

Elektronisk information och service

Resolutionsmottagare

Försäkringskassan

Migrationsverket

Skatteverket

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)

Utrikesdepartementets enhet för konsulära och civilrättsliga ärenden (UD-KC)

1177 Vårdguiden

Problemformulering:

Information och service för svenskar som flyttar ut från Sverige och sedan tillbaka är bristfällig, inte minst vad gäller information på myndigheters och kommuners hemsidor. Detta är något som Svenskar i Världen redan har påtalat i resolutionen "Elektronisk information och service" från 2017, och som svar från flera myndigheter fick vi då att detta skulle ses över. Dessvärre ser vi inte någon förbättring. Då skriftlig information inte alltid når fram är dess personer i stor utsträckning beroende av korrekt och utförlig information på myndigheternas hemsidor.

Det är tyvärr inte ovanligt att myndigheter uppger viss information på sina hemsidor men sedan en annan via kundtjänst eller personlig kontakt gällande samma fråga. Detta skapar stor frustration och förvirring för svenskar som vänder sig till statliga myndigheter i Sverige.

Lösningsförslag:

Sveriges myndigheter bör samordna och kommunicera kring frågor om utvandrande personer och utlandsboende genom en person, grupp eller avdelning som korrekt och fullständigt kan svara på frågor rörande situationer för utlandssvenskar, eller som vet vilken myndighet som har den information som personen behöver.

Myndigheterna bör även gå igenom sina hemsidor och kontrollera att de uppger samma information rörande utlandssvenskar samt se till att medarbetare på de olika myndigheterna är koordinerade och lämnar korrekt information. Den information som skickas via post bör även kompletteras med samma information på respektive myndighets hemsida, förslagsvis under en flik med namnet "utvandrande personer" eller "utlandsboende personer".

Dessutom bör det tydligt informeras om möjligheten att få sin myndighetspost via digitala brevlådor och på så sätt undvika problemet med att skriftlig information inte når mottagaren. Denna information bör spridas av såväl svenska myndigheter som ambassader och beskickningar runt om i världen. Allt detta i syfte att underlätta både för svenskar utomlands som för de som flyttar tillbaka till Sverige, inte minst i frågor som lagändringar och förändringar i det sociala regelverket som kan påverka de svenskar som bor utomlands.