

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

Synförbundet (tidigare FSS, Förbundet Finlands Svenska Synskadade rf) tackar för möjligheten att ge utlåtande. Synförbundet stöder digitaliseringen av samhället, förutsatt att den sker på ett sätt som inte exkluderar personer med synnedsättning. Att öppna upp för privata aktörer inom myndighetsdelgivning ("digital post") innebär både möjligheter och risker.

Vår övergripande ståndpunkt är att rättssäkerheten och tillgängligheten aldrig får åsidosättas för marknadsmässiga lösningar.

Nedan följer våra centrala synpunkter.

1. Tillgänglighetskrav och tillsyn (WCAG och användbarhet)

Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster kräver att myndigheter uppfyller WCAG 2.1 (och 2.2) nivå AA. Erfarenheter från våra medlemmar visar dock att även statens egen tjänst, Suomi.fi, stundtals upplevs som svåränvänd med vissa skärmläsare och hjälpmedel.

Om inte ens Suomi.fi och andra offentliga tjänster alltid lyckas upprätthålla fullgod tillgänglighet trots lagkrav, finns det anledning att ifrågasätta hur privata aktörer ska kunna garantera detta.

- **Risker med privata aktörer:** Synförbundet ser en betydande risk i att privata, vinstdrivande aktörer lägger sig på absolut lägsta godkända nivå för att spara utvecklingskostnader. Om ett gränssnitt är tekniskt lagligt men svåränvänt i praktiken, stängs personer med synnedsättning ute från sina myndighetsbeslut.

- **Krav:** För att en privat aktör ska få förtroendet att förmedla myndighetsbeslut (offentliga förvaltningsuppgifter enligt GL § 124) måste kraven på tillgänglighet kontrolleras strikt. Vi kräver att tillsynsmyndigheten inte bara granskar kodstandard (WCAG), utan även genomför användartester med hjälpmedel. Sanktionerna för brister måste vara kännbara och kunna leda till att aktören förlorar rätten att förmedla myndighetspost.
- **Integritet och kommersiellt innehåll:** Det måste regleras hur privata aktörer lagrar informationen och vart den förmedlas (exempelvis utanför EU/EES). Vidare krävs strikta regler för kommersiellt innehåll. Reklam och marknadsföring får inte blandas med officiell myndighetspost på ett sätt som försvårar navigationen eller skapar otydlighet. För en användare med synnedsättning innebär "brus" i form av reklam en ökad risk för missförstånd och att viktig information missas.

2. Att sköta ärenden för annans räkning

Många personer med synnedsättning tar hjälp av en personlig assistent eller en anhörig för att hantera post. Hyvil Oy har i sitt utlåtande lyft riskerna med fragmenterade system, och Synförbundet vill understryka säkerhetsaspekten för individen.

- **Problemet:** Om de privata tjänsterna saknar säkra fullmaktslösningar (likt Suomi.fi-fullmakter) tvingas personen med synnedsättning i praktiken att lämna ut sina personliga bankkoder eller inloggningsuppgifter till en assistent för att denne ska kunna läsa posten i appen. Detta är en oacceptabel säkerhetsrisk.
- **Krav:** Privata tjänster måste stödja säkra fullmaktslösningar (Suomi.fi-fullmakter eller motsvarande) så att en assistent kan logga in med egna koder för att hjälpa huvudmannen utan att datasäkerheten äventyras.

3. Rättssäkerhet och ansvar (med hänvisning till Justitieministeriet)

Justitieministeriet har i sitt utlåtande påpekat på ett allmänt plan otydligheter gällande vem som bär ansvaret om ett meddelande inte når fram eller inte går att öppna i den privata tjänsten. Då det är fråga om central myndighetsinformation måste ansvarsfrågan redas ut mycket noggrant.

- För en person med synnedsättning är detta kritiskt: Om en uppdatering av en privat app gör att skärmläsaren plötsligt inte kan läsa innehållet, eller om notifikationen ("heräte") uteblir, har personen då blivit delgiven?
- Krav: Synförbundet instämmer i kritiken gällande ansvarsfrågan och kräver att lagstiftningen tydligt fastställer att tekniska brister i den privata tjänsten aldrig får leda till rättsförlust (t.ex. missad besvärstid) för medborgaren.

4. Svenska språket

I enlighet med Justitieombudsmannens (JO) praxis och språklagen har svenskspråkiga medborgare rätt att få service på sitt modersmål. Myndighetsdelgivning är en offentlig förvaltningsuppgift även när den utförs av ett privat bolag.

- Privata applikationer har historiskt sett ofta brister i sina svenska gränssnitt, med ofullständiga menyer eller bristfälliga översättningar.
- Krav: En privat aktör får inte godkännas om inte hela användarresan – från inloggning och felmeddelanden till kundtjänst – fungerar fullt ut på svenska.

5. Datasäkerhet och fragmentering

Risken för nätfiske (phishing) ökar markant när antalet kanaler blir fler och myndighetspost blandas med annan post i privata brevlådor.

- För personer som använder skärmläsare är det svårare att visuellt verifiera avsändare (logotyper, URL-fält).
- Krav: Det krävs en standardiserad och för skärmläsare tydlig verifiering av avsändaren, så att våra medlemmar enkelt kan skilja på äkta myndighetspost och bedrägeriförsök.
- Begränsad fragmentering: Synförbundet ser med oro på en utveckling där antalet aktörer riskerar att bli oöverblickbart. För en person med synnedsättning är det redan svårt att hålla reda på alla olika myndighetskontakter. Om varje ny privat aktör skapar ytterligare en "inkorg" att bevaka

ökar den kognitiva belastningen orimligt mycket. Myndigheterna måste säkerställa att medborgaren kan samla sin post på ett ställe.

6. "Säkerhetsventilen" – rätten till alternativ

Slutligen vill Synförbundet lyfta det perspektiv som både Vanhusasiavaltuutettu (Äldreombudsmannen) och andra remissinstanser framfört i remissrundan.

- Digitalisering är bra, men tekniken kan fela och alla kan inte använda den. Tillgången till myndighetsinformation inte är en "valfri tjänst" utan en grundläggande rättighet. Vidare är den föreslagna fristen, där ett elektroniskt meddelande anses mottaget redan efter tre dagar, ofta för kort för personer som är beroende av hjälpmedel eller assistans (se äldreombudsmannens kritik i saken). Reglerna om delgivning kan då försätta äldre personer och personer med synnedsättning i en ojämlik position.

- Krav: Det måste finnas en ovillkorlig rätt att fortsätta få papperspost om de digitala kanalerna inte är tillgängliga för individen. Detta ska inte kräva krångliga ansökningsprocesser eller intyg. Pappersposten är "säkerhetsventilen" som garanterar att ingen ställs utanför demokratin.

Synförbundet rekommenderar att man i den fortsatta lagberedningen närmare granskar hur motsvarande ändringar gällande privata brevlådor (t.ex. Kivra) förverkligats i Sverige, och vilka problem och risker som identifierats där gällande tillgänglighet, användbarhet och rättssäkerhet.

Jakobsson Matthias
Finlands svenska synförbund rf

Gärkman Anton
Finlands svenska synförbund rf