

Utlåtande

30.01.2026

Ärende: VN/15822/2025

## **Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster**

### Utlåtande av remissinstansen

#### **Ni kan skriva ert utlåtande i textfältet nedan**

Svenska hörsselförbundet tackar för möjligheten att lämna ett utlåtande. Förbundet är en intresseorganisation för svenskspråkiga hörselskadade i Finland.

Lagförslaget rör utförandet av en offentlig förvaltningsuppgift och berör centrala frågor om språkliga rättigheter, tillgänglighet, begriplighet och rättssäker delgivning. Dessa frågor behöver enligt vår uppfattning behandlas mer ingående i den fortsatta beredningen. Som hörselskadade är vi beroende av skriftlig kommunikation, och som svenskspråkig minoritet är vi beroende av att denna kommunikation är begriplig och tillgänglig på svenska. Därför vill vi understryka att digitala tjänster måste vara begripliga, användarvänliga och språkligt tillgängliga för att inte äventyra jämlikheten och rättssäkerheten.

Propositionen utgår från att användarstöd och kundservice för de privata digiposttjänsterna ska skötas av tjänsteleverantörerna själva. Däremot beskrivs inte hur man säkerställer att denna kundservice uppfyller språklagens krav. Detta är problematiskt, eftersom språkliga rättigheter måste gälla hela tjänstehelheten som användaren möter, inte bara själva myndighetsmeddelandet utan även det visningsprogram, den kundservice och det användarstöd som krävs för att kunna ta del av meddelandet. Visningsprogram som används i delgivningsprocessen ska därför fungera fullvärdigt på både finska och svenska, eftersom tillgången till svenska inte får bli beroende av marknadslogik eller frivillighet hos privata aktörer.

Många hörselskadade är helt beroende av skriftlig kommunikation, och användare med svenska som modersmål är beroende av att informationen är språkligt begriplig. När delgivningssystemet i allt högre grad lägger ansvar på användaren ökar kraven på tydlighet, tillgänglighet och användarvänlighet avsevärt. Brister i tillgänglighet är inte en teknisk bagatell utan kan i praktiken

leda till att en användare aldrig tar del av ett myndighetsbeslut, eftersom propositionen anger att myndigheten som huvudregel inte behöver försäkra sig om att mottagaren faktiskt läst meddelandet, vilket ökar rättssäkerhetsrisken för grupper med varierande digital förmåga.

När flera visningsprogram kan användas i delgivningsprocessen är det viktigt att säkerställa att de uppfyller tillgänglighetskraven i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster. Om tillgängligheten varierar mellan programmen riskerar användare med funktionsnedsättningar att få ojämlika möjligheter att faktiskt ta del av myndighetsmeddelanden. Detta kan påverka rättssäkerheten och bör därför beaktas i den fortsatta beredningen.

Nilsson Maija  
Svenska hörsselförbundet rf