

Handlingsplan för eFörvaltning

Nya grunder för
IT-baserad
verksamhetsutveckling
i offentlig förvaltning



Innehåll

Förord	3
Inledning	4
Målet: Så enkelt som möjligt för så många som möjligt	5
Genomförande av handlingsplanen	7
Insatsområde 1: Regelverk för myndighetsövergripande samverkan och informationshantering	9
Insatsområde 2: Tekniska förutsättningar och it-standardisering	11
Insatsområde 3: Gemensamma verksamhetsstöd, kompetensförsörjning och samlad uppföljning	14
Insatsområde 4: Förvaltningens kontakter med medborgare och företagare	16

Förord

E-förvaltning har utretts i många omgångar – nu är det dags för handling

Som minister med ansvar för den statliga förvaltningen är det min uppfattning att vi kan få den svenska förvaltningen att återta en världsledande position inom e-förvaltningsområdet. Målet är satt till 2010, men vi har en viktig mellanstation under hösten 2009 när vi under Sveriges ordförandeskap arrangerar en ministerkonferens om e-förvaltning. Då ska vi vara på god väg mot våra mål – mot en e-förvaltning som förenklar vardagen för medborgare och företagare.

Målet är: så enkelt som möjligt för så många som möjligt.

Det reformarbete som nu inleds syftar till att lägga grunden för en långsiktig ekonomisk utveckling där service till medborgare och företag står i fokus. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att Sverige ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen. Den utgör därför en viktig pusselbit för en ökad gemensam välfärd och för fler arbetstillfällen.

Medborgarnas och företagens kontakt med förvaltningen ska förbättras genom att göra det enklare att utföra ärenden och få tillgång till offentlig service. För att nå dit måste alla som jobbar i förvaltningen sätta medborgarna och företagen i centrum när verksamheten utvecklas.

De anställda är den svenska förvaltningens styrka. I en tid då vi står inför stora förestående pensionsavgångar och då förvaltningen konkurrerar med en stark privat arbetsmarknad måste förvaltningen göra sitt yttersta för att öka sin attraktionskraft. Detta kan vi göra bland annat genom att erbjuda en stimulerande arbetsmiljö där kvalitet, utveckling och användarorientering står i fokus.

Förvaltningen påverkar medborgarna, näringslivet och övriga delar av samhället på många plan och måste därför stödja och ibland även leda utvecklingen på olika områden. Förvaltningspolitiken måste gå hand i hand med näringspolitiken och andra politikområden. Regeringen har satt ett mål att minska företagens administrativa kostnader med minst 25 % till 2010 och samtidigt åstadkomma en märkbar förändring i företagens vardag. Näringslivet ska stödjas genom förenklingar för företagen. För att den svenska förvaltningsmodellen ska kunna utvecklas vidare och för att Sverige ska kunna konkurrera på den internationella arenan krävs också mer av gemensamma satsningar. Det finns t.ex. många företag som på olika sätt kan hjälpa till att göra svensk förvaltning effektivare och samtidigt utveckla sin egen verksamhet till en internationellt slagkraftig nivå.

Handlingsplanen som här presenteras ska ge en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

Kommun- och finansmarknadsminister Mats Odell



Mats Odell

Inledning

Sverige har kommit överens med övriga europeiska länder om följande definition av e-förvaltning: E-förvaltning är verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser.

Den regering som tillträdde efter valet hösten 2006 har velat påskynda utvecklingen av e-förvaltningsarbetet. Under början av 2007 tillsattes därför en statssekreterargrupp för elektronisk förvaltning¹ i syfte att stärka styrningen av den förvaltningsgemensamma utvecklingen. Dessutom tillsattes en arbetsgrupp med representanter för alla departement som ska bistå statssekreterargruppen i dess arbete, den så kallade e-gruppen. Statssekreterargruppens huvuduppgift är att stärka samordningen i Regeringskansliet av frågor som är av strategisk betydelse för utvecklingen av elektronisk förvaltning. Den övergripande målsättningen för de båda grupperna är att förenkla för företag och enskilda att uträtta och ta del av myndighetsärenden, höja kvaliteten på myndigheternas beslut samt effektivisera användningen av varje satsad skattekrona. Statssekreterargruppen och arbetsgruppen ska slutredovisa sitt arbete den 31 december 2009. Denna handlingsplan är ett resultat av arbetsgruppens och statssekreterargruppens arbete och ska uppdateras löpande. Avsikten är att handlingsplanen ska ligga till grund för en ökad samordning kring gemensamma mål och strategier i ett tidigt stadium av beredningsprocessen. Handlingsplanen kompletteras av en intern arbetsplan som specificerar gruppernas arbete med de prioriterade insatserna.

Sverige blev tidigt rankat som en ledande nation på e-förvaltningsområdet, men har på senare år gått tillbaka i

internationella mätningar. Den svenska decentraliserade e-förvaltningsmodellen, 24-timmarsmyndigheten, har varit relativt framgångsrik i många år och lett till en snabb utveckling av servicenivån på enskilda myndigheter. Nackdelen med strategin har dock varit att förvaltningen som helhet inte kunnat tillgodogöra sig den nätverksorienterade användningen av IT i tillräcklig omfattning.

Sverige har nu en unik chans att vända denna nackdel till en fördel. Där andra länder med mer centralstyrd utveckling har kopplat ihop sina datorsystem med hjälp av fasta kopplingar kan Sverige med de tekniska lösningar som nu finns tillgängliga använda en mer decentraliserad samverkansmodell – ibland kallad en federativ eller tjänstebaserad IT-arkitektur. En sådan modell bygger på att myndigheternas datorsystem kommunicerar med varandra på ett standardiserat sätt utan att vara fast kopplade till varandra. En sådan modell tillåter å ena sidan en snabbare och mer dynamisk utveckling av e-förvaltningen å andra sidan kräver den en högre grad av IT-standardisering.

Syftet med handlingsplanen är att förbättra samordning av det strategiska e-förvaltningsarbetet inom Regeringskansliet. Om myndigheterna utnyttjar dessa nya möjligheter borde svensk förvaltning fram till år 2010 kunna återta en ledande position inom e-förvaltningsområdet. Detta är dock inte möjligt utan ett aktivt och engagerat deltagande från myndigheterna själva.

¹ Dnr. Fi2007/1981/SF

Målet: Så enkelt som möjligt för så många som möjligt

Ett framgångsrikt arbete med e-förvaltning förutsätter att vi bygger vidare på de goda erfarenheter som hittills har gjorts inom förvaltningen och samtidigt förbättrar möjligheterna för myndighetsövergripande samverkan och integration.

Övergripande mål för e-förvaltningsarbetet

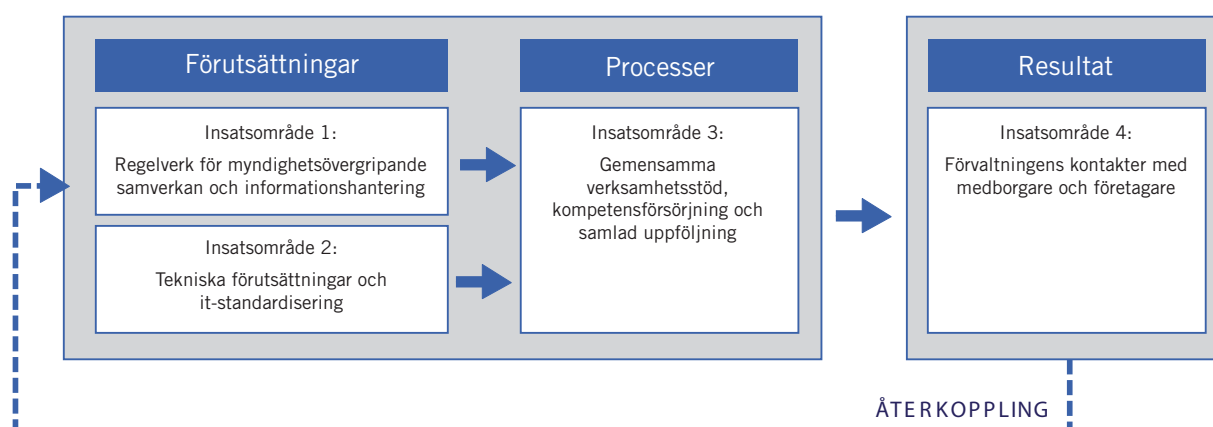
Det tidigare målet med 24-timmarsmyndigheter bör utvecklas till ett övergripande mål för förvaltningen som helhet:

År 2010 ska det vara så enkelt som möjligt för så många som möjligt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt ta del av förvaltningens service. Där det är till fördel för medborgare och företagare samt där kvaliteten, säkerheten och produktiviteten kan höjas ska myndigheterna samverka sektorsvis. Därigenom ska Sverige återta en ledande position inom området elektronisk förvaltning.

Fyra insatsområden med delmål

Det övergripande målet ska uppnås med hjälp av insatser inom fyra områden. Varje insatsområde har ett delmål som insatserna syftar till att uppnå. Insatsområde ett och två syftar till att på olika plan förbättra förutsättningarna för e-förvaltning. Insatsområde tre syftar till att harmonisera vissa av myndigheternas stödprocesser. Insatsområde fyra ska slutligen producera de synliga resultaten gentemot medborgarna och företagarna i termer av en förenklad kontakt. Relationen mellan insatsområdena kan illustreras på följande sätt.

Relationen mellan de fyra insatsområdena



■ Insatsområde ett:
Regelverk för myndighetsövergripande samverkan och informationshantering

Delmål: Myndigheterna har regelverk som möjliggör sektorsvis samverkan kring e-förvaltning och en effektiv informationshantering som gör informationen lättillgänglig och användbar, med beaktande av integritets- och säkerhetsaspekter.

■ Insatsområde två:
Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

Delmål: Myndigheterna har tekniska förutsättningar som stödjer e-förvaltningsarbetet. En effektiv, robust och framtidssäker infrastruktur för elektronisk kommunikation främjas. Myndigheterna har en säkerhetsnivå som skapar ett högt förtroende för e-förvaltningen. Standardisering av begrepps- och informationsstrukturer, gränssnitt för elektroniska tjänster och elektronisk kommunikation m.m. sker utifrån förvaltningens eller sektorns samlade behov och i överensstämmelse med internationella normer.

■ Insatsområde tre:
Gemensamma verksamhetsstöd, kompetensförsörjning och samlad uppföljning

Delmål: Verksamhetsstöd som är gemensamma för myndigheterna harmoniseras och automatiseras i lämplig grad i syfte att undvika onödiga kostnader och höja den samlade produktiviteten. De anställda har nödvändig kompetens för att följa och driva utvecklingen. Statens samlade IT-kostnader följs löpande upp.

■ Insatsområde fyra:
Förvaltningens kontakter med medborgare och företagare
Delmål: Medborgare och företagare kan på ett enkelt sätt utföra och följa ärenden samt ha tillgång till förvaltningens samlade tjänster och information.

Handlingsplanen beskriver behovet av insatser inom respektive insatsområde samt specificerar vilka frågor som kommer att prioriteras under 2008 och 2009. Beredningsansvarigt departement markeras inom parentes i anslutning till den prioriterade frågan.

Genomförande av handlingsplanen

För att nå handlingsplanens mål måste e-förvaltningsarbetet kontinuerligt följas upp inom Regeringskansliet, stabsfunktionerna ses över, vissa myndigheter ta ett utökat samverkansansvar samt strategiska partnerskap med näringslivet sökas. Dessutom måste arbetet samordnas med kommuner och landsting samt EU.

Samordnad uppföljning inom Regeringskansliet

Statssekreterargruppen för e-förvaltning och dess arbetsgrupp kommer att löpande följa myndigheternas arbete med e-förvaltning och kommer vid behov att ta initiativ till att erforderliga åtgärder vidtas.

En översyn av stabsfunktioner för e-förvaltningen genomförs

Enligt direktiven² till den pågående stabsöversynen är det ett prioriterat område för regeringen att se till att statsförvaltningen, i samverkan med kommuner och landsting, utvecklar och tillämpar förvaltningsgemensamma specifikationer för säker kommunikation, elektronisk identifiering, samt signering, lagring och sökning av elektroniska meddelanden och dokument. Angelägna projekt som ska samfinansieras ska identifieras. Former för en sådan finansiering och fördelning av samordningsansvar för dessa projekt ska utvecklas. Därtill ska uppföljningen och granskningen av myndigheternas IT-baserade utvecklingsarbete stärkas. Slutbetänkande lämnas den 29 februari 2008.

Myndigheternas samverkansansvar tydliggörs

Myndigheterna ansvarar för att fortlöpande utveckla myndighetens verksamhet samt för att ta till vara de fördelar som kan vinnas för enskilda samt för staten som helhet genom samarbete med myndigheter och andra³. Myndigheterna har dessutom ett ansvar för att främja utvecklingen av ett säkert och effektivt elektroniskt informationsutbyte⁴ och en generell serviceskyldighet⁵. Det finns dock vissa problem med dagens utvecklingsmodell. Det förekommer t.ex. dubbelarbete när flera myndigheter inom olika sektorer utvecklar och upphandlar olika lösningar inom likartade områden. Utvecklingsprojekt har därmed ibland haft en osäker och till och med negativ avkastning. Ibland sker utveckling utan att nyttan för användarna tydliggörs. Lovande samverkansprojekt hindras av oklara finansiella, organisatoriska och rättsliga

förutsättningar. De tekniska systemens samverkansförmåga varierar även. Den ökade samordningen av e-förvaltningsarbetet inom Regeringskansliet syftar till en högre grad av samverkan och integration mellan myndigheter inom e-förvaltningsområdet. Detta bör företrädesvis ske inom utpekade sektorer⁶ där regeringen utser samverkansansvariga myndigheter. Dessa får i uppdrag att koordinera det IT-baserade utvecklingsarbetet inom de utpekade sektorerna. Möjliga kandidater kan vara de myndigheter som ansvarar för de stora registren, handlägger stora ärendevolymer eller hanterar stora informationsmängder.

Strategiska partnerskap främjas genom en löpande dialog med näringslivet och andra intressenter

Den svenska IT-politiken har under en lång tid präglats av ett brett angreppssätt. En löpande dialog med andra intressenter är av största vikt i en tid då utvecklingen av Internet går fort. Fokus bör ligga på en ökad standardisering av informationsutbytet och de offentliga e-tjänsterna i syfte att främja partnerskap med exempelvis kommuner, intresseorganisationer eller näringsliv som kan erbjuda offentlig information och offentliga tjänster. För att främja en sådan utveckling krävs en löpande dialog med brukare, näringsliv och andra intressenter. Särskilda branschsamtal, bland annat med inriktning på IT- och telekombranschen har genomförts i omgångar. Idag finns regeringens råd för IT-politiska frågor men andra fora kan komma att behövas i framtiden.

² Dir. 2007:20.

³ Myndighetsförordningen (2007:515).

⁴ Förordningen (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte.

⁵ Förvaltningslagen (1986:223).

⁶ Sektorer ska i detta sammanhang förstås som grupperingar, kluster eller domäner som kan spänna över flera politiska sakområden.

Ökad samordning med kommuner och landsting

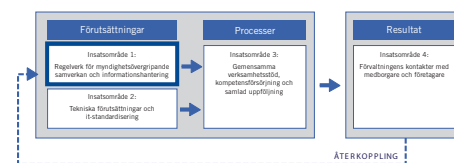
Den kommunala förvaltningen representerar ca 70 % av den offentliga förvaltningen. Kommunerna spelar därför en viktig roll gentemot medborgarna inom serviceområdet och gentemot företagen inom t.ex. e-handelsområdet. Kommunernas e-förvaltningsarbete är därmed av stor betydelse för utvecklingen av e-förvaltningen i stort. Enligt riktlinjerna för statssekreterargruppen för e-förvaltning är det viktigt att det statliga utvecklingsarbetet löpande samordnas med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Arbetet ska inriktas mot att nå en samsyn mellan stat och kommun kring viktiga e-förvaltningsfrågor, såsom hur elektroniskt informationsutbyte och inrapportering av data kan förenklas, hur en ökad användbarhet kan nås och hur integritets- och sekretessfrågor bör omhändertas. Därtill bör arbetet skapa möjligheter till kunskapsutbyte, jämförelser och lärande mellan olika sektorer. Vård- och omsorgssektorn utgör ett gott exempel där ett samarbete mellan stat, kommuner, landsting och företag resulterat i den nationella IT-strategin för vård och omsorg. Genom strategin ska en säkrare, bättre och mer tillgänglig vård och omsorg utvecklas.

Aktivt deltagande i EU

Sverige kommer att anordna nästa ministerkonferens om e-förvaltning under det svenska ordförandeskapet under hösten 2009. Inom ramen för Lissabonstrategins i2010-arbete antogs i september 2007 en ministerdeklaration om e-förvaltning. Deklarationen lyfter fram den ökande vikten av e-förvaltning i genomförandet av ett flertal direktiv, till exempel tjänstedirektivet. Det konstateras också i deklarationen att e-förvaltningens bidrag till Europas omställning i miljövänlig riktning är politiskt prioriterat. En arbetsgrupp för e-förvaltning samordnar arbetet kring denna deklaration. Deklarationen nämner följande prioriterade områden: gränsöverskridande teknisk samverkansförmåga inom områdena elektronisk identifiering och upphandling, minskning av den administrativa bördan, speciellt för små och medelstora företag, inkluderande e-förvaltning, dvs. åtgärder som syftar till att ingen blir lämnad utanför p.g.a. e-förvaltningsåtgärder, transparens och demokratisk mobilisering i syfte att öka deltagande och offentlig debatt. Det svenska initiativet till att tillgängliggöra fastighetsinformation över nationsgränserna, EULIS, är ett konkret exempel på hur e-förvaltningen på Europeanivå kan utvecklas. EULIS syftar till att underlätta för fastighets- och kreditmarknaderna vid köp och belåning över gränserna.

Insatsområde 1:

Regelverk för myndighetsövergripande samverkan och informationshantering



För att kunna förenkla kontakten med medborgare och företagare krävs att den myndighetsövergripande informationshanteringen effektiviseras samt att myndigheterna samverkar sektorsvis i högre utsträckning än idag. Detta insatsområde syftar till att förbättra regelverken för myndighetsövergripande samverkan och informationshantering.

Effektivare informationshantering

En effektiv informationshantering behövs av flera anledningar. Det är en förutsättning för att statsförvaltningen på ett effektivt sätt ska kunna utbyta information för handläggning av myndighetsärenden. Utöver en bättre service till medborgare och företagare innebär ett effektivt informationsutbyte minskade risker för felaktig ärendehandläggning och missbruk av bidragssystemen. Med bättre kännedom om förvaltningens verksamheter och funktionssätt, ökar möjligheterna till jämförelser, kvalitetsutveckling, och därmed till ökad produktivitet och effektivitet. En effektiv informationshantering är också viktig för att underlätta för medborgare, kommuner och företagare att utbyta och få tillgång till såväl offentlig som individrelaterad information.

En av de frågor som statssekreterargruppen för arbetet med elektronisk förvaltning ska hantera och samordna är rättsliga förutsättningar för informationshantering. Det är viktigt att säkerställa att lagar och förordningar inte hindrar elektroniskt informationsutbyte samt elektronisk dokument- och ärendehantering, såvida det inte föreligger starka motiv för det. En viktig fråga är att säkerställa att det inom Regeringskansliet finns en kapacitet att hantera förslag till författningsändringar som kommer från myndigheterna samt, med beaktande av exempelvis integritetsfrågor, förebygga uppkomsten av nya formkrav och andra regler som hindrar utvecklingen av e-förvaltning.

Behov av insatser

IT-utvecklingen skapar nya förutsättningar för systematisering och samordning av olika informationssystem inom statsförvaltningen. Potentialen i samordningen av de olika informationssystemen som välfärdssystemen producerar är enorm. Det är därför av stor vikt att förvaltningen agerar som en samlad och enhetlig aktör när det gäller informationshantering. Med ökad sektorsvis samordning och utbyte av information kan både säkerheten, kvaliteten och tillgängligheten öka. För att informationen ska kunna användas som en gemensam resurs för myndigheternas verksamhetsstöd krävs

dock en koordinering av myndigheternas informationshantering. Digitaliseringen av information skapar samtidigt nya frågor kring skyddet av den personliga integriteten. En noggrann avvägning mellan dessa två intressen måste ske i utvecklingen av den framtida informationsförvaltningen.

Ett antal utredningar pekar på behovet av insatser för att effektivisera förvaltningens samlade informationshantering.

Verva pekar i sin rapport Förenklad tillgång till viss information ur statliga register och databaser (2007:18) på behovet att tydliggöra att ansvaret för att föra ett visst register inkluderar ansvaret att utveckla standardiserade informationstjänster. Detta skulle innebära att bl.a. de ansvariga myndigheterna för de stora registren⁷ skulle ta ett större samverkansansvar för integreringen av informationshanteringen inom respektive sektor.

Utredningen om utökat elektroniskt informationsutbyte mellan myndigheter (SOU 2007:45) föreslår utökade möjligheter till elektroniskt informationsutbyte mellan vissa myndigheter samt en ny lag om anmälningskyldighet för myndigheter vid antagande om felaktiga utbetalningar av förmåner från trygghetssystemen.

Utredningen om en ny patientdatalag (SOU 2006:82) föreslår en s.k. sammanhållen journalföring. Detta kan ske genom att informationsutbytet mellan kommuner, landsting och privata vårdgivare förenklas. Genom den sammanhållna journalföringen ges tillgänglighet till patientuppgifter genom att uppgifterna i praktiken följer patienten i en längre vårdprocess över tid och över organisatoriska gränser. Förslaget innebär också ökade möjligheter för medicinsk, ekonomisk och annan verksamhetsuppföljning och för jämförelser inom hälso- och sjukvården, både på nationell och regional nivå.

⁷ T.ex. Folkbokföringsregistret och Beskattningsdatabasen vid Skatteverket, Näringslivsregistret vid Bolagsverket, Fastighetsregistret vid Lantmäteriverket, Vägtrafikregistret vid Vägverket, Socialförsäkringsdatabasen vid Försäkringskassan, Studiestödsregistret vid Centrala Studiestödsnämnden och Arbetsmarknadspolitiska databasen vid Arbetsförmedlingen.

Utredningen Översyn av behandlingen av personuppgifter inom socialtjänsten m.m. lämnar sitt slutbetänkande i mars 2009. Utredningen syftar till att förbättra möjligheterna till statistikutveckling, uppföljning och kvalitetssäkring genom en sammanhållen reglering på området⁸. I uppdraget ingår bl.a. att bedöma i vilken mån personnummerbaserad statistik kan bidra till målsättningen att åstadkomma bättre uppföljningar och en ökad kvalitet i verksamheterna.

Förutom dessa utredningar ställer ett antal av Europaparlamentets och Europarådets direktiv nya krav på en samlad reglering av förvaltningens informationshantering.

- Direktivet (2003/98/EG) om vidareutnyttjande av information från den offentliga sektorn (PSI-direktivet) syftar till att främja den ekonomiska tillväxten och näringslivets möjligheter att förädla offentlig data i nya informationstjänster. Direktivet anger en minimiuppsättning regler för hur informationen ska göras tillgänglig för utlämnande.
- Direktivet (2006/123/EG) om tjänster på den inre marknaden (Tjänstedirektivet) innehåller bestämmelser om införandet av elektroniska förfaranden.
- Direktivet (2007/2/EG) om upprättandet av en infrastruktur för rumslig information i Europeiska gemenskapen (Inspire-direktivet) syftar till att ge offentliga myndigheter på alla nivåer och i alla sektorer bättre tillgång till rumslig information via Internettjänster. Myndigheter ska på ett effektivare sätt kunna dela rumsliga data med varandra. Direktivet ställer krav på harmonisering och tillgängliggörande av information, skapande av så kallad metadata och nättjänster samt enkla regler för datadelning av rumsliga datamängder för miljöändamål.

För närvarande pågår sektorsvisa arbeten med att förbättra informationshanteringen och utöka det elektroniska informationsutbytet mellan myndigheter, t.ex. inom geodataområdet, rättsväsendets informationsförsörjning, förmånssystemen samt inom vård- och omsorgssektorn. Fler sektorsvisa projekt bör identifieras i syfte att öka effektiviteten i informationshanteringen enligt liknande modeller.

Prioriterade frågor 2008

- Förenklad tillgång till statliga register och databaser och utökade möjligheter till elektroniskt informationsutbyte mellan myndigheter (Ansvar: Finansdepartementet)
- Tydliggörande av villkoren för vidareutnyttjande av offentlig information enligt det s.k. PSI-direktivet (Ansvar: Finansdepartementet)
- Genomförandet av Inspire-direktivet (Ansvar: Miljödepartementet)
- Ny patientdatalag (Ansvar: Socialdepartementet)

Prioriterade frågor 2009

- Behandlingen av personuppgifter inom socialtjänsten (Ansvar: Socialdepartementet)

Enklare regelverk för samverkan kring IT-baserad verksamhetsutveckling

Myndigheter som försöker samverka konfronteras idag med en rad rättsliga, organisatoriska och finansiella utmaningar. Lovande samverkansprojekt försvåras idag av oklara regelverk. Former för samverkansavtal är otydliga och ej standardiserade. Utvecklingsprojekt där nyttan helt eller delvis tillfaller någon

utanför den myndighet som behöver göra investeringen försenas eller kommer inte till stånd. Ansvarsfördelningen för oförutsedda kostnader eller förseningar kan vara oklar.

För att regeringens högt ställda krav på att underlätta för medborgare och företagare att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter ska tillgodoses räcker det inte med att göra det enklare för medborgare och företagare att följa gällande regelverk, det krävs också att själva regelverket kontinuerligt utvecklas och förbättras. Att hela tiden garantera att rådande regelverk gör avsedd nytta och ger avsedd effekt är av stor vikt för att regelbördan ska vara lättare att bära och att myndigheterna ska kunna samverka effektivt. Inte minst måste den samlade effekten av alla regler och system kontinuerligt följas upp.

Behov av insatser

För att nå önskat resultat måste därför den fortsatta utvecklingen utgå från en helhetssyn på den svenska förvaltningen och på kunskap om hur organisation, kompetens och styrning bättre kan utformas för att stödja syftet med investeringar i informations- och kommunikationsteknik. Det finns därför behov av tydligare regler och mer utvecklade finansiella mekanismer för utvecklingsprojekt som är myndighetsövergripande och för projekt där det finns möjlighet till en ökad total samhällsnytta i planerade investeringar.

För att underlätta samverkan kring användarorienterade och integrerade e-tjänster bör initiativ tas för att utveckla standardiserade former och avtal för IT-baserade utvecklingsprojekt som är organisationsövergripande. Syftet är att förbättra de rättsliga och organisatoriska förutsättningarna för en långsiktig organisationsövergripande samverkan mellan myndigheter och andra offentliga och privata aktörer. Detta är viktigt bl.a. för att berörda myndigheter tillsammans ska kunna utveckla och driva en gemensam kontaktpunkt för företag och enskilda enligt tjänstedirektivets krav. Flera modeller utomlands fokuserar på s.k. federativa organisationsformer och specificerar bl.a. följande fem olika nivåer av samverkan där regelverken kan förenklas och standardiseras: principer för samverkan, intentionsförklaringar, övergripande samverkansavtal, projektspecifika samverkansavtal samt avtal om gemensamma samverkansresurser.

Prioriterade frågor 2008

- Förenklade regelverk för myndighetssamverkan (Ansvar: Finansdepartementet)

Säkerställande av en korrekt hantering av programvarulicenser

Ett grundläggande krav på myndigheternas verksamhet är att gällande lagar och förordningar följs. Det gäller bl.a. bestämmelser om upphovsrättsligt skydd för programvara.

Behov av insatser

Statskontorets rapport Statliga myndigheters hantering av programvarulicenser (2007:11) visar på brister i myndigheternas hantering av dessa. Verva har under 2007 tagit fram ett nytt ramavtal för programvaror där det ingår ett s.k. SAM-verktyg (Software Asset Management) som är ett hjälpmedel för myndigheterna att hantera och ha god kontroll över sina programvarulicenser.

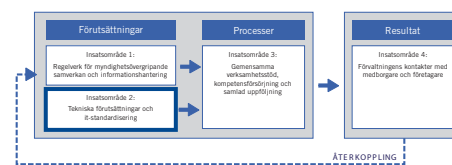
Prioriterade frågor 2008

- Myndigheternas hantering av programvarulicenser (Ansvar: Justitiedepartementet)

⁸ Dir. 2007:92.

Insatsområde 2:

Tekniska förutsättningar och IT-standardisering



För att myndigheterna ska kunna samverka i högre utsträckning än idag krävs en höjd informationssäkerhet, viss teknisk infrastruktur och tillgång till t.ex. information om gemensamma standarder, krav och gränssnitt. Grundläggande för en fortsatt utveckling av e-förvaltning är t.ex. att den långsiktiga försörjningen och finansieringen av e-legitimationer säkras. Insatsområdet syftar till att förbättra förvaltningens samlade informationssäkerhet samt tekniska och terminologiska samverkansförmåga.

Effektiv och framtidssäker infrastruktur för elektronisk kommunikation

Regeringen har som mål för den hårda infrastrukturen att hela Sverige ska ha en effektiv och framtidssäker infrastruktur för elektronisk kommunikation med hög överföringskapacitet i båda riktningar, så att överföring med god teknisk kvalitet av multimediatjänster möjliggörs på en fungerande, kostnadseffektiv och konkurrensutsatt marknad. Tillgång till uppkoppling mot Internet med hög överföringshastighet, öppenhet, nåbarhet och effektiv konkurrens är förutsättningar för snabb utveckling av e-förvaltningen. Robusthet i de elektroniska kommunikationsnäten är också en sådan sektorsövergripande fråga som måste analyseras och beaktas för att möta samhällets ökade behov inom detta område.

Behov av insatser

Regeringen tillsatte i juli 2007 en utredning som ska ta ställning till om det är motiverat med fortsatta statliga åtgärder för att främja bredbandsutbyggnad i små orter och på landsbygd och i så fall föreslå stödinsatser och finansiering av dessa⁹. En av utgångspunkterna för utredningens bedömningar ska vara strävan att alla orter och en klart övervägande del av landsbygden ska ha tillgång till bredband vid utgången av 2013. Utredningen ska också utvärdera nuvarande bredbandsstöd och även överväga åtgärder för att främja samförläggning och kanalisation (tomrör och slangar etc. där fiberkabel kan förläggas). Uppdraget ska redovisas senast den 18 april 2008.

Ett annat sätt att möjliggöra tillgången till bredband för medborgarna är att underlätta framväxten av trådlöst bredband. En

utredning överväger åtgärder som kan göra det lättare för nya och innovativa aktörer att få tillgång till radiofrekvenser och har även att lämna förslag till politiska mål för tillgängligheten till mobila och trådlösa kommunikationstjänster¹⁰.

Prioriterade frågor 2008

- Tillgänglighet och öppenhet i elektroniska kommunikationsnät (Ansvar: Näringsdepartementet)
- Robusta elektroniska kommunikationsnät (Ansvar: Näringsdepartementet)

Hög informationssäkerhet

IT-säkerhetsfrågor måste analyseras och beaktas på ett tidigt stadium även utifrån ett myndighetsövergripande perspektiv. Allteftersom myndigheterna blir mer beroende av IT-stöd och sammankopplade med andra myndigheter behövs en förvaltningsgemensam syn på informationssäkerhet.

Elektronisk identifiering är en viktig faktor för tilliten och dialogen mellan myndigheter, medborgare och företag, då det i många ärenden finns ett tydligt behov av säker identifiering och skydd för den personliga integriteten. En av de frågor som statssekreterargruppen för arbetet med elektronisk förvaltning ska hantera och samordna är därför infrastrukturella förutsättningar för

⁹ Dir. 2007:118.

¹⁰ Dir. 2007:111.

säker elektronisk kommunikation. En sådan förutsättning utgörs av välfungerande och säkra system för elektronisk identifiering, kommunikation och informationsutbyte, vilket är avgörande för utvecklingen av såväl e-förvaltning som samhällets e-handel.

Behov av insatser

I dagsläget håller Krisberedskapsmyndigheten samman arbetet med informationssäkerhet i Sverige. Myndigheten samverkar med övriga myndigheter och näringslivet. Det övergripande målet är att höja informationssäkerheten i samhället. Verva har dock föreskriftsrätt för myndigheternas elektroniska informationsutbyte och beslutade nyligen om en föreskrift¹¹ samt allmänna råd¹² om statliga myndigheters arbete med säkert elektroniskt informationsutbyte. Föreskriften har utformats i samarbete med bland andra Riksarkivet, Datainspektionen, Krisberedskapsmyndigheten, Försvarets radioanstalt och Post- och Telestyrelsen. Därmed läggs grunden för en gemensam standard för arbetet med informationssäkerhet i staten från årsskiftet 2007/2008. Standarden som gäller i hela statsförvaltningen kallas Ledningssystem för informationssäkerhet (LIS)¹³ och är en väl etablerad standard bland experter på informationssäkerhet, både i Sverige och internationellt. Den anger att myndigheterna måste ha en policy och andra styrdokument för sitt arbete med informationssäkerhet. Varje myndighet ska dessutom utse en eller flera personer som ansvarar för säkerhetsarbetet. Föreskriften lyfter fram regelbundna risk- och sårbarhetsanalyser som en viktig grund för säkerhetsarbetet.

Den 30 november 2006 fick Verva regeringens uppdrag¹⁴ att leda och samordna statsförvaltningens utvecklingsarbete avseende säkert elektroniskt informationsutbyte och säker hantering av elektroniska handlingar. Verva lämnade i juni 2007 in en delrapport (2007:16) och slutrapportering sker den 13 juni 2008. Regeringens ambition är att statsförvaltningen i samverkan med kommuner och landsting ska utveckla och tillämpa förvaltningsgemensamma gränssnitt för säker elektronisk kommunikation och dokumenthantering. Tjänstedirektivets bestämmelser om införande av elektroniska förfaranden förutsätter en lösning på frågan om elektronisk identifiering och autentisering över nationsgränserna. Vidare ställer direktivet krav på tillförlitliga principer för lagring och sökning av digitaliserad information som gör det möjligt att även i framtiden kunna få tillgång till informationen.

Prioriterade frågor 2008

- Uppföljning av Ledningssystem för informationssäkerhet (Ansvar: Forsvarsdepartementet)
- Framtidens e-legitimationer (Ansvar: Finansdepartementet)
- IT-säkerhet (Ansvar: Näringsdepartementet)

Högre grad av samordning av IT-standardisering

Syftet med standardisering¹⁵ är att förenkla verksamheter i samhället. Det förutsätter samarbete och samförstånd mellan företrädare för producenter, konsumenter, handel och olika samhällsintressen. Det förutsätter också att dessa intressenter deltar aktivt i arbetet genom att satsa resurser och kunskaper samt har erfarenhet och internationell överblick inom sina respektive fackområden. Vid standardisering vägs tekniska, sociala, ekonomiska och andra aspekter samman så att resultatet blir lösningar som stärker konkurrenskraft, öppnar marknader, främjar kvalitet och säkerhet och erbjuder olika parter en gemensam bas för vidare utveckling. Standardisering möjliggör effektiv kommunikation över verksamhets- och nationsgränser.

Standarder på IT-området utmärker sig delvis från andra områden genom den betydelse standarder har för nätverklösningar. Standarder för produkter och komponenter har på IT-området en stor betydelse men standarder som skapar teknisk samverkansförmåga mellan olika system så att dessa kan kommunicera, s.k. interoperabilitet, har på IT-området större betydelse än på andra områden. Det är dessa standarder som möjliggör t.ex. Internet och mobil kommunikation. Nyttan av att fler användare har en mobiltelefon, en fax eller en e-postadress är uppenbar och växer dessutom med antalet användare, den s.k. nätverkseffekten. Nackdelarna med konkurrerande och inkompatibla nätverk är lika uppenbara.

IT-standardiseringsutredningens betänkande Den osynliga infrastrukturen – om förbättrad samordning av IT-standardisering (SOU 2007:47) lämnar flera förslag på hur arbetet med standardisering på IT-området bör organiseras och förvaltas. Utredningen pekar bl.a. på behovet av samordning för att stegvis frigöra förvaltningen från beroendet av enskilda plattformar och lösningar. Användningen av tillgängliga och öppna standarder öppnar möjligheterna för en högre grad av interoperabilitet mellan myndigheter och andra aktörer och är viktigt för att möjliggöra samverkan inom EU och internationellt. Ett ramverk för interoperabilitet skulle göra det möjligt att tillåta löst sammansatta systemkomponenter att utbyta information på ett strukturerat sätt. Genom att komma överens om formerna för hur systemen ska utbyta information kan dessa sedan kommunicera automatiskt med varandra oberoende av underliggande processer och teknologi. I det läget utbyter myndigheterna i praktiken e-tjänster med varandra och man talar därför om en öppen tjänsteorienterad arkitektur. Utredningen föreslår att en central kanslifunktion bör inrättas på Verva för att utveckla och förvalta förutsättningarna för interoperabilitet och standardisering. Dessutom bör en särskild funktion inrättas på Verva med ansvar för samordning mellan myndigheter när det gäller gemensamma kravspecifikationer vid upphandlingar.

Ett arbete pågår med att ta fram en skrivelse till riksdagen om standardisering som bl.a. berör IT-standardisering. Samtidigt pågår flera sektorsvisa arbeten. Exempelvis arbetar Lantmäteriverket med bistånd av Geodatarådet med att genomföra den nationella geodatastrategin som syftar till att främja användningen av och öka tillgängligheten till geodata i samhället. Socialdepartementet deltar i ett internationellt projekt som syftar till att etablera gemensamma begreppssystem såväl inom vård- och omsorgsområdet som inom socialtjänstområdet.

Behov av insatser

Frågan om ett kansli för IT-standardisering behandlas för närvarande inom ramen för den pågående stabsöversynen. Efter remissbehandling av stabsöversynens kommande förslag bör möjligheterna att inrätta ett kansli för samordning av IT-standardisering i offentlig sektor noga övervägas. Ett nationellt ramverk för interoperabilitet bör utarbetas som innefattar grundläggande gemensamma metoder med utgångspunkt i motsvarande europeiskt arbete. Grunden för arbetet bör vara

¹¹VERVAFS 2007:2.

¹²VERVAFS 2007:2AR.

¹³Standarden betecknas SS-ISO/IEC 27001 och SS-ISO/IEC 27002.

¹⁴Dnr Fi2006/6773/SF [delvis] Fi2006/967/SF.

¹⁵En standard är ett dokument, upprättat i samförstånd och fastställt av erkänt organ, som ger regler, vägledningar eller egenskaper för aktiviteter eller deras resultat, i syfte att nå största möjliga reda i ett visst sammanhang.

att myndigheter, näringsliv och andra berörda aktörer sektorsvis samverkar kring standardisering vad gäller utvecklingsmetodik, tekniskt ramverk, utveckling av specifikationer, publicering/tillhandahållande, förvaltning samt stöd för tillämpning.

Verva har den 1 december 2007 på regeringens uppdrag¹⁶ lämnat förslag till hur ansvaret för begreppsmodeller för informationsutbyte bör fördelas mellan berörda sektorsmyndigheter. Verva föreslår att regeringen ska tydliggöra att ansvaret för att föra ett visst register inkluderar ett ansvar att ta fram nödvändiga begreppsmodeller. Verva föreslår dessutom att Riksarkivet får i uppdrag att undersöka behovet av begreppsmodeller och definitioner av vissa förvaltningsgemensamma begrepp som t.ex. ärende, dokument, handling, beslut, datum, akt, formulär m.m.

Initiativ bör tas för att fortsätta inrätta bastjänster för informationsförsörjning inom vården genom en gemensam och organisationsövergripande teknisk infrastruktur för kommunikation och information i vård och omsorg. Bastjänsterna omfattar bl.a. säker identifiering mot informationssystemen för vårdpersonal och medborgare/patienter, behörighetskontroll och patientsamtycke. Detta är en av förutsättningarna för att vårdpersonal ska kunna komma åt flera system genom en enda inloggning, en angelägen och ur arbetsmiljösynpunkt starkt önskad funktion. En standardiseringsgrupp har startats inom EU för

att undersöka förutsättningarna för att utveckla ett elektroniskt sjukförsäkringskort. Gruppens slutrapport presenteras år 2009.

Skapandet av en nationell infrastruktur för försörjning av geodata fortsätter. Målet är att geodataområdet ska bidra till utvecklingen av svensk e-förvaltning och främja nära samverkan mellan offentlig och privat sektor för att skapa goda och kostnadseffektiva förutsättningar för vidareförädling av geodata.

Prioriterade frågor 2008

- Ett kansli för samordning av IT-standardiseringen och ett nationellt ramverk för interoperabilitet (Ansvar: Finansdepartementet)
- Infrastruktur för försörjning av geodata (Ansvar: Miljödepartementet)
- Sektorsvisa ramverk för interoperabilitet (Ansvar: Samtliga departement)
- Tydliggörande av ansvaret att utveckla standardiserade informationstjänster och nödvändiga begreppsmodeller (Ansvar: Finansdepartementet)

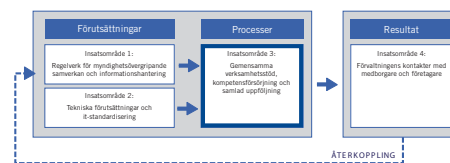
Prioriterade frågor 2009

- Utveckling av ett elektroniskt sjukförsäkringskort (Ansvar: Socialdepartementet)

¹⁶Dnr. Fi2007/1399/SF.

Insatsområde 3:

Gemensamma verksamhetsstöd, kompetensförsörjning och samlad uppföljning



Regeringen ansvarar för att hög effektivitet eftersträvas och god hushållning iaktas i statens verksamhet.¹⁷ Dubbelarbete bör förhindras samt en hög intern och extern avkastning på utvecklingsarbete säkerställas genom en lämplig grad av samverkan mellan myndigheter. Initiativen syftar till att uppnå en sektorsvis harmonisering av myndigheternas verksamhetsstöd och kompetensförsörjning samt en systematisk uppföljning av statens samlade IT-kostnader.

Utveckling av gemensamma verksamhetsstöd

Myndigheternas behov av IT-baserade verksamhetsstöd liknar i många fall varandra. Kärnprocesser är ofta, men inte alltid, unika för varje myndighet. Stödprocesser innehåller dock ofta gemensamma komponenter som kan ligga till grund för ett gemensamt IT-stöd eller en harmonisering av processerna. Det är viktigt att införandet av IT-stöd kombineras med en processanalys som klargör hur själva processen kan omformas för att nå största möjliga effektivisering och produktivitet. Utan en sådan analys kan vinster vara svåra att realisera. Det är dessutom viktigt att processer analyseras utifrån det organisatoriska sammanhang de ingår i. Utifrån en analys av vilka aktörer som ingår i en process är det möjligt att identifiera sektorer där en hög grad av integration av verksamhetsprocesser är möjlig.

Regeringen identifierade i Strategi för fortsatt utveckling av elektronisk förvaltning två stödprocesser där harmonisering av IT-stödet borde ske: inköpsprocesser och ärendehantering. Målen är följande: år 2010 bör den statliga förvaltningen ha kapacitet att hantera sina inköpsprocesser elektroniskt och lämpliga delar av ärendehantering bör ha automatiserats.

Genomförandet av målet att kunna hantera inköpsprocesserna elektroniskt kan delas in i tre steg: första steget innebär införandet av elektronisk fakturahantering. Ekonomistyrningsverket leder och samordnar idag införandet av elektronisk fakturahantering i staten. Från och med den 1 juli 2008 måste alla myndigheter under regeringen hantera inkommande och utgående fakturor elektroniskt. Verva har meddelat en föreskrift om statliga myndigheters elektroniska fakturor som specificerar formatet

Svefaktura som standardformat. Andra steget innebär gemensamma IT-stöd och standarder för inköpsprocesser och påbörjas under 2008. Det tredje steget innebär IT-stöd för upphandling av ramavtal och nya typer av innovativa upphandlingsformer och inleds under 2009. Detta arbete ska spegla en bred syn på elektronisk handel och beakta behov hos kommuner, medborgare och företagare.

Verva samordnar på regeringens uppdrag¹⁸ myndigheternas automatisering av viss ärendehantering vid myndigheter under regeringen. Genom tjänstedirektivet ställs nya och rättsligt bindande krav på en digitalisering av vissa steg i ärendekedjan på många myndigheter.

Vid sidan av dessa generella initiativ arbetar Boverket med att skapa förutsättningar för en nationellt harmoniserad och digital hantering av detaljplaneprocessen, såväl i kommunerna som mellan olika aktörer i samhället. Dessutom har en s.k. task force inrättats inom EU för att stödja genomförandet av elektronisk kommunikation i stället för papperskommunikation mellan EU-länderna i socialförsäkringsärenden.

Behov av insatser

Ekonomistyrningsverket (ESV) genomför i samråd med Verva under första delen av 2008 ett uppdrag¹⁹ att kartlägga, inventera och kostnadsberäkna införandet av elektroniska inköpsprocesser.

¹⁷Lagen om statsbudgeten (1996:1059).

¹⁸Dnr.

¹⁹Dnr. Fi 2007/9783/FS

En delrapportering ska ske den 15 maj. Baserat på denna förstudie bör målsättningen vara att påbörja införande av IT-stöd för bl.a. avrop från ramavtal och order under senare delen av 2008. Nutek har samtidigt regeringens uppdrag²⁰ att förbättra förutsättningarna för effektiv elektronisk kommunikation och användning av elektroniska affärslösningar främst inom området säker e-handel.

I syfte att effektivisera administrationen i staten har ESV på eget initiativ genomfört en förstudie för att belysa och bedöma olika vägar för att koncentrera hanteringen av administrativa processer i statsförvaltningen, främst inom det personal- och ekonomiadministrativa området. Rapporten Gemensamma lösningar för effektivare administration (ESV 2007:33) har överlämnats till regeringen. ESV bedömer att det finns betydande effektiviseringspotentialer i en mer koncentrerad och myndighetsövergripande hantering av volymtjänster inom det ekonomi- och personaladministrativa området.

Nyckeln till en bättre förvaltning ligger i bättre kunskap och information om förvaltningens verksamheter och funktionssätt. Med bättre kännedom om vilka ärenden, tjänster och verksamheter som utförs av vilka myndigheter, gentemot vilka medborgare eller vilka företag och med vilken kvalitet och effektivitet, kan också styrningen av förvaltningen preciseras för ökad medborgarnytta (e-styrning). Ett första steg mot en förvaltningsgemensam kunskapshandling skulle kunna vara att samla alla statliga rapporter så att de blir sökbara från en punkt.

För att säkerställa att berörda tillståndsmyndigheter automatiserar sin ärendehantering enligt tjänstedirektivets krav behöver processanalyser genomföras och samverkansansvar tilldelas vissa myndigheter.

Prioriterade frågor 2008

- Automatisering av ärendehantering. (Ansvar: Finansdepartementet)
- Elektroniska inköp i statlig förvaltning (Ansvar: Finansdepartementet)
- Säker elektronisk kommunikation (särskilt e-handel) i små och medelstora företag (Ansvar: Näringsdepartementet)
- Koncentrerad hantering av administrativa processer i statsförvaltningen (Ansvar: Finansdepartementet)
- Sökbara rapporter (Ansvar: Finansdepartementet)
- Tjänstedirektivets krav på elektroniska förfaranden vid sökande av tillstånd för tjänsteutövning (Ansvar: Utrikes- och Finansdepartementet)

Prioriterade frågor 2009

- Gemensamma IT-stöd och standarder för upphandling av ramavtal och nya typer av innovativa upphandlingsformer. (Ansvar: Finansdepartementet)

Kompetensförsörjning

Varje myndighet ansvarar för att kompetens finns för att nå verksamhetens mål. Det innebär bl.a. att de statliga myndigheterna ska bedriva ett strategiskt arbete med sin kompetensförsörjning för att kunna möta utvecklingen och ha möjlighet att genomföra sina arbetsuppgifter på ett effektivt sätt.

Behov av insatser

Myndigheterna bör uppmärksamma förändringar till följd av en utvecklad e-förvaltning, som påverkar kompetensförsörjningen. Myndigheternas organisation, arbetsformer och arbetsmiljö ska stödja utvecklingen av en effektiv e-förvaltning.

Prioriterade frågor 2008

- Uppföljning av myndigheternas kompetensförsörjning (Ansvar: Finansdepartementet)

Bättre uppföljning av statens samlade IT-kostnader

Regeringen framhöll i budgetpropositionen för 2007²¹ sin avsikt att stärka uppföljningen och granskningen av myndigheternas IT-baserade utvecklingsarbete. IT-kostnaderna inom statlig förvaltning utgör idag den tredje största kostnaden näst efter personal och lokaler. De offentliga resurserna är begränsade och varje skattekrona måste förvaltas på bästa sätt. Vissa utvecklingsinsatser behöver därför följas upp och i vissa fall samordnas för att ge största möjliga effektiviseringseffekt. För att uppnå den potentiella besparingseffekten är det viktigt att en långsiktig strategisk plan antas för hur man gemensamt ska utnyttja såväl genomförda som framtida IT-investeringar i utvecklingen av processer och tjänster. För att skapa en tydlig bild av IT-investeringarnas omfattning behövs en kartläggning av myndigheternas IT-investeringar. Detta för att säkerställa att dubbelarbete inte sker, att inläsnings effekter inte skapas, att projekt genomförs och följs upp på ett rationellt sätt, att rimlig avkastning skapas och att effektivitetsvinster fördelas på ett rimligt sätt. Oberoende av typen av process kan kostnaderna för IT-stöden t.ex. delas upp i utvecklingskostnader och driftskostnader. Generellt bör driftskostnader pressas ner för att frigöra resurser för utveckling. Genom att harmonisera redovisningen av IT-kostnader kan förutsättningar för en effektiv benchmarking skapas, och även möjligheter för en certifiering av myndigheter som når en viss nivå av utveckling.

IT medför även möjligheter i form av resurs- och energisnåla lösningar, ökad effektivitet, möjlighet till ändrade livsmönster och internationell konkurrenskraft. Förvaltningen bör i detta sammanhang verka för att IT-användningens möjligheter utnyttjas, att den bidrar till teknikutvecklingen, samt att möjligheter att minska miljöpåverkan tas till vara.

Behov av insatser

En samlad bild av myndigheternas IT-arbete bör skapas genom att myndigheterna får i uppdrag att redovisa pågående och planerade e-förvaltningsprojekt under perioden 2008–2011. Möjligheterna till förbättrad uppföljning av statens samlade IT-kostnader och IT-baserade utvecklingsprojekt utreds inom ramen för den pågående tabsöversynen.

Prioriterade frågor 2008

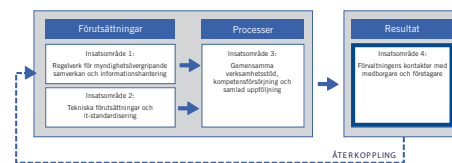
- Kartläggning av myndigheternas IT-kostnader (Ansvar: Samtliga departement)
- Förbättrad förmåga till uppföljning av statens samlade IT-kostnader (Ansvar: Finansdepartementet)
- Socialstyrelsens kartläggning av effekterna av IT-strategin för vård och omsorg (Ansvar: Socialdepartementet)

²⁰Ändring av uppdrag att administrera ett ekonomiskt stöd för IT-kompetensutveckling i små och medelstora företag, dnr 2007/3595/ITP.

²¹Prop.2006/07:1 Utgiftsområde 2, Bilaga 1, avsnitt 2.

Insatsområde 4:

Förvaltningens kontakter med medborgare och företagare



Initiativen syftar till en högre grad av användarorientering i utvecklandet av myndigheternas service. Användarens behov ska stå i fokus. IT-utvecklingen skapar exempelvis nya förutsättningar för att skapa tjänster där ärenden som involverar flera myndigheter kan hanteras genom en enda kontaktpunkt, så kallade integrerade e-tjänster. IT-utvecklingen skapar även nya möjligheter för att förbättra servicen för dem som inte har tillgång till dator eller Internet. Lokala servicekontor med gemensamt IT-stöd och gemensamma teletjänstcentraler är två exempel.

Ökad tillgänglighet

Användarens behov bör alltid vara en viktig utgångspunkt i förvaltningens arbete med att utveckla e-tjänster. Nyttan och effekten av en tjänst uppstår i hög grad när den används. En hög grad av användarorientering innebär därför ofta en hög grad av effektivitet, dvs. målpuppfyllelse. Servicen till medborgare och företagare skulle kunna förbättras om det fanns fler e-tjänster med samordnad information. Medborgare och företagare bör kunna få vägledning och hjälp genom en enda kontakt när de behöver det. Detta kan gälla till exempel då någon vill starta ett nytt företag, ansöka om körkortstillstånd eller studera vid högskola. Medborgare och företagare bör också kunna få samlad tillgång till individ- och företagsrelaterad information om pågående ärenden, till exempel om skatter, bidrag och studielån. Den här typen av tjänster förutsätter att förvaltningen samverkar över myndighetsgränserna och har möjlighet att utbyta information på ett säkert sätt som tar hänsyn till behovet av att skydda den enskildes integritet. Tjänstedirektivet föreskriver att alla medlemmar i EU måste inrätta s.k. gemensamma kontaktpunkter dit tjänsteföretag kan vända sig för att skaffa sig den information och de tillstånd som de behöver för att kunna utöva sin verksamhet.

Idag har många myndigheter en så kallad kanalstrategi som innebär att de på ett medvetet sätt använder lokaler, telefon och Internet för att förbättra servicen för medborgare och företagare. Idag behövs även en kanalstrategi för sådana ärenden och tjänster som involverar flera myndigheter. Det nuvarande förhållandet att varje

myndighet var för sig begär in information från medborgare och företag leder till en väsentligt ökad rapporteringsbörda. Detta bör där så är lämpligt ersättas med ett system där information lämnas in en gång för att därefter kunna tillhandahållas av andra delar av förvaltningen som har ett rättmätigt behov av informationen.

En sådan utveckling innebär också en möjlighet att förenkla kommunikationen för medborgare och företagare utan tillgång till Internet. Den samlade och strukturerade informationen bör kunna ligga till grund för förvaltningens utveckling av alternativa servicekanaler och även stödja den egna personalens arbete till exempel i servicecentra. Som exempel kan nämnas möjligheten att införa ett nationellt telefonnummer till förvaltningen, något som prövats i bland annat Storbritannien och USA. Genom dessa telefonnummer kan medborgarna få hjälp med att hitta rätt i offentlig förvaltning och få hjälp med enklare frågor. I Sverige har en motsvarande tjänst etablerats inom hälso- och sjukvården, där kortnumret 1177 nu införs och kan användas av omkring hälften av Sveriges befolkning. Detta nummer är ett steg på vägen mot en nationellt samordnad och kvalitetssäkrad sjukvårdsrådgivning via både Internet och telefon.

Regeringen presenterade i maj 2007 en handlingsplan för regelförenkling som uppdateras årligen. Regelförenkling är ett av medlen för att uppnå regeringens mål om fler jobb i fler och växande företag. Målet för regelförenklingens arbetet är att minska företagets administrativa kostnader för de statliga regelverken

med 25 % till hösten 2010 och att skapa en märkbar förändring i företagets vardag.

Behov av insatser

Genom en sektorsvis högre grad av standardisering kan myndigheter lättare utbyta information och tjänster i syfte att presentera dessa på ett samlat sätt gentemot medborgare och företagare. Integrerade tjänster bör visserligen presenteras i sektorsvisa portaler, men på längre sikt är det nödvändigt att kunna presentera tjänsterna genom standardiserade gränssnitt så att tredjepartsleverantörer kan återpresentera tjänsterna inom ramen för mer riktade serviceportaler. I vissa fall kommer detta att kräva en certifiering av serviceleverantörerna.

Enligt rapporten Ett nationellt informationssystem. Medborgares och företags tillgång till elektronisk samhällsservice (2007:9) bör initiativ tas till att fördela samverkansansvar sektorsvis till ett antal myndigheter för utveckling av integrerade e-tjänster och i vissa fall kontaktcenter med t.ex. telefonservice. Utvecklingen bör baseras på processanalyser, vara medborgar- och företagariorienterad samt presenteras i integrerade portaler för att underlätta kontakterna med förvaltningen. Det gäller t.ex. frågan om hur information om tillstånd för tjänsteverksamhet och ansökningar om tillstånd ska kunna hanteras på ett integrerat och ändamålsenligt sätt.

En sammanställning av information rörande de insatser som har gjorts och görs av olika aktörer för att minska de så kallade digitala klyftorna samt om vilken forskning som bedrivs på området har slutförts av Statens institut för kommunikationsanalys (SIKA). I uppdraget²² har även ingått att belysa behovet av och lämna förslag på åtgärder vilka kan ligga till grund för framtagandet av en strategi för att minska digitala klyftor. Dessa förslag bör nu beredas.

För att underlätta medborgarens fria val av vårdgivare bland en mångfald av utförare måste information om väntetider, behandlingens kvalitet m.m. presenteras på ett samlat och lättillgängligt sätt. Därför bör nu fortsatta initiativ tas för att etablera en nationell vårdportal med allmän, regional och personlig information i samverkan med sjukvårdshuvudmännen.

Prioriterade frågor 2008

- Utnämning av sektorsvis samverkansansvariga myndigheter (Ansvaret: Finansdepartementet/Samtliga departement)
- Genomförande av nationell vårdportal (Ansvaret: Socialdepartementet)
- Regelförenkling (Ansvaret: Näringsdepartementet)

Prioriterade frågor 2009

- Utnämning av fler centrala samverkansmyndigheter med uppdrag att utveckla integrerade e-tjänster och i vissa fall kontaktcenter (Ansvaret: Finansdepartementet)
- Regelförenkling (Ansvaret: Näringsdepartementet)
- Öppna jämförelser i vården (Ansvaret: Socialdepartementet)

Högre användbarhet

Verva arbetar bland annat med att utveckla användbarheten av och öka tillgängligheten till elektronisk information och elektroniska tjänster. Verva samarbetar bland annat med Myndigheten för handikappolitisk samordning som löpande följer det arbete som pågår för att statliga myndigheter ska bli tillgängliga för personer med funktionshinder.

Det faktum att en person exempelvis har nedsatt funktionsförmåga, har begränsade språkkunskaper eller saknar tillgång till Internet får inte utgöra något hinder i kontakterna med förvaltningen. Inom detta område krävs särskilda insatser för att främja en hög användarvänlighet och funktionalitet, något som också gör det enklare för medborgare i stort att ta del av förvaltningens tjänster.

Behov av insatser

Initiativ bör tas till en samordning av e-serviceåtaganden. En målsättning bör sättas av medborgarna och företagen ska vara dokumenterat nöjda med e-tjänsternas utformning.

Möjligheten att låta Konsumentverket inrätta en form av medborgarpanel som har kontakt via IT, en s.k. e-panel bör utredas. Syftet vore att utveckla myndighetens verksamhet och ge medborgarna ökad insyn i och inflytande över myndighetens utformning av tjänster och service.

Prioriterade frågor 2008

- E-serviceåtaganden (Ansvaret: Finansdepartementet)
- Utredning av e-paneler (Ansvaret: Integrations- och jämställdhetsdepartementet)

²²Dnr. IJ2007/2713/D.



REGERINGSKANSLIET

Finansdepartementet