

FinansdepartementetPost- och telestyrelsen
Box 6101
102 32 Stockholm

Uppdrag till Post- och telestyrelsen att genomföra insatser för ökad digital inkludering och säker användning av digitala tjänster bland äldre

Regeringens beslut

Regeringen ger Post- och telestyrelsen (PTS) i uppdrag att samordna och, i dialog med berörda aktörer, främja, stödja och följa arbetet för ökad digital inkludering och säker användning av digitala tjänster bland äldre personer.

PTS ska inom ramen för uppdraget stärka äldres grundläggande digitala kompetens, öka tilliten till digitala tjänster och minska risken för att äldre utsätts för digitala bedrägerier. Inom ramen för uppdraget ska myndigheten särskilt identifiera krav på digital identifiering eller digitala betaltjänster som påverkar äldres tillgång till grundläggande samhällsservice, och i dialog med berörda aktörer verka för en ökad tillgång till sådan service bland den aktuella gruppen. Myndigheten ska ha ett långsiktigt perspektiv och utgå från äldres särskilda behov och förutsättningar.

PTS ska genomföra informations- och utbildningsinsatser som riktar sig till äldre och särskilt informera om säker användning av digitala tjänster. Insatserna ska bidra till att förebygga bedrägerier och att öka förståelsen för risker kopplade till digitala miljöer och ny teknik, däribland artificiell intelligens. Äldre ska också informeras om möjligheter till stöd och alternativa lösningar för digital identifiering. Insatserna ska genomföras kontinuerligt och nå målgruppen genom såväl digitala som analoga kanaler.

Uppdraget ska senast den 1 januari 2029 redovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet).

Bakgrund

Digitaliseringen påverkar i allt högre grad människors vardag och tillgången till samhällsservice. Samtidigt ökar andelen äldre i befolkningen, vilket medför ökade behov av vård, omsorg och offentlig service. I takt med att allt fler tjänster digitaliseras ställs ökade krav på att även äldre har möjlighet att använda digitala lösningar.

Studier och undersökningar visar att många äldre upplever osäkerhet inför digitala tjänster. Oro för att göra fel eller att utsättas för bedrägerier kan leda till att personer undviker att använda digitala verktyg och e-tjänster, vilket i sin tur riskerar att begränsa tillgången till viktig samhällsservice, såsom vårdkontakter och myndighetsärenden. Utvecklingen av mer avancerade bedrägerimetoder, inklusive sådana som utnyttjar ny teknik och artificiell intelligens, förstärker denna osäkerhet.

För att fler äldre ska kunna använda digitala tjänster på ett tryggt och säkert sätt krävs insatser som är anpassade till målgruppens behov. Sådana insatser behöver vara långsiktiga, samordnade och genomföras genom flera kanaler. Fysiska mötesplatser, personligt stöd och civilsamhällets engagemang utgör viktiga komplement till digitala lösningar, men kan också spela en avgörande roll för att stärka äldres digitala inkludering.

PTS har i uppdrag att inrätta en samverkansfunktion och ha det sammanhållande ansvaret för att leda och utveckla arbetet med digital inkludering (Fi2026/00041). Inom ramen för det arbetet ska även former utvecklas för att tillvarata äldres erfarenheter och perspektiv. PTS ska även utveckla former för samverkan med civilsamhället i syfte att möjliggöra mer långsiktiga och behovsanpassade insatser riktade till äldre. Samverkan ska bidra till att nå äldre som i dag i begränsad utsträckning använder digitala tjänster och till att sprida information och kunskap genom etablerade nätverk nära målgruppen.

PTS bör mot denna bakgrund ges i uppdrag att genomföra insatser för ökad digital inkludering och säker användning av digitala tjänster bland äldre.

På regeringens vägnar

Erik Slottner

Max Longum

Kopia till

Socialdepartementet/HC och SOF
Finansdepartementet/BA, DOF, K och SFÖ
Kulturdepartementet/MD
Folkhälsomyndigheten
Kungliga biblioteket
Mediemyndigheten
Myndigheten för delaktighet
Myndigheten för digital förvaltning
Myndighet för tillgängliga medier
Socialstyrelsen
Statens servicekontor