

Fjármála- og efnahagsráðuneytið Skatta-, eigna- og fjármálaumsýsla

Umsögn send rafrænt í samráðsgátt stjórnvalda, mál nr. S-216/2025

21. nóvember 2025

Efni: Stöðumat og valkostir um stefnu um opinbera þjónustu

BHM hefur kynnt sér inntak skýrslu Stjórnarráðsins um stöðumat og valkosti stefnu um opinbera þjónustu og áform um heildstæða stefnu um þennan mikilvæga þátt samfélags okkar. Að mati BHM endurspeglar stöðumatið nokkuð vel þróun síðustu ára og þær kerfislægu áskoranir sem blasa við ríkisvaldinu og sveitarfélögum. Skýrslan veitir yfirsýn yfir þjónustuframboð, breytingar í samfélagi og umhverfi, þróun útgjalda, mannauðsmál, stafræna innviði og þróun þjónustuleiða. Áherslur á aðgengi, jafnrétti, samræmingu, einföldun og notendamiðaða nálgun eru í samræmi við stefnu BHM.

Grundvallarviðmið í því ferli sem framundan er þarf að vera jafnt aðgengi fyrir alla, enda er það hluti af jafnræðisskyldum stjórnvalda skv. stjórnarskrá og stjórnarsýslurétti. Til að tryggja að ólíkir hópar njóti opinberrar þjónustu á jafnræðisgrundvelli þarf að:

- tryggja fjölbreyttar þjónustuleiðir (sjálfsafgreiðslu, síma-, netspjall-, póst- og viðtalsþjónustu),
- efla þjónustu og upplýsingar á mörgum tungumálum,
- efla fræðslu starfsfólks um rétt fatlaðs fólks, menningarlæsi og meðferð viðkvæmra mála,
- tryggja aðgengi að rafrænum lausnum með hliðsjón af þörfum fatlaðs fólks og þeirra sem þarfnast viðeigandi aðlögunar.

Vissulega geta stafvæðing og skilvirk nýting gagna styrkt gæði, hraða og hagkvæmni þjónustu, en í ljósi þess að 89% stofnana nota nú þegar gervigreindarlausnir og áform eru um að rafrænir samskiptamátar verði meginsamskiptaform, vill BHM vara við of mikilli sjálfvirkni í málum sem varða réttindi og skyldur einstaklinga.

Niðurstöður rannsókna frá Danmörku og Svíþjóð sýna að sjálfvirk ákvarðanatataka í félagsþjónustu og tryggingakerfum geti haft hættur í för með sér; hætt sé við villum, ógagnsæi geti valdið því að þjónustan nýtist ekki, auk þess sem réttaröryggi fólks geti verið ógnað. Það á ekki síst við um viðkvæma hópa. Í Noregi hefur aukin áhersla á sjálfsafgreiðslu einnig sýnt að

ójöfnuður eykst meðal eldra fólks, innflytjenda og fatlaðs fólks. Umboðsmenn þjóðþinga hafa áréttað að matskenndar ákvarðanir, einstaklingsbundin úrlausnarefni og réttindamál krefjast mannlegrar aðkomu og fullnægjandi rannsóknar skv. reglum stjórnsýsluréttar.

BHM hvetur því til varfærni og aðgæslu við stefnumótunina. Meðal þess sem þarf að varast eru eftirfarandi þættir:

- að sjálfvirknivæðing verði meginviðmið í öllum málaflokkum,
- að stafrænir samskiptamátar komi alfarið í stað þjónustuleiða með mannlegri aðkomu,
- að gervigreind sé notuð við matskennd og réttindabundin stjórnsýslumál án skýrra öryggisventla og mannlegs eftirlits.

Setja þarf skýr fyrirmæli um hvenær nota má sjálfvirk kerfi og hvenær mannlegt mat yfirtekur málsmeðferð. Þá er mikilvægt að tryggja gagnsæi og upplýsingar til notenda þjónustunnar um hvernig hin sjálfvirku kerfi virka, auk þess sem krafa verði gerð um rökstuðning sem standist ákvæði stjórnsýslulaga.

Nauðsynlegt er að tryggja aðkomu þeirra, sem nú sinna opinberri þjónustu og best þekkja til, að umbreytingarferlinu. Eins er mikilvægt að starfsfólk hafi faglegan stuðning í ferlinu, m.a. með endurmenntun, starfsþróun og verndun starfa sem verða fyrir áhrifum sjálfvirknivæðingar.

BHM styður meginlínur stöðumatsins og telur gagnlegt að unnið sé að heildstæðri stefnu um opinbera þjónustu. Leiðarljós í því ferli þarf að vera aðgengi, jafnrétti, einföldun og bætt samræmi. BHM leggur jafnframt áherslu á að stafrænar umbreytingar verði ávallt framkvæmdar á ábyrgan hátt, út frá bestu fáanlegu þekkingu, með virku mannlegu eftirliti, skýrum öryggisventlum og tryggu aðgengi allra hópa að þjónustu hins opinbera.

Virðingarfyllt,



Kolbrún Halldórsdóttir, formaður BHM