive behövliga hjälpmedel måste därför noggrant beaktas redan vid planeringen av de gemensamma kundservicepunkterna. Exempel på hjälpmedel:

- Skärm med hög kontrast (till exempel svart-vitt) för att öka läsbarheten.
- Förstoringsprogram som gör det möjligt att anpassa visningsstorlek.
- Skärmläsare och talsyntes för att tolka och återge innehåll muntligt.

Vid de centrala kundservicepunkterna uppstår problematiska frågor kring rättssäkerhet, om kunderna inte själva kan identifiera sig elektroniskt. Därför yrkar vi på att det ska finnas möjlighet att identifiera sig fysiskt.

Av alla ovannämnda skäl anser FSS **att** det är positivt att skyldigheten att rådgöra med intresseorganisationer uttryckligen skrivits in i lagen. **FSS** hänvisar här till propositionens förslag till 3 § första momentet i Statsrådets förordning om statens gemensamma kundserviceverksamhet, som lyder:

- "Tillstånds- och tillsynsverket ska med avseende på hur nätverket för statens gemensamma kundservicepunkter och modellen för gemensam kundservice fungerar och med avseende på hur statens kundservice organiseras som samarbete mellan statliga myndigheter och den övriga offentliga förvaltningen höra
 - 1) organisationer som företräder äldre, personer med funktionsnedsättning, personer med ett främmande språk som modersmål och unga samt andra kundgrupper som kan bedömas vara centrala med tanke på statens besökskundservice, och"

Det vore önskvärt att lagen eller motiveringarna noggrannare beskriver hur detta samarbete ska förverkligas. Om skyldigheten inte preciseras är risken att framför allt mindre organisationer får mycket litet inflytande i implementeringen av lagen och även i det fortsatta förnyelsearbetet. Rätten till delaktighet enligt artikel 4.3 i funktionshinderkonventionen ska säkerställas i på ett tydligt, klart, konkret och definitivt sätt i lagen – både personer som talar svenska som modersmål och personer med finska som modersmål ska ha samma faktiska rättigheter att delta i beslutsfattandet i frågor som berör dem.

På basis av ovan föreslår **FSS följande precisering** (tillägg markerade med fet stil) i propositionens förslag till moment 2 i 3 §:

- "Samråd enligt 1 mom. ska hållas regelbundet minst 2 gånger per år. Tillstånds- och tillsynsverket kan arrangera samråd genom att ordna tillställningar om centrala planer eller genom att i sina beredningsgrupper ta in företrädare för de aktörer som avses i 1 mom. Samråd kan hållas på distans. **Samråd ska ordnas på så sätt att landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings behov tillgodoses enligt lika grunder.**"

FSS förslag till ändring (**tillägg markerade med fet stil**) i specialmotiveringen till 2 c § (Undantag från skyldigheten för myndigheter att tillhandahålla kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna) på sida 7.

- "För det andra ska myndighetens kundservicepunkt vara tillgänglig. En myndighets kundserviceställe får till sin utformning inte vara sådant att det, när det gäller personer med funktionsnedsättning eller andra kundgrupper heller, leder till att alla kundservicelokaler för de myndigheter som finns på ett ställe som kan betraktas som ett och samma campusområde inte är tillgängliga för alla kunder. **Tillgänglighet innebär inte bara undanröjandet av fysiska hinder, utan det måste även finnas tillräcklig kompetens bland personalen, exempelvis vad avser teknisk hjälputrustning och de utmaningar som olika funktionsnedsättningar och sjukdomar ställer. Utöver IT-personal bör det även finnas sakkunniga socialarbetare fysiskt på plats som kan bistå med kundernas ärenden.**

För personer som av fysiska eller andra skäl inte kan ta sig till en kundservicepunkt måste man kunna erbjuda alternativa lösningar, exempelvis att sköta ärenden via telefon.

Sakkunnig: Anton Gärkman

Helsingfors den 6 juni 2025



Gunilla Löfman
ordförande



Matthias Jakobsson
verksamhetsledare