

# Remissvar Digital myndighetspost

Begripsam inkommer här med remissvar på betänkandet Betänkande Digital myndighetspost (SOU 2024:47).

I stort tycker vi att utredningens förslag är väl avvägda och vi välkomnar att det inte ska vara obligatoriskt för medborgare att ta emot digital post. Ökad anslutningsgrad bör istället ske genom att tjänsten görs mer tillgänglig och enkelt att använda samt att det finns informations- och utbildningsinsatser som gör det möjligt för den som ännu inte har en digital brevlåda att bilda sig en uppfattning om vad de har för fördelar.

Vi vill betona att när en person väljer att börja använda en digital brevlåda så innebär det inte med automatik en acceptans för att ta emot myndighetspost digitalt. För många kommer det som en överraskning att de vanliga breven från myndigheter upphör att komma och det kan ta lång tid innan de inser att denna post istället kommer till den digitala brevlådan. Anledningen till detta är att det kan ha varit en helt annan anledning som gjorde att individen valde att aktiva en digital brevlåda. Det är många som inte förstår att ett sådant beslut innebär att de har tackat ja till att ta emot allt möjligt som kan skickas som digital post. Här finns en slags omvänt förhållande där man aktivt behöver gå in och stänga av de myndigheter eller andra som man inte vill ska skicka digital post. Här borde det vara så att användaren gör medvetna val och "släpper på" de avsändare man vill ha digital post ifrån. Då skulle man vara mer medveten om den förändring det innebär att aktivera digital post.

Begripsam tillstyrker att offentliga aktörer ska vara skyldiga att kunna skicka digital post. Vi är eniga med utredningen om att det behöver finnas en offentligt ägd lösning för digital post som kan uppfylla höga krav på tillgänglighet och användbarhet. Vi vill dock belysa ett kompletterande behov av att också erbjuda lösningar för att logga in till sin digitala brevlåda som är tillgänglig för alla.

Begripsam delar utredningens syn på att anslutning till den digitala brevlådan ska vara frivillig. De argument som utredningen framför varför detta bör vara fallet är väl underbyggda. Vi vill dock förstärka utredningens resonemang om att en avgörande anledning till att individer inte anser sig kunna använda en digital brevlåda är deras bristande utformning. Med mer tillgänglig och användbar design och ett fokus på förenkling när nya versioner lanseras finns en stor potential att öka användningen av en digital brevlåda bland den fjärdedel av befolkningen som ännu inte är användare. Utredningens fokus på att undanröja hinder bedömer vi därför som ett kostnadseffektivt sätt att öka den digitala brevlådans räckvidd i befolkningen.

Ett hinder för en andel av befolkningen är att de inte har någon e-legitimation. Begripsam har belyst detta problem i flera rapporter. Det kan inte vara acceptabelt att det är den som tillhandahåller en brevlådetjänst som bestämmer vilken e-legitimation som fungerar för att logga in i tjänsten. Kravet på leverantörerna måste vara att alla godkända e-legitimationer ska kunna användas. Det finns ett betydande antal personer som inte kan få ett BankID. Dessa personer måste kunna komma åt digital post i alla fall.

Ett potentiellt problem kan vara om myndigheter skickar digital post till minderåriga. Även dessa måste i så fall kunna komma åt sin digitala post.

Vi vill också uppmärksamma att för många människor skulle den digitala brevlådan också behöva uppfylla kraven på ett privat digitalt arkiv. Här behöver människor livslångt kunna lagra för dem mycket viktig post från det offentliga. Det är inte rimligt att hävda att digital post är bra för miljön om lösningen egentligen innebär att medborgarna förväntas skriva ut viktig post för att kunna lagra den på papper. Dessutom är det många som inte har tillgång till skrivare. Om en digital brevlåda läggs ner, vilket har hänt några gånger, så kvarstår behovet av att kunna ta del av tidigare utskickade brev från det offentliga. Därav finns ett behov av att reglera hur mottagna brev ska kunna flyttas tillbaka till den av staten kontrollerade brevlådan. Alternativt att de alltid lagras i ett av staten kontrollerat arkiv.

Ett starkt behov hos många personer som kan tänka sig att använda en digital brevlåda är att kunna ta hjälp av att hantera brevlådan med hjälp av ett ombud. Ombud kan i det här fallet vara ett formellt ombud, typ god man, men också ett ombud som individen delegerar möjligheten att hjälpa till i kretsen av anhöriga eller vänner.

Flera av de myndigheter som har omfattande kontakter med medborgare och även 1177.se har på sina respektive webbplatser infört funktionen "Min sida". Till Min sida skickar myndigheterna meddelanden och hanterar på olika sätt ärenden som gäller medborgaren. Begripsam ser en risk att det blir svårt för medborgare att förstå och hålla reda på vad som skickas till den digitala brevlådan och vad som skickas till Min sida. Det är idag ett ökande problem att myndigheternas olika Min sida sinsemellan fungerar mycket olika och det sker ingen gemensam konceptutveckling där myndigheter samarbetar. På sikt anser Begripsam att den digitala brevlåda bör kunna ersätta att myndigheterna har en Min sida.

Vi skulle i det sammanhanget vilja lyfta begreppet folkbokföring, som kan vara starkt problematiskt för personer i hemlöshet eller personer som lever på institutioner där det inte går att folkbokföra sig. Den digitala brevlådan, i bredare bemärkelse, öppnar för att individer kan ha en digital folkbokföring så att detta kan frikopplas mot att man måste vara knuten till en fysisk plats.