

Till statsrådet Gunnar Lund

Regeringen beslutade den 18 juni 2003 om direktiv för Delegationen för utveckling av offentliga e-tjänster (dir. 2003:81, bifogas) och bemyndigade statsrådet Lund att tillkalla tolv ledamöter, utse en ordförande bland dessa samt att i övrigt besluta om biträde. Förordnanden beslöts den 24 september 2003 för Eva Fernvall Markstedt som ordförande i delegationen och den 7 november 2003 för följande ledamöter: Gunilla Ekvall, Per Eriksson, Ulla-Britt Fräjdin Hellqvist, Anna Hedborg, Evert Lindholm, Ulla Lundquist, Lena Micko, Niklas Nordström, Mats Sjöstrand, Hidayet Tercan och Elin Wihlborg.

Den 30 oktober 2003 anställdes Bengt Lindstedt som huvudsekreterare och den 19 december Carl-Öije Segerlund som sekreterare.

Delegationen har antagit namnet 24-timmarsdelegationen (Fi 2003:05).

Delegationen skall redovisa resultatet av sitt arbete senast den 1 november 2006. Lägesrapportering skall göras halvårsvis med start den 1 maj 2004. Delegationen överlämnar härmed delbetänkandet, e-tjänster för alla, 24-timmarsdelegationens lägesrapport fram till 15 april 2004.

Stockholm den 30 april 2004

Eva Fernvall

/Bengt Lindstedt
Carl-Öije Segerlund

Innehåll

Förkortningar och begrepp	7
Sammanfattning	9
1 Uppdraget och dess genomförande	13
1.1 Uppdraget i sammanfattning	13
1.2 Delegationens sammanträden	14
1.3 Något om arbetsmetoden.....	15
1.3.1 Arbeta åtgärdsinriktat	15
1.3.2 Fokusera individen	15
1.3.3 Interaktiv webbplats	17
1.3.4 Arbetsplan.....	17
1.4 Extern kontakt- och informationsverksamhet.....	18
1.5 Remiss.....	19
1.6 Övriga insatser	19
2 Beskrivning av dagens organisation för samverkan och utveckling	21
2.1 Samverkansinitiativ för offentliga e-tjänster	21
2.2 Några ord om den centrala IT-politiska organisationsstrukturen.....	23
2.3 E-tjänster i Sverige i en internationell utblick.....	24
2.3.1 EU.....	25

3	E-tjänsterna i dagens offentliga verksamhet.....	27
3.1	Utbud.....	27
3.2	Användning.....	30
3.3	Statliga myndigheter	34
3.4	Landsting och regionförbund.....	41
3.5	Kommuner, kommunförbund, kommunalförbund	43
3.6	Målgruppsorienterade portaler	47
3.7	Slutsatser.....	48
4	Inledande ansatser	49
4.1	Mål	49
4.2	Livssituationer	50
4.2.1	E-tjänster för livssituationer.....	52
4.2.2	Säker identifiering	53
4.2.3	Individuella, elektroniska brevlådor i den enskilda individens egen hand.....	54
4.3	Staten i lokalsamhället.....	55
4.4	Samverkansprojekt med näringslivet.....	56
4.5	Främja kunskapsöverföring mellan forskning och utveckling av e-tjänster	57
4.6	Finansiering och eventuellt stöd	57
4.7	Support och tekniska alternativ.....	59
4.8	Övriga arbetsuppgifter för delegationen	59
Bilaga		
	<i>Bilaga 1</i> Kommittédirektiv (Dir. 2003:81).....	61

Förkortningar och begrepp

AC	Västerbottens län
DG	Directorate General. Generaldirektoraten är administrativa enheter inom EU som förbereder kommissionens arbete. De utarbetar förslag till lagstiftning och förslag till politiska rekommendationer och andra dokument.
e-tjänster	Med e-tjänster menas tjänster som tagits fram och levereras med elektronisk kommunikation
Fi	Finansdepartementet
FoU	Forskning och utveckling
ITPS	Institutet för tillväxtpolitiska studier
KTH	Kungliga Tekniska Högskolan
N	Näringsdepartementet
NUTEK	Verket för näringslivsutveckling
SFS	Svensk författningssamling
SOU	Statens offentliga utredningar

Sammanfattning

Delegationen har formulerat följande mål för sitt arbete:

Utgångspunkten är att den enskilda individens och det enskilda företags behov ska styra utbudet av e-tjänster. Kontakter med de offentliga aktörerna ska förenklas och nya typer av tjänster erbjudas. Tillgängligheten ska vara hög. Individen och företaget ska ha god och likvärdig service oavsett var man bor eller är lokaliserad och oavsett vid vilken tidpunkt på dygnet behovet finns. Med hög tillgänglighet menas också att tekniken anpassas efter individens förutsättningar. Utgångspunkten i de enskilda behoven kräver att e-tjänsterna görs mycket flexibla samt vilar på en långtgående samverkan mellan de olika offentliga aktörerna och kan svara mot de behov av stöd och hjälp som kan finnas i olika situationer i livet. En utveckling mot ett ökat antal e-tjänster och e-tjänster med nytt innehåll frigör resurser och bidrar till att utveckla kvaliteten i verksamheten. Fokuseringen på individen ska påverka inriktningen av den offentliga verksamheten, så att den fungerar på individernas villkor istället för på den egna verksamhetens.

Vidare skall alla ges möjlighet att använda sig av den servicekanal som passar bäst: personliga möten, brev, telefonservice, call centers, Internet. Tjänsterna skall utvecklas i samverkan mellan stat, kommun och landsting. Det är därvid av särskild vikt att ta hänsyn till näringslivets behov. Målet för delegationens arbete kommer att fortlöpande följas upp.

Delegationens arbete, som nu i det närmaste i full skala pågått i ett kvartal, kan sammanfattas under följande rubriker:

- allmän orientering om hur långt utvecklingen av de offentliga e-tjänsterna har kommit,
- nätverksbygge för samverkan i utvecklingen av e-tjänster, effektiva former skall utvecklas för samverkan med kommuner och landsting, näringslivet och forskningen,

- ett systematiskt arbete med att konkretisera delegationens uppgifter utifrån livssituationsbegreppet samt en prioritering och val av e-tjänster med bedömning om deras utvecklingsmöjligheter och hinder,
- utvecklande av former för nära kontakter med berörda målgrupper av individer för utveckling av e-tjänster som svarar mot deras behov av e-tjänster,
- medverkande till att myndigheter, kommuner och landsting använder relevanta säkerhetslösningar för sina e-tjänster.

Delegationens arbetsmetod innebär bl.a. att delegationen skall stimulera andra snarare än att själv utveckla, konstruera och applicera e-tjänster. I direktiven framhålls att delegationens arbete skall vara åtgärdsinriktat vilket framförallt tolkas så att slutresultatet av delegationens arbete skall vara konkreta e-tjänster. I arbetsmetoden ingår att fokusera individens behov och nytta samt att följa utvecklingen av e-tjänsterna och dess bidrag till förbättringar.

I Statskontorets lägesrapport, E-tjänster och besökare på offentliga webbplatser, lägesbeskrivning februari 2004, presenteras statistik och exempel för att ge en utgångspunkt för framtida mätning av utfall i olika avseenden. Samverkansinitiativ som har tagits av ett antal myndigheter och organisationer beskrivs. Delegationen drar följande slutsatser av det hittills insamlade materialet:

- det finns få exempel på sådana e-tjänster som idag sker i samverkan mellan flera myndigheter och huvudmän (t.ex. mellan kommuner),
- statliga myndigheter, kommuner och landsting har i allmänhet ingen strategi i denna samverkansfråga,
- ett område som är särskilt lämpligt för e-tjänster och som borde prioriterats mer gäller e-tjänster för företag som förenklar nyföretagande och företagens myndighetskontakter,
- de samverkansprojekt som satts igång har ännu inte slagit igenom i större utsträckning, men de tyder på att det på många håll finns både en insikt om behovet av samverkan och förutsättningar att skapa en sådan. Delegationen ser sin roll som förstärkare av de pågående samverkansprojekten.

Delegationen kommer inledningsvis att överväga följande e-tjänster som ingår i livssituationerna Förälder, Elev, Student, Flyttande, Vård- och omsorgsbehövande, Arbetssökande och Pensionär samt i företagstjänster:

- e-tjänst vid ansökan om föräldrapenning och att söka daghemsp plats,
- e-tjänst vid gymnasieantagning,
- e-tjänst vid ansökan om högskoleplats,
- e-tjänst vid studielån,
- e-tjänst vid flyttning,
- e-tjänst för vård och äldreomsorg,
- e-tjänst vid sökande av socialbidrag,
- e-tjänster riktade mot företag,
- e-tjänster för arbetssökande.

Under hösten planeras seminarier och hearing på olika platser i landet. Ett av de planerade seminarierna kommer särskilt att behandla e-tjänster och e-legitimationer. I nästa steg kommer delegationen att samla och bedöma information om respektive e-tjänst som underlag för utvecklingsarbetet. I det skedet kommer lägesrapporterna att innehålla alltmer av systematisk information om tjänsterna och hur de främjas.

Vad gäller former för finansiering avser delegationen att inleda en diskussion med företrädare för den kommunala och landstingskommunala sektorn om vilka som är de viktigaste huvudtyperna av finansieringssituationer som man hamnar i vid ett samarbete mellan stat och kommun.

Vidare bör frågan om differentierad avgiftssättning undersökas, dvs. när medborgarna utnyttjar olika slag av servicekanaler, som kanske medför olika kostnader för den offentliga förvaltningen. Frågan gäller om kostnadsskillnader bör få slå igenom på avgifterna för medborgarna.

1 Uppdraget och dess genomförande

1.1 Uppdraget i sammanfattning

24-timmarsdelegationen (kallas i det följande normalt enbart ”delegationen” eller ”vi”) skall enligt direktiven (se bilaga)

1. identifiera områden i offentlig sektor där elektroniska tjänster har en potential att skapa stor nytta för enskilda individer och företag samt effektivisera offentlig sektor, men där det finns hinder som behöver undanröjas eller skäl att påskynda utvecklingen samt ta initiativ till åtgärder för att driva på utvecklingen inom dessa områden,
2. pröva nya vägar att öka samverkan mellan staten, kommuner och landsting samt mellan offentlig sektor och andra aktörer vid utveckling och tillhandahållandet av elektroniska tjänster,
3. initiera samverkansprojekt med näringslivet,
4. främja kunskapsöverföring mellan forskning och utveckling och framtagandet av praktiska och nyttskapande elektroniska tjänster,
5. bedöma behov av och former för särskilda stödinsatser för utvecklingen av elektroniska tjänster,
6. stimulera utnyttjandet av kombinerade servicekanaler såsom t.ex. avancerad telefonservice och servicekontor genom vilka enskilda individer och företag kan erbjudas personlig hjälp med att utnyttja de elektroniska tjänsterna,
7. pröva vilka typer av elektroniska tjänster som kan vara lämpliga att leverera via nya kommunikationsplattformar såsom mobila elektroniska kommunikationssystem och interaktiv digital-TV.

Delegationen skall arbeta åtgärdsinriktat.

Delegationen får inrätta referens- och arbetsgrupper som kan bistå delegationen i arbetet.

Delegationen skall tillvarata de erfarenheter och kunskaper som finns i pågående och genomförda utredningar och andra utvecklingsprojekt med anknytning till delegationens uppdrag.

Delegationen skall följa pågående arbete som bedrivs inom Regeringskansliet såsom bl.a. Arbetsgruppen för innovationspolitik, Forum för IT och miljö (upphör efter april 2004) och Arbetsgruppen för IT och demokrati samt följa arbetet i Ansvarskommittén (dir. 2003:10).

Delegationen har dessutom fortlöpande kontakt med den IT-politiska strategigruppen inom Näringsdepartementet.

1.2 Delegationens sammanträden

Delegationen har hållit två protokollförda möten, den 18 december 2003 och den 21–22 februari 2004. Huvudpunkterna vid det senare mötet var följande:

- mål,
- visionsarbete,
- medborgarnytta,
- effektivitet,
- samverkan ,
- e-tjänster för olika livssituationer,
- staten i lokalsamhället,
- informationsstruktur och standardisering,
- e-identifiering och tillit,
- säker brevlåda,
- egen kontroll,
- incitament och affärsmodeller,
- FoU,
- politiskt och professionellt ledarskap.

1.3 Något om arbetsmetoden

1.3.1 Arbeta åtgärdsinriktat

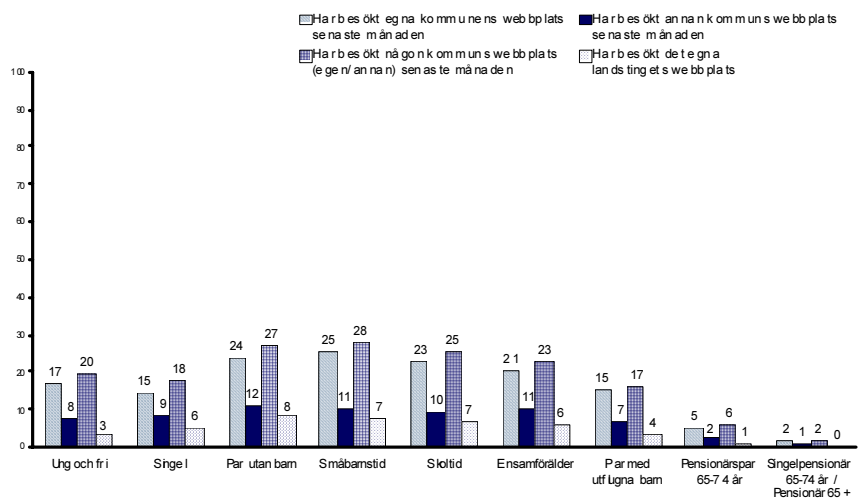
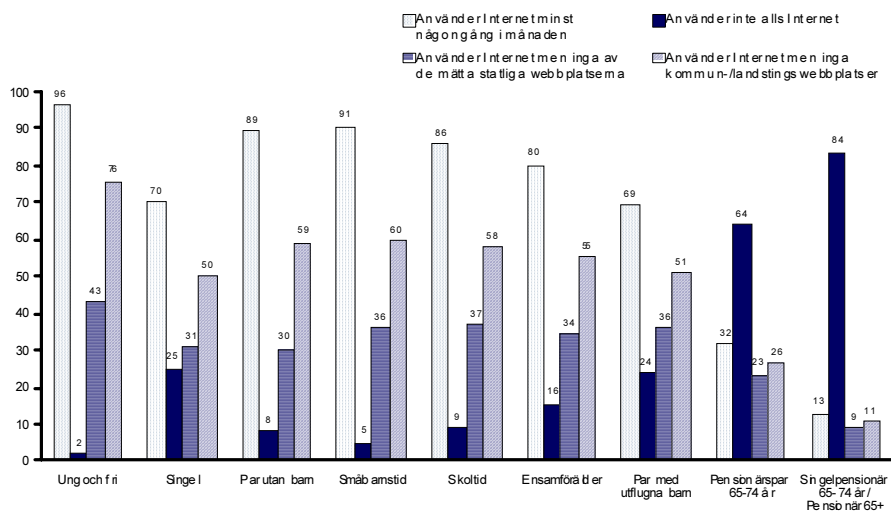
I direktiven framhålls att delegationen skall arbeta åtgärdsinriktat. Budgeten beräknas till ca 3 miljoner kronor per år. Under förutsättning av riksdagens medgivande disponerar delegationen ett utvecklingsanslag på ca 8 miljoner kronor från 1 juli 2004. Den begränsade budgeten, i förhållande till den stora uppgiften, leder till att åtgärdsorienteringen med nödvändighet måste inriktas på att stimulera andra instanser att utveckla, konstruera och applicera e-tjänster. En viktig uppgift för delegationen blir att åstadkomma ett system för hur denna stimulans kan gå till, innebärande modeller för ansvars- och kostnadsfördelning.

I åtgärdsinriktning ingår också att det önskade resultatet av delegationens arbete är konkreta e-tjänster och att det inte är tillräckligt med allmänna policies, strategier, analyser och beskrivande överblickar. För att uppnå resultatet kan delegationen t.ex. bidra till att hinder undanröjs för andra som kan utforma och genomföra sådana tjänster. Samverkan med kommun- och landstingsförbunden, de närmast berörda statliga myndigheterna och, om möjligt, med näringslivet är viktiga arbetsmetoder i det åtgärdsinriktade arbetet.

1.3.2 Fokusera individen

Delegationen skall samråda och samverka med ett antal organ, som räknas upp i direktiven. Det är dock en viktig filosofi för delegationen att arbeta individinriktat. E-tjänster innebär en unik möjlighet för individen att själv få kontroll över offentliga tjänster. Delegationen eftersträvar en arbetsmetod som lyfter fram denna aspekt, t.ex. genom fokusgrupper med enskilda individer.

För att illustrera behovet av en individanpassad ansats visas nedan några olika målgrupper med olika e-tjänstprofil. Det framgår bl.a. att de två pensionärsgруппerna avviker kraftigt från de övriga genom att flertalet inte använder Internet överhuvudtaget.



Källa: Statistiska centralbyrån, 2004¹

¹ Se närmare källhänvisning under avsnitt 1.6

Institutet för tillväxtpolitiska studier har på regeringens uppdrag studerat Internetanvändningens utveckling mellan år 2000 och 2003² och visat att de tre största informationsklyftorna går mellan dem med hög respektive låg utbildning, mellan svenskar och invandrare och mellan dem som är över respektive under 40 år. Dessutom har klyftan ökat under perioden mellan svenskar och invandrare. Justitiedepartementets arbetsgrupp för IT och demokrati föreslår i sin rapport, "Förslag till strategi för att minska de digitala klyftorna (JU 2002:E)" insatser inom detta område.

1.3.3 Interaktiv webbplats

Delegationen har inlett överläggningar med Statskontoret som har ansvar för webbplatsen för 24-timmarsmyndigheten om att använda denna webbplats för sin information och kontakter. Med en sådan lösning skulle webbplatsen 24-timmarsmyndigheten bli en samlade webbplats för all väsentlig information om utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten.

1.3.4 Arbetsplan

Delegationens arbete, som nu i det närmaste i full skala pågått i ett kvartal, kan sammanfattas under följande rubriker:

- allmän orientering om hur långt utvecklingen av de offentliga e-tjänsterna har kommit,
- nätverksbygge för samverkan i utvecklingen av e-tjänster. Effektiva former skall utvecklas för samverkan med kommuner och landsting, näringslivet och forskningen,
- ett systematiskt arbete med att konkretisera delegationens uppgifter utifrån livssituationsbegreppet och en prioritering och val av e-tjänster med bedömning om deras utvecklingsmöjligheter och hinder,
- utvecklandet av former för nära kontakter med berörda målgrupper av individer för utveckling av e-tjänster som svarar mot deras behov samt garanterar hög säkerhet.

² En lärande IT-politik för tillväxt och välfärd. A2003:015. ITPS, Östersund och Stockholm 2003.

Delegationens uppdrag är bidra till att ett antal e-tjänster för olika livssituationer introduceras fram till 2006. En arbetsplan skall utvecklas för varje prioriterad e-tjänst.

De idag förekommande e-tjänsterna inom den offentliga sektorn är kostnadseffektiva samt erbjuder en förbättrad service för medborgarna. Att utvecklingen av e-tjänster inom den offentliga sektorn inte går fortare kan till viss del förklaras utifrån den bristande kännedom som ledningen på olika nivåer inom den offentliga sektorn har om fördelarna med dessa. Det innebär att delegationen måste fördjupa sitt arbete med att ta fram goda exempel samt informera om dessa.

Samordningen och ansvarsfördelningen är ännu dåligt utvecklad så att de fulla fördelarna av e-tjänsterna inte kan uppnås. Inom exempelvis det kommunala området så skulle den högsta nyttan nå såväl för kommun som enskilda individer om vissa betydelsefulla tjänster kunde omfatta alla berörda kommuner. Delegationen avser att ta fram goda exempel samt informera om dessa.

1.4 Extern kontakt- och informationsverksamhet

Ett möte hölls den 16 januari 2004 mellan företrädare för regeringen, Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet samt delegationen om en samsyn kring utvecklingen av e-tjänster inom den offentliga sektorn.

Delegationen deltog på Statskontorets årliga E-forumkonferens den 16 mars 2004 "Fler och effektivare e-tjänster genom samverkan". Talare var bl.a. företrädare för 24-timmarsdelegationen, IT-politiska strategigruppen och Nämnden för elektronisk förvaltning. 130 deltagare var anmälda, varav 20 från kommunsektorn, en från det privata näringslivet och ingen landstingsföreträdare. Av de anmälda var 37 procent kvinnor.

Den 16 mars publicerade Sydsvenskan en artikel om delegationens inriktning som skrivits gemensamt av statsråden Lund och Lövdén, Ilmar Reepalu (ordförande i Svenska Kommunförbundet), Lars Isacsson (ordförande i Landstingsförbundet) samt Eva Fernvall.

Delegationen stöder konferensen Offentliga Rummet som äger rum 2–4 juni 2004.

Niklas Nordström representerar delegationen i juryn för Guldlänken.

Delegationens ordförande och huvudsekreterare har bl.a. framträtt vid

- konferensen ”Fördel Gävleborg”,
- stadsnättsföreningens årsmöte i Umeå,
- möte på Kommunförbundet med styrgruppen för Sambruksplattformen,
- Carelinks konferens i Västerbotten (via video),
- konferens med TeliaSonera samt
- möte med konsultföretaget JKL:s Vårdforum.

1.5 Remiss

Delegationen har svarat på följande remiss:

- utvecklingskraft för hållbar välfärd (SOU 2003:123). Delegationen förordar att Ansvarskommitten i sitt fortsatta arbete får i uppdrag att beakta informations- och kommunikationsteknologin samt framhåller e-tjänsternas betydelse för den framtida välfärden.

1.6 Övriga insatser

Delegationen har uppdragit åt Statskontoret att göra en studie av omfattningen av e-tjänster inom kommuner och landsting samt av medborgarnas och företagens preferenser vad gäller e-tjänster. Det är en komplettering till motsvarande studie som Statskontoret genomfört inom statlig sektor. Huvuddelen av det statistiska materialet i denna rapport kommer från Statskontorets rapport E-tjänster och besökare på offentliga webbplatser, lägesbeskrivning februari 2004.

Kommunförbundet kommer att dessutom göra en djupare undersökning om hinder mm för utveckling av e-tjänster.

Vidare har delegationen uppdragit åt konsultföretaget Metamatrix att ge underlag för bedömning av e-tjänster för livssituationer (se mera nedan).

2 Beskrivning av dagens organisation för samverkan och utveckling

2.1 Samverkansinitiativ för offentliga e-tjänster

Inom ramen för regeringens förvaltningspolitiska handlingsprogram "En förvaltning i demokratins tjänst" har de offentliga tjänsternas tillgänglighet aktualiserats under rubriken "24-timmarsmyndigheten". Statskontoret har regeringens uppdrag att stimulera och stödja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten.

Regeringen har därutöver uppdragit åt Statskontoret, Arbetsmarknadsstyrelsen, Centrala studiestödsnämnden, Riksförsäkringsverket, Riksskatteverket och Tullverket att gemensamt utveckla och pröva nya former för lokal servicesamverkan (dnr Fi 2003/3123). Projektet kallas VISAM och har sitt kansli i Statskontoret. Syftet är att med hjälp av bl.a. IT pröva nya och mer rationella lösningar som gör den offentliga servicen mer tillgänglig och kostnadseffektiv. Inom ramen för uppdraget har myndigheterna möjlighet att bjuda in kommuner och landsting att delta i arbetet.

För att stimulera och underlätta en fortsatt positiv utveckling har regeringen initierat ett omfattande arbete. Särskilda insatser vidtas för att få till stånd en gemensam infrastruktur omfattande bl.a. tillförlitliga säkerhetslösningar för den elektroniska kommunikationen mellan myndigheter samt mellan myndigheter och enskilda. Ökad samverkan underlättas av gemensamma standarder och gemensamma tjänster för de statliga myndigheternas elektroniska kommunikation och informationshantering. Regeringen har därför inrättat Nämnden för elektronisk förvaltning, ett samordningsorgan bestående av representanter från statliga myndigheter som är av särskild betydelse för utvecklingen av den elektroniska förvaltningen. Det är dock betydelsefullt att utvecklingen av säker-

hetslösningar och standarden för detta ändamål är anpassade till och sker koordinerat med motsvarande projekt i samhället i övrigt.

SverigeDirekt, som kommer att byta namn till Sverige.se, erbjuder länkar och adressregister till riksdag, regering, landsting, kommuner, myndigheter, akademier, enskilda institutioner och organisationer. Sedan den 1 januari 2003 finns ansvaret för SverigeDirekt och det offentliga rättsinformationssystemet Lagrummet på Statskontoret. Utredningen som ledde fram till att Statskontoret tog över SverigeDirekt (SOU 2002:20) menade att det är ett offentligt åtagande att förse enskilda individer och företag med samhällsinformation av god kvalitet och en begriplig introduktion till informationsutbudet från den offentliga sektorn. Andra liknande tjänster är Samhällsguiden, Företagarguiden och Lagrummet. Den tjänst som erbjuds är vanligen att man får checklistor, resultat från en sökmotor samt navigeringslänkar för att söka sig vidare. Guiderna bygger i huvudsak på en kombination av intelligent sökning genom metadatamärkt information och navigationsverktyg.

Regeringen har den 18 juni 2003 fattat beslut om att tillsätta en IT-politisk strategigrupp med uppdrag att främja det svenska informationssamhällets fortsatta utveckling (N2003/4799/ ITFOU). Syftet är att bidra till att det IT-politiska målet, att Sverige som första land skall bli ett informationssamhälle för alla, uppnås, och därmed bidra till en långsiktigt hållbar tillväxt och nytta för den enskilda individen.

Vinnova, Verket för innovationssystem, har i sin verksamhetsplanering 2003–2007 Behovsmotiverad forskning och effektiva innovationssystem för hållbar tillväxt angivit som tillväxtområden E-tjänster i offentlig verksamhet samt IT i hemsjukvården. Verket avser även att pröva och utvärdera elektroniska lösningar i verklighetsnära testmiljöer, s.k. testbäddar, t.ex. en kommuns utveckling av offentliga e-tjänster. En bakgrund till Vinnovas arbete med testmiljöer för tjänsteutveckling i olika delar av landet ges av den rapport som Interactive Institute avlämnade till regeringen den 23 juni 2003. Vinnova ska vidare skapa tvärvetenskapliga forsknings- och innovationsmiljöer för utveckling av e-tjänster i offentlig förvaltning. Man eftersträvar ett närmare samarbete mellan de offentliga verksamheterna på nationell, regional och lokal nivå.

Ett 25-tal kommuner har tillsammans bildat den s.k. Sambruksplattformen under ledning av en styrgrupp med företrädare för kommuner, Kommunförbundet och Statskontoret. Syftet är ”att skapa en gemensam grund för utveckling av kommunala e-tjänster

genom att ta tillvara likheterna och överbrygga skillnaderna och därmed skapa nationell nytta baserad på lokal utveckling". Målet är att sänka kommunernas kostnader för utveckling och drift av e-tjänster samt att minska ledtiderna för utveckling och införande av tjänsterna. Projektet stöds med statliga bidrag. Delegationen avser att följa projektet.

Ett annat exempel på kommunalt och landstingskommunalt samarbete i e-tjänstfrågor är Carelink, som bildades i december 2000 av Landstingsförbundet, Svenska kommunförbundet, Föreningen Vårdföretagarna (f.d. Privatvårdens Arbetsgivarförbund) och Apoteket AB. Socialstyrelsen stöder verksamheten genom ett samverkansavtal. Carelink är en medlemsorganisation där alla landsting och för närvarande ett 30-tal kommuner och 3 privata vårdföretag är medlemmar. Carelinks mål är att få ut mer av de IT-stöd som finns i dag, snabba på och förenkla införandet av nya IT-stöd och tekniska lösningar och samtidigt hålla nere kostnaderna.

Ett gemensamt arbetet mellan ett antal kommuner pågår även inom LIS/LÄR som är ett standardsystem för diarieföring, dokument- och ärendehantering som kan anpassas efter kundens önskemål och som möjliggör tillgång för enskilda personer till diaries. Systemet började utvecklas 1995, lanserades oktober 1997 och har sedan dess erhållit genomgående positiva reaktioner. LIS/LÄR används i dag hos både små och stora organisationer. I Göteborg finns över 60 installationer och i övriga landet finns systemet, helt eller delvis implementerat, i 14 kommuner och landsting. Den nu presenterade lösningen för LIS/LÄR innebär att kommunerna kan erbjuda möjligheten att elektroniskt följa ett ärende.

2.2 Några ord om den centrala IT-politiska organisationsstrukturen

Regeringen avser att våren 2005 presentera en IT-politisk proposition för riksdagen. Det nu pågående arbetet avser att ge ett underlag till denna.

24-timmarsdelegationen ingår, vilket delvis framgått ovan, i en komplex struktur av mer eller mindre fast organiserade grupper inom och utom regeringskansliet samt myndigheter med näraliggande uppgifter och ansvar. I regeringen har två av statsråden särskilt utpekade ansvar för elektronisk kommunikation och e-tjänst-

ter, nämligen Ulrica Messing vid Näringsdepartementet samt Gunnar Lund vid Finansdepartementet. Till Näringsdepartementet har knutits en IT-politisk strategigrupp med ett allmänt uppdrag att främja informationshällets fortsatta utveckling i Sverige. Vidare handläggs frågor som rör Lagen om elektronisk kommunikation och IT-infrastruktur inom Näringsdepartementet. 24-timmarsdelegationen är knuten till Finansdepartementet eftersom statens förvaltningspolitik, till vilken offentliga e-tjänster har nära koppling, ingår i detta departements ansvarsområde.

I regeringskansliet finns dessutom två arbetsgrupper med närliggande frågor, en informell grupp inom Närings- och Utbildningsdepartementen som utarbetar ett förslag till en innovationsstrategi för Sverige, vari IT och e-tjänster ingår som en viktig del, samt en arbetsgrupp inom Justitiedepartementet med uppgift att följa och främja utvecklingen av demokratiska processer med stöd av IT.

De ovannämnda grupperna och 24-timmarsdelegationen har i första hand till uppgift att ge regeringen beslutsunderlag för utformningen av den delen av IT-politiken som gäller tvärs över alla departement. Vidare arbetar varje departement under regeringen med e-tjänster och IT som berör respektive ansvarsområde.

På myndighetsnivån kan Statskontoret och Nämnden för elektronisk förvaltning nämnas som direkt arbetar med e-tjänsterna och deras utveckling. Vinnova har utvecklingsprogram som gäller e-tjänster generellt. Post- och Telestyrelsen har tillsynsansvar för tillämpningen av Lagen om elektronisk kommunikation, som framförallt gäller infrastrukturen och tjänster kopplade till denna. Varje myndighet ansvarar för utvecklingen av sina e-tjänster.

2.3 E-tjänster i Sverige i en internationell utblick

Internationella institutioner följer genom utvärderingar utvecklingen inom informations- och kommunikationsteknologin. Sverige placerar sig i dessa utvärderingar bland de främsta tillsammans med de nordiska länderna samt USA, Kanada, Singapore och Syd-Korea.

2.3.1 EU

Inom EU sker samarbetet om eFörvaltning inom ramen för initiativet e-Europe, ett informationssamhälle för alla. Initiativet är en del av Lissabonstrategin. För e-Europe har två handlingsplaner hittills tagits fram. Den nya handlingsplanen sträcker sig fram till 2005 och har som syfte att skapa en miljö som är gynnsam för privata investeringar och skapande av nya arbetstillfällen, att öka produktiviteten, att modernisera de offentliga tjänsterna och ge alla möjlighet att delta i det globala informationssamhället.

En sammanfattning av målen är att e-Europe senast 2005 skall ha

- moderna offentliga tjänster på nätet,
- e-förvaltning,
- tjänster för e-lärande,
- e-hälsovårdstjänster,
- en dynamisk miljö för e-företag.

För e-förvaltning har åtgärder föreslagits inom följande områden:

- bredbandsanslutning för hela den offentliga förvaltningen,
- kompatibilitetsramverk för gränsöverskridande offentliga e-tjänster,
- elektronisk offentlig upphandling,
- internetanslutningspunkter på offentliga platser,
- e-tjänster inom kultur och turism.

En rad projekt och program för åtgärder på dessa områden har initierats. Ett sådant är IDA (Interchange of data between administrations) som syftar till att främja informationsutbyte mellan medlemsländernas förvaltningar. Kommissionen har lagt förslag till ett nytt IDA-program i syfte att utveckla all-europeiska offentliga e-tjänster. Programmet antas av kommissionen under våren.

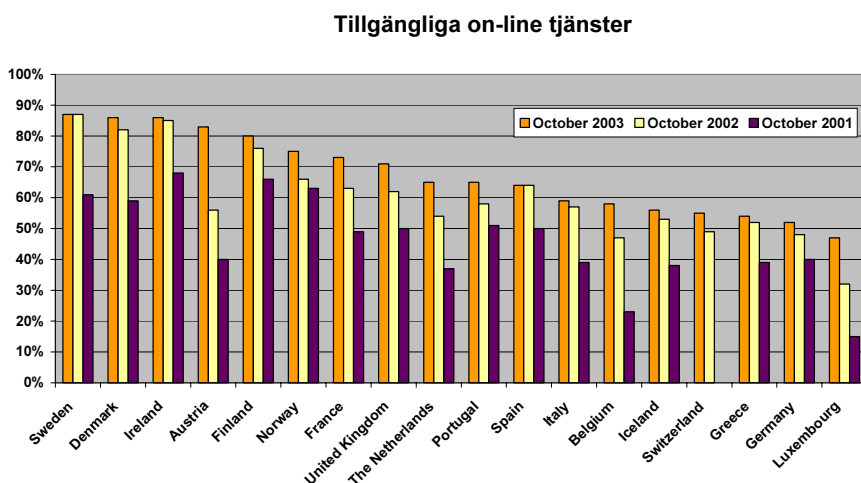
Ytterligare ett område avser bättre vidareutnyttjande av information från offentlig sektor. Offentlig information är ett viktigt utgångsmaterial för många informationsprodukter och en möjlig "råvara" för nya tjänster. Förbättrade villkor för utnyttjande av offentlig information kan därmed sätta fart på näringslivet och sysselsättningen. Dessutom gynnas medborgarna genom att få tillgång till nya informationstjänster som den offentliga sektorn själv inte kan tillhandahålla. För närvarande implementeras ett direktiv med syfte att sörja för att samma grundläggande villkor tillämpas för alla aktörer på den europeiska informationsmarknaden.

3 E-tjänsterna i dagens offentliga verksamhet

För att ge en överblick över e-tjänsternas nivå idag, beskrivs de dels statistiskt, dels med exempel från stat, kommun och landsting. Detta ger en allmän bas för delegationens fortsatta arbete så att man med vissa intervall kan bedöma utvecklingen av vissa variabler.

3.1 Utbud

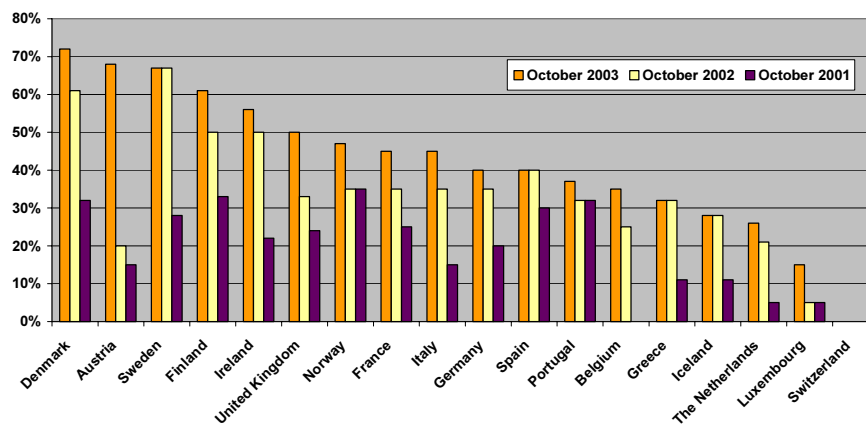
Nedan visas en jämförelse mellan EU:s länder ifråga om tillgången på offentliga tjänster som är interaktiva. Sverige ligger i täten, men har å andra sidan inte förbättrat sitt värde mellan 2002 och 2003.



Källa: Cap Gemini Ernst & Young January 2004. Rapport gjord på uppdrag av EU-kommissionen, DG Information Society.

I följande tabell skärps definitionen på tjänsten. Tabellen beskriver andelen ”helt elektroniska tjänster”. I denna tabell ligger Sverige på tredje plats efter Danmark och Österrike. Utfallet för länderna när det gäller helt elektroniska tjänster är klart lägre än för enbart tillgängliga On-linetjänster.

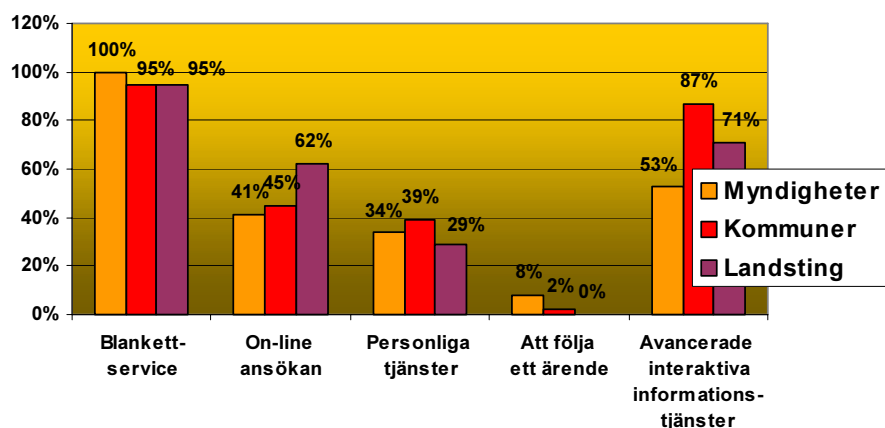
Antal helt elektroniska tjänster



Källa: EU-kommissionen.

Nedan sker en fördelning av tjänsterna på huvudman och slag av tjänst.

Utbudet av e-tjänster på offentliga webbplatser



Källa: Statskontoret, 2004.

Diagrammet ovan redovisar en undersökning av offentliga webbplatser. Det framgår att exempelvis 100 % av de statliga myndigheternas webbplatser erbjuder en eller flera blanketter, att 87 % av kommunernas webbplatser erbjuder en eller flera avancerade interaktiva tjänster osv.

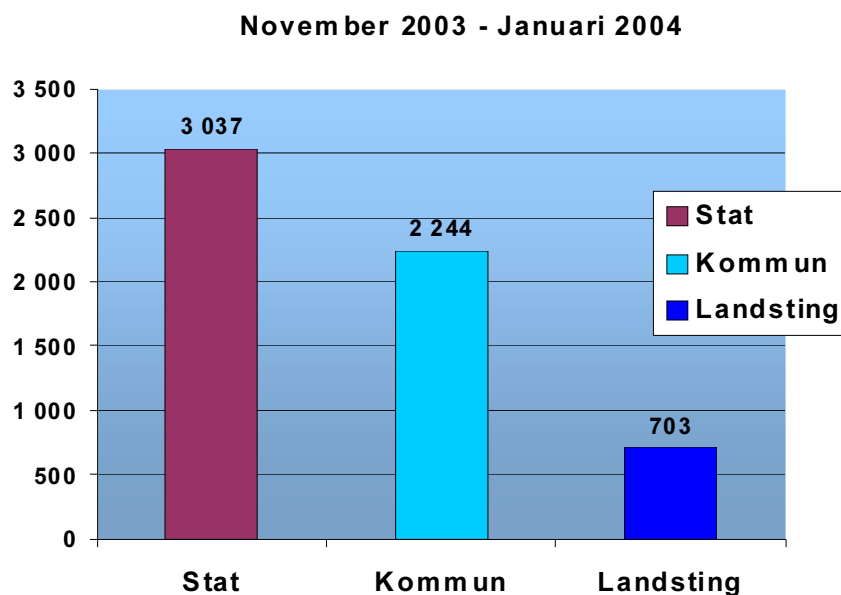
Nedan visas webbplatsens språk. Nio av tio statliga myndigheter och nästan lika hög andel landsting erbjuder information på de vanligaste EU-språken och här dominerar engelskan. När det gäller invandarspråken och minoritetsspråken är andelarna klart lägre.

	Myndigheter	Kommuner	Landsting
EU språk, engelska, franska och tyska	90%	44%	86%
Invandarspråk	16%	6%	19%
Minoritetsspråk	15%	2%	14%

Källa: Statskontoret, 2004.

3.2 Användning

Användningen av e-tjänsterna mäts på olika sätt. Nedan visas hur många som går in på myndigheternas webbplatser. Måttet anger unika besökare under en viss period, vilket innebär att en person (identifierad genom den använda datorn) som besöker en webbplats flera gånger under perioden bara räknas som en besökare.

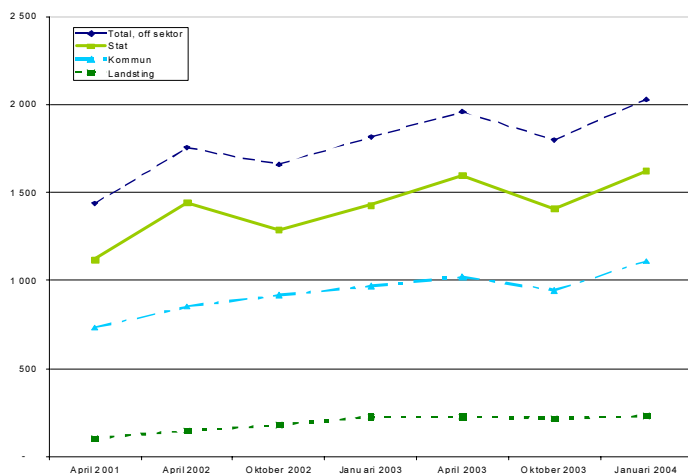


Unika besökare

Källa: Statskontoret, 2004.

Utvecklingen över tiden visas nedan. Man ser en långsiktig ökningstakt. Topparna beror på ökade kontakter med skattemyndigheterna i deklARATIONSTIDER.

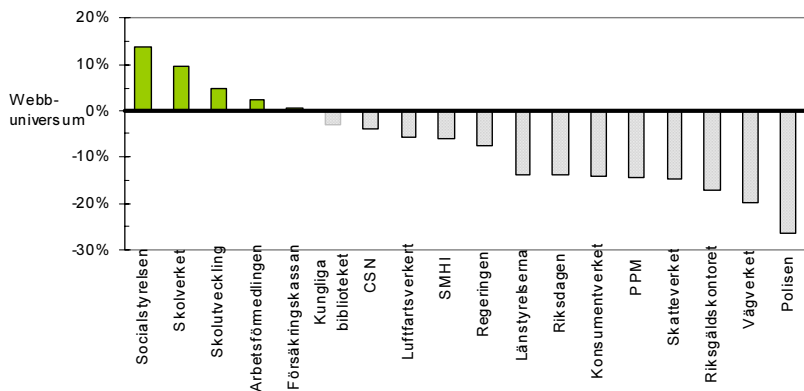
Besöksutveckling



Källa: Statskontoret 2004.

Nedan framgår könsfördelningen av de besökande till statliga e-tjänster. Diagrammet visar områden med kvinnlig över- respektive underrepresentation.

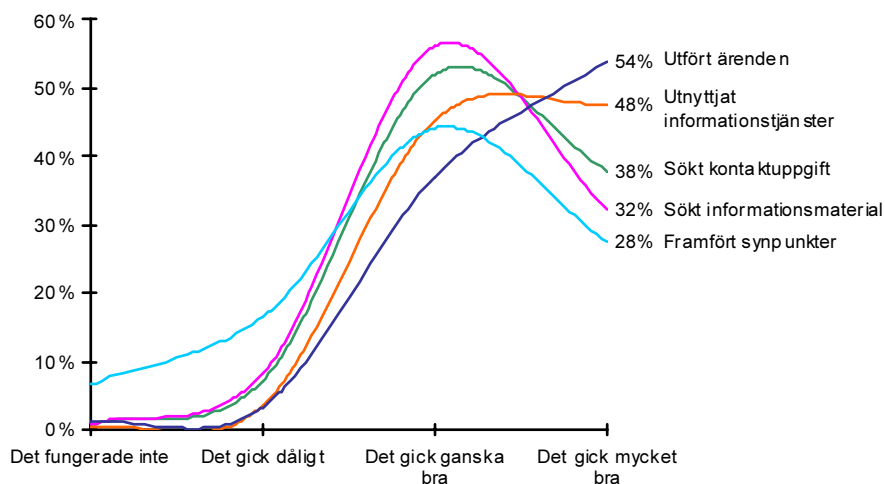
Könsfördelning bland besökare



Källa: Statskontoret, 2004.

Diagrammet nedan visar användarnas syn på de levererade e-tjänsterna.

Andel av dem som har gjort olika saker på någon myndighets webbplats som uppger att respektive ärende gick olika bra



Källa: Statskontoret, 2003, "Användning och omdömen", rapport 2003:30.

De offentliga e-tjänsterna får genomgående ett ganska gott betyg med en övervikt för "Det gick ganska bra".

I diagrammet nedan visas några grupper av internetanvändare sorterade efter inställning till statliga myndigheter och användning av

Diagram: Fyrfältsmatris över användning av och inställning till statliga myndigheters webbplatser.

Kommentar: 100 % motsvarar alla internetanvändare som besvarat enkäten. I matrisen visas extremvärdena, alltså inte mellanlägen, personer som svarar "vet ej" eller ger medelbetyg etc.

<p>Hög användning men negativ inställning 7%</p> <p>Ung låginkomsttagare med bredband anslutet till hemmet som inte ligger i Stockholm</p>	<p>Hög användning och positiv inställning 18%</p> <p>Bredbandsansluten stockholmare med hög utbildning och hög inkomst</p>
<p>Låg användning och negativ inställning 13%</p> <p>Har ganska låg utbildning och lön och saknar dessutom bredband hemma.</p>	<p>Låg användning men positiv inställning 4%</p> <p>Högutbildad kvinna över 30 år</p>

Källa: Matrisen bygger på uppgifter från Statskontorets enkät till Internetanvändare våren 2003. Undersökningen genomfördes av Webbarometern. Variabeln inställning baseras på ett flertal attitydfrågor gentemot myndigheternas e-tjänster totalt (t.ex. förklar, ger tidsvinster, bidrar till ökad insyn).

Statskontoret har på delegationens uppdrag analyserat profilen hos dem som besökt den offentliga sektorns webbplatser. Resultaten visas längre ned för staten, landstingen respektive kommunerna. Ovan visas ett diagram med en sammanfattande profilanalys (i detta fall enbart för besök vid statliga webbplatser), relaterade dels till användningen av e-tjänsterna, dels till vilken inställning man har till myndigheten och dess webbplats. Enligt denna indelning utgörs den största gruppen av dem som är högkonsumenter av myndigheters webbplatser och positivt inställda. Naturligt är att denna grupp kommer att öka, vilket troligast sker genom att de personer som redan idag har positiv inställning men låg användningsgrad ökar sin användning. Detta är dock den minsta gruppen. Det är viktigt att få med sig de personer som använder Internet i hög utsträckning men är negativt inställda till myndigheter och deras webbplatser. Denna grupp utgörs till största delen av ungdomar med tillgång till bredband i hemmet. En stor kategori som är svår att närma sig är den grupp människor som inte använder myndigheternas webbplatser i någon nämnvärd utsträckning och som dessutom har en negativ inställning till dem. Det som karakteri-

serar personerna i denna grupp är att de inte har högre utbildning och saknar tillgång till bredband i hemmet.

Motsvarande analys kan göras även för kommuners och landstings webbplatsbesökare.

Nedan beskrivs några exempel på utbudet av offentliga e-tjänster som vi kommit i kontakt med och tyckt vara intressanta. Sammanställningen gör inte anspråk på systematik och fullständighet. Det finns ingen total kartläggning över förekomsten av e-tjänster inom den offentliga sektorn. Delegationen avser att återkomma med en sådan.

3.3 Statliga myndigheter

Inom den statliga sektorn finns ca 400 myndigheter. Nedan anges de statliga myndigheter som har flest webbplatsbesökare.

Tabell. Statliga myndigheter, november–januari 2004

Myndighet	Domän	Unika besökare (000)
1 (1) Arbetsmarknadsverket	ams.se + amv.se	1 100
2 (2) Skatteverket	skatteverket.se	502
3 (3) Vägverket	vv.se	492
4 (4) Konsumentverket	konsumentverket.se	416
5 (6) Försäkringskassan	forsakringskassan.se + fk.se	354
6 (5) Smhi	smhi.se	300
7 (7) Centrala studiestödsnämnden	csn.se	203
8 (14) Kungliga biblioteket	kb.se	179
9 (8) Pensionsmyndigheten	ppm.nu	177
10 (-) Myndigheten för skolutveckling	skolutveckling.se	175
11 (9) Riksdagen	riksdagen.se	170
12 (11) Regeringen	regeringen.se	168
13 (10) Skolverket	skolverket.se	168
14 (15) Socialstyrelsen	sos.se	148
15 (12) Luftfartsverket	lfv.se	148
16 (17) Länsstyrelserna	lst.se	140
17 (18) Riksgäldskontoret	rgk.se	133
18 (16) Statistiska centralbyrån	scb.se	120
19 (13) Polisen	polisen.se	103

Källa: Statskontoret, 2004.

De som besöker de statliga webbplatser har en särskild profil som illustreras nedan.

Diagram: Har besökt statliga myndigheters webbplatser den senaste månaden.

	<i>Låg</i>	<i>Mellan</i>	<i>Hög</i>
Ålder	x	x	
Utbildning		x	x
Ålder på barn	x	x	
Hushållsstorlek		x	x
Kommunstorlek			x
Internetanvändare		x	x

	<i>Kvinna</i>	<i>Man</i>
Kön	x	x

Källa: Statskontoret, 2004.

Studier visar att den som använder statliga e-tjänster är relativt ung och högutbildad, ofta med chefsbefattning. Denne brukare har ofta bredbandsuppkoppling, sköter ofta bankärenden via Internet och är en aktiv Internetanvändare.

Några exempel på myndigheter med väl utvecklade e-tjänster ges nedan.

Skatteverket

Skatteverket räknar med att inför deklarationen 2004 kunna erbjuda 6,5 miljoner personer elektroniska tjänster för sin deklaration, men har som mål att 1,4 milj. utnyttjar denna möjlighet. För att ändra deklarationen krävs e-legitimation som kan fås genom internetbank. Idag har 100 000 personer e-legitimation.

År 2003 lämnades 35 000 deklarationer via Internet med e-legitimation, 274 000 via telefon och 496 via Internet med säkerhetskod. Med säkerhetskod kan man enbart se vilka förtryckta uppgifter som finns i deklarationen, samt skriva under och skicka in deklarationen om alla uppgifter är riktiga.

Den som har e-legitimation kan också se aktuellt saldo, bokförda transaktioner samt läsa om in- och utbetalningar på sitt skattekonto. Första kvartalet 2004 gjordes 47 000 inloggningar på skattekontona via Internet.

Riksförsäkringsverket och försäkringskassorna

En av Försäkringskassans e-tjänster omfattar anmälan och begäran om föräldrapenning. För att utnyttja e-tjänsten måste användaren först skaffa e-legitimation. 45 000 personer gjorde det under perioden sept. 03–mars 04. Under samma period besökte de webbplatsen ca 270 000 gånger. Man beräknar att den totala målgruppen består av ca 700 000 föräldrar. Målet är att ca 200 000 skall använda e-tjänsten. Varje vecka skaffar 1 100–1 200 nya användare e-legitimation.

Den 1 april–04 introducerades en e-tjänst gällande ansökan om ålderspension. Målgruppen som varje år söker om pension är ca 100 000. Målet är att 25 000 av dessa om några år använder e-tjänsten.

Premiepensionsmyndigheten

2003 fanns totalt ca 5,2 miljoner pensionssparare. Dessa gjorde under året ca 3,2 miljoner inloggningar till sitt personliga konto, varav ca 2,8 miljoner via webben och 0,4 via talsvar. Som jämförelse kan nämnas att år 2001 gjordes 1,5 miljoner inloggningar.

År 2000 ringdes 218 000 samtal till myndighetens kundservice, vilket är en väsentlig ökning från år 2003 som hade 125 000 samtal.

Det antal pensionssparare som byter fonder har ökat från 133 000 år 2001 till 358 000 år 2003.

Myndighetens kunder använder alltså i allt större utsträckning e-tjänsten. Det har inneburit att man kunna minska kundservicepersonalen från 120 till 20 personer. Kundserviceenheten i Ljusdal är nedlagd och den kvarvarande är förlagd till Söderhamn.

Tullen

Tullen har ett flertal avancerade e-tjänster som riktar sig till olika målgrupper, såsom företagare, privatpersoner, studerande, press, etc. Här nämns enbart några av dessa tjänster. Ett exempel är "Mitt tullkontor" som har 1 600 användare med personlig inloggning. Många av dess loggar in varje dag, mest för att använda Tullverkets Internetdeklaration. I huvudsak är det små och medelstora företag som använder tjänsten för att deklarerera import och export. "Taric" är en företagstjänst som gör det möjligt att klassificera varor så

man kan veta vilken tull och skatt som är tillämplig vid import. Antalet unika besökare som använde denna e-tjänst under första kvartalet 2004 var ca 35 000 och det totala antalet besök var ca 103 000.

92 % av Tullens ärendehandläggning sker elektroniskt. 70 % är automatiserade myndighetsbeslut. Antalet anställda har kunnat minska genom att anpassa organisationen till de nya IT-baserade rutinerna. För flera företag har den automatiserade tullhanteringen gett stora vinster – vissa har halverat kostnader i jämförelse med tidigare manuella rutiner.

Lantmäteriverket

Lantmäteriet har ett rikt utbud av digitaliserade tjänster vilket bidrar till en hög tillgänglighet men också till en mycket effektiv verksamhet. Genom karttjänsten MapMat tilldrog sig Lantmäteriet en särskild uppmärksamhet. Man blev först i världen med att kunna erbjuda en komplett karttjänst för handdatorer när MapMate under 2003 lanserades. Med den nya tjänsten kan detaljerade kartor och sjökort trådlöst laddas via mobiltelefon. Om en GPS-mottagare kopplas till kan tjänsten användas för båten och bilen samt vid fjällvandringar.

Arbetsmarknadsverket

Arbetsmarknadsstyrelsen har den, inom offentlig verksamhet, i särklass mest välbesökta webbplatsen. Under 2003 hade webbplatsen i genomsnitt 1,2 milj. besökare per månad. I första hand söker man lediga jobb på Platsbanken. På webbsidan finns också vissa mer avancerade e-tjänster som fordrar att den arbetssökande resp. arbetsgivaren skaffar ett särskilt konto med inloggningsförfarande. Via detta konto kan den arbetssökande lägga ut sitt CV, han kan anmäla sig i en vikariatspool och han kan se vilka arbetsgivare som visat intresse för hans ansökningar. Arbetsgivaren har på motsvarande sätt möjlighet att informera sig om de arbetssökande och skicka intresseförfrågningar till intressanta kandidater. Arbetsgivaren anmäler själv lediga arbetstillfällen direkt i Platsbanken. Totalt har 90 000 arbetssökande och 28 000 arbetsgivare öppnat sådana konton. Under mars 2004 har ca 16 000 lediga platser

annonserats på detta sätt. F.n. har 120 000 arbetssökande och 28 000 arbetsgivare aktuella konton.

Universitet

Universitetens besöksstatistik framgår nedan.

Tabell. Universitet och högskolor, november–januari 2004

	Universitet/högskola	Domän	Unika besökare (000)
1 (1)	Linköping	llu.se	493
2 (3)	Uppsala	uu.se	396
3 (2)	KTH	kth.se	368
4 (6)	Umeå	umu.se	325
5 (5)	Göteborg	gu.se	308
6 (4)	Lunds universitet	lu.se	307
7 (8)	Chalmers	chalmers.se	251
8 (7)	Stockholm	su.se	222
9 (9)	Luleå tekn högskola	luth.se	173
10 (10)	Lunds tekn högskola	lth.se	165

Källa: Statskontoret 2004.

Linköpings Universitet har det högsta antalet besökare på sin webbplats. Vid Lunds Universitet har Lunds tekniska högskola en egen webbplats. Sammantaget har Lund det näst högsta besökstalet på sina webbplatser.

Länsstyrelserna

Länsstyrelsen i Stockholm bedriver ett pilotprojekt för automatisk hämtning av registerinformation från andra myndigheter med stöd av SHS-systemet (Spridnings- och Hämtningssystemet). Den automatiska hämtningen har tagits i drift vid Stockholms läns länsstyrelse för ansökan om yrkestrafiktillstånd. En sådan ansökan kräver kontakter med Vägverket, Skattemyndigheten, Rikspolisstyrelsen, Kronofogdemyndigheten och Patent- och Registrerings-

verket. Tidigare måste den sökande själv kontakta flera av dessa myndigheter – nu görs detta digitalt från länsstyrelsen. Behandlingstiden för att få ett tillstånd har minskat från 30 till tre dagar.

LITA-projektet (Länsstyrelsernas Internettjänst för tillstånd och ansökningar) bedrivs av länsstyrelserna med stöd av Statskontoret. Målet är att specificera en generell tjänsteplattform och ett gränssnitt för ansökar- och tillståndstjänster. Den sökande får i detta gränssnitt anvisningar och hjälp med att utforma sin ansökan genom elektroniska formulär med interaktivt stöd, automatiska kontroller etc. Denna lösning är ett led i utvecklandet av länsstyrelsernas 24-timmarstjänster.

E-tjänster för företag

Ett regelförenklingsarbete har inletts med särskild inriktning på små företag. En av de punkter som inkluderas i åtgärdsprogrammet är att skapa IT-lösningar som förenklar tillvaron för små företags kontakter med myndigheter. Bland de åtgärder som för förbättrad service och tillgänglighet är:

- att det skall finnas olika kanaler för att kommunicera med företagare t.ex. internet, telefon och personliga besök,
- myndigheternas föreskrifter bör finnas tillgängliga på hemsidan och i användarvänlig form,
- myndigheterna skall ha blanketter tillgängliga för företagen på hemsidan,
- utveckla on-line tjänster med smarta blanketter.

Ett utvecklingsarbete pågår som innefattar ett antal goda exempel som finns på webbsidorna www.foretagsregistrering.se (gemensam för Patent- och registreringsverket och Riksskatteverket) där företag bl.a. kan registrera enskild firma, anmäla uppgifter om momsregistrering m.m., www.foretagsguiden.se (NUTEK i samarbete med 30 myndigheter) visar vägen till information och service för företagare, <http://annonseradirekt.ams.se> där företagen via självinskrivning kan lägga ut lediga jobb, www.ore.vv.se/bilregistretdirekt som är tillgänglig via olika kanaler som telefon, personliga besök och internet för bilhandlare och försäkringsbolag samt www.ostergotland.forsakringskassan.se som visar hur man kan arbeta med serviceåtgärderna.

Ett utökat användande av IT-lösningar innebär kostnads- och tidsbesparingar såväl för företagen som för myndigheterna själva. Regeringens mål är att samtliga tjänster som kostnadseffektivt kan erbjudas elektroniskt skall tillhandahållas på detta sätt. Den administrativa bördan på den sökande kan på detta sätt minskas samtidigt som handläggningstiderna förkortas. Delegationen deltar i detta förenklingsarbete.

Statskontoret har inlett ett arbete för att främja elektronisk handel där en särskild hänsyn skall tas till små och medelstora företags möjligheter att delta i offentlig upphandling. Uppdraget skall vara slutfört 2006.

3.4 Landsting och regionförbund

Diagram. Har besökt det egna landstingets webbplats den senaste månaden

	<i>Låg</i>	<i>Mellan</i>	<i>Hög</i>
Ålder		x	
Utbildning			x
Ålder på barn	x	x	
Hushållsstorlek		x	
Kommunstorlek		x	
Internetanvändare			x

	<i>Kvinna</i>	<i>Man</i>
Kön	x	

Källa: Statskontoret, 2004.

Det som utmärker den som besöker sitt landstings webbplats är bl.a. att det är en kvinna under 40 år, högskoleutbildad och anställd inom landstingssektorn. Liksom den statliga webbplatsbesökaren så är det en aktiv Internetanvändare med tillgång till bredband.

Det finns 21 landsting och 4 regionförbund. Landstingen erbjuder ett mindre antal e-tjänster för bokningar m.m. En viktig roll för utvecklingen av e-tjänster inom vården område har det gemensamma samarbetsorganet Carelink. Några exempel på positiva insatser på den regionala nivån ges nedan.

Västerbotten, landsting och kommuner

Genom ett väl utbyggt AC-Net och anslutning till Sjunet har Västerbottens kommuner och landstinget goda förutsättningar i form av infrastruktur för att utveckla distansoberoende tjänster. Distansöverbyggande vård sker i samarbete mellan kommuner och landsting. Landstinget och majoriteten av de 15 kommunerna i länet är medlemmar i Carelink som har etablerat ett Samverkans-Centrum i Umeå. Ett exempel på ett projekt med tjänster som kan ha potential att utvecklas till en nationell tjänst på Sjunet och givetvis regionalt över Sjunet/AC-Net är det s.k. TillIT. Det innehåller bl.a. ett verktyg för en sammanhållen vårdprocess med överföring av relevant patientinformation mellan olika vård- och omsorgsgivare.

Östergötlands landsting

Östergötlands innevånare kan via webben avbeställa bokade tider, förnya recept och ställa frågor om hälso- och sjukvården i landstinget. Där finns även en Fråga Doktor-funktion i samarbete med Infomedica. Några mottagningar har dessutom en bokningsfunktion där patienten själv kan boka tid via nätet.

Landstinget bedriver också ett pilotprojekt med patientportal där ett 100-tal medborgare kan ta del av sina journaler, boka läkarbesök och delges undersökningsresultat. Det primära målet är att förbättra vårdsituationen för patienterna, men systemet har också lett till att tidsåtgången för att finna patientens journalinformation och laboratoriesvar drastiskt har minskat vid klinikerna.

Mina vårdkontakter, Stockholms läns landsting

Vårdguiden inom Stockholms läns landsting består av sjukvårdsrådgivning per telefon, landstingsinformation via en tidning som delas ut till samtliga hushåll, samt hälso- och sjukvårdsinformation via en webbplats. Inom ramen för vårdguiden finns också flera e-tjänster under samlingsnamnet "Mina vårdkontakter". Den enskilde individen kan skaffa ett säkert elektroniskt personligt konto som gör det möjligt att ha kontakt med vårdmottagningar via webben och boka tid, av- och omboka tid samt förnya recept. Man kan också ställa frågor till sjuvårdsrådgivningen och till psykiatrin. Till

mars 04 hade ca 10 000 stockholmare skaffat ett sådant e-konto. Än så länge är ca 45 vårdmottagningar anslutna till tjänsten.

Regionförbundet i Kalmar län

Regionförbundet Kalmar har tagit ett helhetsgrepp vad gäller införande av e-tjänster. Regionförbundet består av 12 kommuner och ett landsting. Målet är att 2005 erbjuda följande:

- skoldatanät med möjlighet till gemensam undervisning i hela länet,
- patienten i centrum,
- effektivare offentlig administration,
- 24-timmarsmyndigheten.

3.5 Kommuner, kommunförbund, kommunalförbund

De mest besökta kommunala webbplatserna visas nedan.

Tabell. Besökande vid de 10 mest besökta kommunala webbplatserna

	<i>Unika besökare</i>	<i>Invånare</i>
Stockholm	353	762
Göteborg	240	478
<i>Umeå</i>	<i>118</i>	<i>108</i>
Linköping	116	136
Örebro	106	126
<i>Kristianstad</i>	<i>106</i>	<i>75</i>
Lund	84	101
<i>Gotland</i>	<i>83</i>	<i>58</i>
Malmö	81	267
Gävle	76	92

Källa: Statskontoret, 2004.

Någon analys av skillnaderna mellan kommunerna har ännu inte gjorts. Man kan t.ex. observera att några kommuner har fler besökare än invånare. Av följande diagram framgår användarprofilen hos den kommunala webbplatsanvändaren.

	<i>Låg</i>	<i>Mellan</i>	<i>Hög</i>
Ålder		x	
Utbildning		x	x
Ålder på barn	x	x	
Hushållsstorlek		x	x
Kommunstorlek	x	x	
Internetanvändare			x

Källa: Statskontoret, 2004.

	<i>Kvinna</i>	<i>Man</i>
Kön	x	

Källa: Statskontoret, 2004.

Den kommunala webbplatsbesökarens profil påminner mycket om den som gäller för besökare hos statens och landstingens webbplatser. I övrigt är det i första hand fråga om kvinnor, anställda inom kommunen.

Stockholm

Stockholms Stad har det mest omfattande utbudet av e-tjänster bland landets kommuner. Utvecklingen av e-tjänster vilar på en sammanhållen strategi. Bland e-tjänsterna finns exempelvis en sammanhållen skolportal för elever, lärare och föräldrar. På webbplatsen framgår klart att Stockholm erbjuder e-tjänster till invånarna.

Nacka

Nacka kommun utsågs till årets IT-kommun på Kvalitetsmässan 2003. Kommunen har utvecklat skol- och barnomsorgsval via internet. "Nacka 24" är en kommunikationslösning mellan myndigheten, föräldern och anordnaren av skola/barnomsorg. Samtliga familjer som har barn i förskole- och skolåldern kan använda denna tjänst. Föräldern öppnar ett konto via bankernas e-legitimation. Systemet ger exempelvis möjlighet att välja privat eller offentlig utförare inom barnomsorg och skola, kolla kösituationen på institutionerna m.m.

Nacka har också infört ett affärssystem som gjort att man på den personaladministrativa sidan avskaffat alla blanketter. Personalen rapporterar via sin egen dator in frånvaro, ansöker om semester och annan ledighet och kan även datera upp sina personuppgifter. Affärssystemet används även för ekonomiadministration och för elektronisk handel.

Inom en snar framtid avser man införa ett kundservicecenter – bl.a. som stöd till medborgare som har internet. Servicecentret skall vara en ingång för medborgarnas alla ärenden, med målet att slutföra varje ärende så tidigt som möjligt. Kommunikationskanalerna till detta center omfattar både internet, telefon, mail, personliga besök m.fl. Dessutom avser man införa ett gemensamt dokument- och ärendehanteringssystem för politiker, anställda och medborgare. Personer som inte har dator i hemmet, kommer att få hjälp med e-tjänsterna på kommunernas samtliga sju bibliotek.

Karlskrona

Karlskrona har inlett ett samarbete med Microsoft för att skapa en systemteknisk plattform som skall ligga till grund för kommunens satsningar på e-tjänster. Följande tjänster erbjuds redan i dag eller kommer att erbjudas inom en snar framtid.

Inom barnomsorgen kan man skicka in ansökan elektroniskt. Har man dessutom erhållit ett e-ID kan man logga in och ändra schema, ändra inkomstuppgift, avsluta placering och ändra telefonuppgifter. För första gången kunde eleverna i år göra sitt val till kommunens gymnasieskolor via webben – ca 90 % använde denna e-tjänst. Snabb information från skolan till föräldrarna skickas via SMS vid några av kommunens grundskolor. Kommunen avser att

öppna en skolportal som blir en träffpunkt och arbetsyta för elever, föräldrar, lärare och skoladministrativ personal – ett pilotprojekt kommer att genomföras under 2004. Under samma period kommer också föreningsregistret att bli tillgängligt på webben – medborgarna skall kunna boka lokaler för exempelvis sportaktiviteter.

Linköpings kommun

Linköpings kommun har utarbetat en "Handlingsplan för 24-timmarskommunen". Visionen är att "Linköpings kommun ska skapa sådana förutsättningar att e-tjänster och information som medborgaren efterfrågar alltid är tillgängliga på ett enkelt och effektivt sätt". Totalt omfattar handlingsplanen ett drygt 50-tal enklare och avancerade e-tjänster som skall införas under 2004–2005. Prioriteringen av e-tjänster är gjord utifrån en vinna-vinna situation: medborgarnytta, kostnadseffektivitet, ekonomiska intecitament och enkelhet i hantering. Man konstaterar också att för att kunna gå vidare med att bygga ut e-servicen, krävs samverkan mellan flera kommuner och myndigheter. Därför föreslås att kommunen medverkar i Sambruksplattformen.

Kommunens samliga blanketter skall finnas i digital form och helst utformade för interaktivitet. Blanketterna bör förses med intelligens, för att slippa få in felaktigt ifyllda blanketter som måste returneras. Exempel på e-tjänster som skall införas är ansökan till gymnasium, ansökan till barnomsorg och följa platsen i barnomsorgskön, anmäla elevfrånvaro, att följa skolarbetet via elektronisk portfolio, tillgång till elevers frånvaro och resultat från nationella prov, samtliga GIS-intranetapplikationer, m.fl.

Botkyrka kommun

Botkyrka kommun har inventerat och kartlagt ärenden eller delar av ärenden som är lämpliga att erbjuda som elektronisk ansökan utan signering och identitetskontroll. Exempel på sådana ärenden är: ansökan om barnomsorg, ansökan om omplacering av barnomsorg, ansökan till vuxenutbildning, uthyrning av lokaler, ansökan om föreningsbidrag, dödsboanmälan, ansökan om trygghetslarm, medborgarförslag, m.fl. Handläggningen av vissa ärenden flyttas också från en förvaltning till medborgarkontoren. Projektgruppen

har också tagit fram en gemensam beskrivning av ärendeprocessen vid ansökan och anmälan oavsett verksamhet.

Antagning till gymnasiet i Stockholms- och Göteborgsområdena

Kommunerna i stockholmsregionen samverkar om gymnasieintagningen inom ramen för Kommunförbundet Stockholms län. Man har ett gemensamt antagningsystem (databas) men varje kommun har sitt eget antagningskansli. I senaste ansökningsomgången inom stockholmsområdet sökte totalt ca 27 700 elever. 24 800 gjorde detta via webben.

I Göteborgsområdet sker motsvarande samverkan inom ramen för Göteborgsregionens Kommunalförbund. Kommunalförbundet beslutar också om själva intagningen. Regionen har ca 10 000 elever i årskurs 9. Av dessa sökte år 2003 1 933 elever sin gymnasieplats via webben. Motsvarande siffra för 2004 är 3 890 elever. Övriga elevers val i göteborgsregionen registreras av studievägledarna.

VLM-institutet

Inom skolans område pågår en samverkan mellan 11 kommuner i Gävleborgs och Uppsala län under beteckningen VLM-institutet (Forsknings- och utvecklingsinstitutet virtuella lärmiljöer). Verksamhetens mål är att kunskapen kring virtuella lärmiljöer skall utvecklas. Den snabba tekniska utvecklingen har inte följts av motsvarande metodutveckling av pedagogiken. Institutet eftersträvar ett samspel mellan datorns möjligheter, undervisningens verklighet och forskningens teorier om kunskapsutveckling.

3.6 Målgruppsorienterade portaler

Det finns ett relativt stort antal portaler med information från den offentliga sektorn vilka är speciellt riktade till bestämda målgrupper. Utifrån delegationens fokusering på livssituationer är denna typ av portallösningar av stort intresse. Än finns ingen samlad bild över antalet användare av dessa portaler – delegationen avser återkomma i denna fråga. Som exempel kan nämnas:

- studera.nu,
- svenska Miljönätet,
- forskning.se,
- företagarguiden,
- skoldatanätet,
- kvinnofredsportalen,
- skyddsnetet.

3.7 Slutsatser

Det hittills presenterade materialet har lett delegationen till följande slutsatser:

- med e-tjänster menas tjänster som tagits fram och levereras med elektronisk kommunikation,
- det finns ganska få exempel på sådana e-tjänster som idag sker i samverkan mellan flera myndigheter och huvudmän (t.ex. mellan kommuner),
- statliga myndigheter, kommuner och landsting har i allmänhet ingen strategi i denna samverkansfråga,
- ett område som är särskilt lämpligt för e-tjänster och som borde prioriterats mer gäller e-tjänster för företag som förklarar nyföretagande och företagets myndighetskontakter,
- de samverkansprojekt som satts igång har ännu inte slagit igenom i större utsträckning, men de tyder på att det på många håll finns både en insikt om behovet av samverkan och förutsättningar att skapa en sådan. Delegationen ser sin roll som förstärkare av de pågående samverkansprojekten,
- det återstår ännu en del insatser inom myndigheter, kommuner och landsting som gör det möjligt för användaren att följa sina ärenden.

4 Inledande ansatser

4.1 Mål

Delegationen har formulerat följande mål för sitt arbete:

Utgångspunkten är att den enskilda individens och det enskilda företags behov ska styra utbudet av e-tjänster. Kontakter med de offentliga aktörerna ska förenklas och nya typer av tjänster erbjudas. Tillgängligheten ska vara hög. Individen och företaget ska ha god och likvärdig service oavsett var man bor eller är lokaliserad och oavsett vid vilken tidpunkt på dygnet behovet finns. Med hög tillgänglighet menas också att tekniken anpassas efter individens förutsättningar. Utgångspunkten i de enskilda behoven kräver att e-tjänsterna görs mycket flexibla samt vilar på en långtgående samverkan mellan de olika offentliga aktörerna och kan svara mot de behov av stöd och hjälp som kan finnas i olika situationer i livet. En utveckling mot ett ökat antal e-tjänster och e-tjänster med nytt innehåll frigör resurser och bidrar till att utveckla kvaliteten i verksamheten. Fokuseringen på individen ska påverka inriktningen av den offentliga verksamheten, så att den fungerar på individernas villkor istället för på den egna verksamhetens.

Vidare skall alla ges möjlighet att använda sig av den servicekanal som passar bäst: personliga möten, brev, telefonservice, call centers, Internet. Tjänsterna skall utvecklas i samverkan mellan stat, kommun och landsting. Det är därvid av särskild vikt att ta hänsyn till näringslivets behov. Målet för delegationens arbete kommer att fortlöpande följas upp.

Delegationens strävan är att dess fokusering på individernas ökade egenkontroll över sina myndighetskontakter via e-tjänsterna skall leda till en genomgripande förändring av förhållandet mellan individ och myndigheter.

Med e-tjänster menas tjänster som tagits fram och levereras med elektroniskt kommunikation. E-tjänster innefattar i vår definition möjlighet att använda servicekanaler som telefonservice, call-centers, internet och sms. Därutöver måste delegationen i sitt arbete beakta möjligheten till personliga tjänster och brev. Målet är att e-tjänster med denna breda definition skall kunna vara tillgängliga och nyttiga för alla och kunna användas av alla i relation till medborgarens kompetens och behov. Tjänsterna skall utvecklas i samverkan mellan stat, kommun och landsting.

I delegationens fortsatta arbete kommer visioner att behöva utvecklas kring näringslivets och forskningens roll för e-tjänsterna.

4.2 Livssituationer

Delegationen strävar efter att till 2006 ha initierat e-tjänster för ett antal livssituationer. Konsultföretaget Metamatrix har på uppdrag av sekretariatet utarbetat rapporten E-tjänster genom hela Livet. Konsultrapporten ger en överblick över hur denna fråga har behandlats tidigare samt ett förslag till hur frågan kan vidareutvecklas.

Av rapporten framgår att de flesta västlänningar har offentliga guider eller portaler till offentliga tjänster. Strukturen inom dessa portaler varierar. Vissa har få ingångar till tjänsterna, andra har många. Den amerikanska portalen E-Government Initiatives www.whitehouse.gov/omb/egov kan sägas representera den ena ytterligheten med endast tre ingångar

- en för enskilda individer som söker kontakt med myndigheter,
- en för företagare som söker kontakt med myndigheter,
- och en för myndigheter som söker kontakt med andra myndigheter.

Andra länder har betydligt fler ingångar, ofta beskrivna som livssituationer.

I konsultrapporten beskrivs alternativa ansatser för att vidareutveckla arbetet med digitala tjänster kopplade till livssituationer:

1. man kan utgå ifrån olika "livssituationer" som kan antas vara vanligt förekommande (t.ex. att studera, att söka arbete eller att gifta sig). Dessa situationer bör delas upp i sina minsta beståndsdelar som struktureras och preciseras så långt det är möjligt. Utifrån denna bas bör man sedan utveckla e-tjänster

som på olika sätt kan antas förenkla livssituationen ifråga för den enskilda individen,

2. man kan utgå från de vanligaste individrelaterade ärendetyperna (t.ex. ansökan om studiemedel, adressändring, ansökan om personbevis, deklaration) i ett antal centrala register och databaser (som befolkningsregister, skatteregister och adressregister) och undersöka hur de vanligast förekommande ärendena kan automatiseras och effektiviseras och hur individens kontroll över dessa ärenden kan öka,
3. man kan fånga upp och stödja pågående aktiviteter inom den offentliga sektorn som svarar mot vårt livssituationsmål bl.a. utifrån Statskontorets och Kommunförbundets kommande undersökningar.

Den metod delegationen kommer att använda är en kombination av de tre ansatserna. "Livssituationer" (ansats 1) utgår från individens behov av e-tjänster t.ex. som

- elev,
- student,
- värnpliktig,
- förälder,
- löntagare,
- företagare,
- flyttande,
- vård- och omsorgsbehövande,
- pensionär.

Livssituationsansatsen täcker ganska breda område och måste därför specificeras i form av individrelaterade ärendetyper (ansats 2). Och delegationen ser inget hinder i engagera sig i vidareutvecklingen av delvis redan etablerade tjänster (ansats 3), eftersom syftet med delegationens arbete är att inte bara utveckla nya e-tjänster utan också att bidra till spridningen, fördjupning och individanpassning av redan etablerade tjänster.

Prioriteringen av delegationens arbete med e-tjänster utgår från att de valda e-tjänsterna skall ha stora volymer och/eller berör många enskilda individer och företag. Tjänsterna kan vara av olika slag:

- engångstjänster,
- lågfrekventa och kortvariga tjänster – starta eget företag, yrkes-
trafiktillstånd,
- lågfrekventa och långvariga – sjukförsäkring, studiestöd, sjuk-
vård,
- högfrekventa och kortvariga – individuella handlingsplaner
inom arbetsmarknadsförmedlingen, föräldraförsäkring,
- högfrekventa och långvariga – barnomsorg, äldreomsorg,
skolan.

Delegationen har inledningsvis ägnat sig åt överläggningar och kontakter om e-tjänster framförallt inom tre sektorer:

- vård- och omsorgssektorn,
- skolan,
- administrativa tjänster.

Ett allmänt underlag om olika sektorer finns i rapporten ”En lärande IT-politik för tillväxt och välfärd” från ITPS (2003), som på regeringens uppdrag har utvärderat IT-politiken. Särskilda rapporter finns bl.a. inom vård- och omsorgssektorn samt skolan.

4.2.1 E-tjänster för livssituationer

Delegationen kommer inledningsvis att överväga följande e-tjänster som ingår i livssituationerna Förälder, Elev, Student, Flyttande, Vård- och omsorgsbehövande, Arbetssökande och Pensionär samt i företagstjänster:

- e-tjänst vid ansökan om föräldrapenning och att söka daghems-
plats,
- e-tjänst vid gymnasieantagning,
- e-tjänst vid ansökan om högskoleplats,
- e-tjänst vid studielån,
- e-tjänst vid flyttning,
- e-tjänst för vård och äldreomsorg,
- e-tjänst vid sökande av socialbidrag,
- e-tjänster riktade mot företag,
- e-tjänster för arbetssökande.

Delegationens insats kommer att bestå i en analys av hur långt utvecklingen av respektive e-tjänster, tillgängliga och nyttiga för alla, har kommit, att undersöka på vilket sätt e-tjänsterna kan vidareutvecklas och påskyndas samt hur användningen kan breddas till nya grupper. Under hösten planeras seminarier och hearing på olika platser i landet.

4.2.2 Säker identifiering

Den 1 januari 2001 trädde lagen (2000:832) om kvalificerade signaturer i kraft. Lagen innebär genomförandet av ett EG-direktiv om ett gemenskapsverk för elektroniska signaturer (1999/93/EG) och innehåller bl.a. regler om krav på, tillsyn över och skadeståndsansvar för den som utfärdar certifikat för elektroniska signaturer till allmänheten, om certifikaten anges ha en viss säkerhetsnivå. Sådana certifikat kallas i lagen för kvalificerade certifikat. Certifikat av detta slag har utfärdats i begränsad omfattning. En särställning ges vidare åt elektroniska signaturer med en viss säkerhetsnivå s.k. kvalificerade elektroniska signaturer.

För att medborgarna själva skall kunna utföra vissa elektroniska ärenden samt elektroniskt följa ärenden exempelvis, på samma sätt som nu sker vid bankärenden via internet, krävs e-identifiering och andra tekniska förutsättningar för säkert informationsutbyte. Sådana lösningar är under utveckling och under våren 2004 kommer Statskontoret att genom ett nytt ramavtal erbjuda sådana tjänster. Dessa kommer att ställas till förfogande av banker och andra intressenter. Sedan tidigare har ca 100 000 personer sådana tjänster.

Den säkerhetsmodell som i princip tillämpas inom den offentliga sektorn vilar på förutsättningen att myndighet, kommun och landsting fastställer säkerhetskravet för olika e-tjänster.

Nämnden för elektronisk förvaltning, IT-strategigruppen, Statskontoret och delegationen har inlett ett samarbete för att informera hela den offentliga sektorn om principerna och utgångspunkterna för att bestämma säkerheten vid användningen av e-tjänster. Avsikten är att under hösten 2004 anordna seminarier kring detta.

4.2.3 Individuella, elektroniska brevlådor i den enskilda individens egen hand

Statskontoret har i ett par utredningar studerat metoder att förse användare med en egen säker plats på Internet, kallad "Min plats", där man kan skapa, spara, skicka och ta emot korrespondens med 24-timmarsmyndigheter. I ett pågående arbete studerar man också lösningar där den enskilda individen får en adress för elektronisk post från myndigheterna, ett slags "elektronisk folkbokföringsadress". Detta rör sig i bägge fallen om generella lösningar som har tillämpning i allt från att erbjuda myndigheter kanaler för elektroniska utskick till metoder som ger stöd för en mer fullständig elektronisk dialog t.ex. i samband med ansökningar och tillstånd. Andra intressanta möjligheter för dessa metoder finns inom vård och omsorg, i patientens dialog med vårdgivaren och när olika vårdgivare, med patientens medgivande, utväxlar information genom säkra kanaler.

De personaladministrativa systemen inom den offentliga sektorn dvs. stat, kommun och landsting, medger att flertalet anställda kan få sitt lönebesked elektroniskt och inom en nära framtid elektroniskt skall kunna följa lönerapporteringen. Dessa elektroniska tjänster innebär en förstärkt egen kontroll för den anställde samt väsentliga besparingar för myndigheterna. En grov uppskattning visar att den direkta och synbara besparingen kan vara flera 10-tals miljoner kronor för hela den offentliga sektorn. Därutöver tillkommer besparingar av annat slag som med all sannolikhet är betydligt större. Hindret för detta är idag myndigheternas eget utvecklingsarbete.

En stor andel av de sökande till gymnasiet kan idag söka elektroniskt. Ett inarbetat elektroniskt antagningssystem innebär betydande fördelar för såväl den enskilde som skolan. Den enskilde har en bättre överblick över olika studiealternativ vilket innebär att felkällorna minskar. Skolan får snabbare uppgifter om dimensioneringen inom olika utbildningar vilket underlättar planeringen. Om hela processen skedde fullständigt elektroniskt skulle ytterligare besparingar kunna ske för såväl den enskilde som kommunen.

Individuellt baserade brevlådor kan införas på flera områden, t.ex. vårdplanering, som lämpar sig för e-tjänster.

Direktiven

Denna del av delegationens arbete ligger särskilt i linje med den första punkten i direktiven innebärande att delegationen skall

- identifiera områden i offentliga sektor där elektroniska tjänster har en potential att skapa stor nytta för enskilda individer och företag samt effektivisera offentlig sektor, men där det finns hinder som behöver undanröjas eller skäl att påskynda utvecklingen samt ta initiativ till åtgärder för att driva på utvecklingen inom dessa områden.

4.3 Staten i lokalsamhället

E-tjänster möjliggör tids- och rumsberoende kontakter med den offentliga sektorn. Genom en ökad samverkan mellan i första hand de statliga myndigheterna skulle staten kunna vara representerad i alla landets kommuner och i glesbygden. Det är tveksamt om den representation med lokala kontor som staten har idag är möjlig på sikt. Ett alternativ skulle då kunna vara att genom ökad samverkan över myndighetsgränserna erbjuda statlig service på mindre orter genom att öppna gemensamma statliga servicekontor, ”staten i busken” eller ”one-stop-service”. E-tjänster bör på detta och andra sätt enligt delegationens mening kunna skapa förutsättningar för eller bli en konsekvens av förändringar i den offentliga förvaltningens struktur, såväl på statlig som kommunal nivå.

Denna idé ligger i linje med det s.k. VISAM-projektet som regeringen lagt på ett antal stora myndigheter med kundkontakter och som utförs vid Statskontoret (regeringsbeslut 22 maj 2003). Arbete skall genomföras i regionala samverkansprojekt i första hand inom Skåne, Västra Götalands, Västerbottens och Norrbottens län. Projekten skall syfta till

- utveckla, pröva och etablera gemensamma kanaler för den offentliga förvaltningens möte med enskilda individer och företag samt,
- att utveckla, belysa och pröva de långsiktiga möjligheterna att över myndighetsgränserna utveckla service-, organisations- och arbetsformer som tar tillvara de effektivitetsvinster som en ökad samverkan kan ge.

Enligt regeringsbeslutet skall berörda kommunala och landstingskommunala organ inbjudas att delta i arbetet när ”det bedöms lämpligt med hänsyn till samarbetets karaktär och förutsättningar i övrigt”.

Det kan konstateras att Kalmarregionen redan satt igång en liknande försöksverksamhet.

Direktiven

Delegationen kommer att behöva ägna stor uppmärksamhet åt formerna för samverkan mellan stat, kommun och landsting. Denna punkt överensstämmer särskilt med den andra punkten i direktiven, innebärande att delegationen skall

- pröva nya vägar att öka samverkan mellan staten, kommuner och landsting samt mellan offentlig sektor och andra aktörer vid utveckling och tillhandahållandet av elektroniska tjänster.

4.4 Samverkansprojekt med näringslivet

I den ovannämnda tidningsartikeln den 16 mars 2004 i Sydsvenskan (se avsnitt 1.4), beskrevs kortfattat en finansieringsmodell som används i den amerikanska förvaltningen. Modellen innebär kontrakt med leverantörer som själva bekostar utvecklingen av nya IT-system och får betalt först när de genererar kostnadsbesparingar i den offentliga sektorn. Den största risken flyttas till leverantören, som samtidigt får mer betalt om systemet får avsedd effekt. ”Vi anser att denna modell är intressant och värd att analyseras djupare för att se om inslag av den kan införas i Sverige”, säger artikelförfattarna.

Ett uppdrag att utveckla denna form bör ges till Ekonomistyrningsverket med medverkan av Statskontoret. Diskussioner bör inledas med näringslivet.

Direktiven

En utveckling av denna och liknande metoder stämmer särskilt överens med den tredje punkten i direktiven, innebärande att delegationen skall

- initiera samverkansprojekt med näringslivet.

4.5 Främja kunskapsöverföring mellan forskning och utveckling av e-tjänster

Ovan har Vinnovas näraliggande verksamhet kort beskrivits (se avsnitt 2.1) liksom det underlag som Interactive Institute lämnat till regeringen om hur olika regioners testmiljöer kan användas som bas för e-tjänstutvecklingen. Vinnova kommer under våren att arrangera seminarier kring utvecklingen av e-tjänster tillsammans med ett antal universitet. Delegationen är inbjuden att delta på dessa seminarier.

Direktiven

De förutsättningar som skapas genom samarbete med Vinnova och andra forskningsstödjande och -bedrivande organisationer ligger särskilt i linje med direktivens fjärde punkt innebärande att delegationen skall

- främja kunskapsöverföring mellan forskning och utveckling och framtagandet av praktiska och nyttskapande elektroniska tjänster.

4.6 Finansiering och eventuellt stöd

Statskontoret har i en rapport till regeringen (sommaren 2002) delat in e-tjänster utifrån deras möjligheter att finansieras inom givna ekonomiska ramar, en indelning som med lämpliga förändringar kan användas även i diskussioner med e-tjänster som görs gemensamt med kommuner och stat.

Ett första förhållandevis enkelt lönsamhetsbegrepp är det rent "myndighetsekonomiska" där både kostnader och intäkter kan hanteras inom ramen för ett och samma anslag och en och samma

myndighet. Flertalet av myndigheternas e-projekt har hittills varit av detta slag.

En något mer komplicerad situation kan uppstå när kostnader och intäkter uppträder över flera myndigheter, men där effekterna av både kostnader och intäkter fortfarande helt bedöms inom ramen för statens budget. Om projektet totalt är lönsamt i detta perspektiv kan det hanteras utan att statsbudgetsaldot påverkas. Det kan dock kräva att medel flyttas mellan anslag eller att man inrättar ett särskilt anslag. Finansieringen kan då ske genom att berörda anslag dras ner motsvarande intäkterna och får tilldelning från anslaget motsvarande kostnaderna.

Ytterligare en annan bedömningssituation uppkommer när kostnaderna kan hanteras på statsbudgeten men de monetärt mätbara intäkterna uppstår helt eller delvis utanför den. Möjligheten att hantera en sådan situation utan att budgetsaldot påverkas beror på i vilken mån staten genom avgifter eller på annat sätt kan hämta hem de vinster som uppstår utanför statsbudgeten.

Slutligen kan den bedömningssituationen uppkomma att nyttorna uppstår i huvudsak utanför statsbudgeten, men inte kan mätas i pengar. Projekt av detta slag kräver för sin finansiering del i ett reformutrymme.

En diskussion bör inledas med företrädare för den kommunala och landstingskommunala sektorn vilka som är de viktigaste huvudtyperna av finansieringssituationer som man hamnar i vid ett samarbete mellan stat och kommun, som tillför ytterligare en dimension, nämligen skilda huvudmannaskap.

Vidare bör frågan om differentierad avgiftssättning undersökas, dvs. när medborgarna utnyttjar olika slag av servicekanaler, som kanske medför olika kostnader för den offentliga förvaltningen. Frågan gäller om kostnadsskillnader bör få slå igenom på avgifterna för medborgarna.

Direktiven

En utveckling av denna punkt ligger särskilt i linje med direktivens femte punkt innebärande att delegationen skall

- bedöma behov av och former för särskilda stödinsatser för utvecklingen av elektroniska tjänster.

4.7 Support och tekniska alternativ

Utvecklingen av e-tjänster bygger på att det finns en teknisk infrastruktur som gör e-tjänsten tillgänglig. F.n. har den övervägande delen av befolkningen tillgång till Internet via modem och det vanliga telefonnätet. En mindre del har dessutom tillgång till bredbandsinfrastruktur, som möjliggör snabbare access och större urval av tjänster. Både på grund av tekniska begränsningar och av andra skäl, ekonomiska eller andra personliga skäl, måste e-tjänsterna finnas tillgängliga på olika media för att inte utestänga stora befolkningsgrupper.

Direktiven

Delegationen skall, enligt de sjätte och sjunde punkterna i direktiven

- stimulera utnyttjandet av kombinerade servicekanaler såsom t.ex. avancerad telefonservice och servicekontor genom vilka enskilda individer och företag kan erbjudas personlig hjälp med att utnyttja de elektroniska tjänsterna, och
- pröva vilka typer av elektroniska tjänster som kan vara lämpliga att leverera via nya kommunikationsplattformar såsom mobila elektroniska kommunikationssystem och interaktiv digital-TV.

4.8 Övriga arbetsuppgifter för delegationen

Bland övriga insatser som nämns i direktiven, utan att ha fått en särskild punkt i uppdraget, bör särskilt nämnas

- elektronisk offentlig upphandling.

Enligt kommittéförordningen (SFS 1998:1474) skall vidare följande konsekvensanalyser finnas med, om förslagen i betänkandet har betydelse i dessa avseenden:

- beräkning av kostnadskonsekvenser för staten, kommuner, landsting, företag eller andra enskilda,
- samhällsekonomiska konsekvenser,
- den kommunala självstyrelsen,
- brottslighet och brottsförebyggande arbete,

- sysselsättning och offentlig service i olika delar av landet,
- små företags arbetsförutsättningar, konkurrensförmåga eller villkor i övrigt i förhållande till större företags,
- jämställdheten mellan kvinnor och män,
- möjligheterna att nå de integrationspolitiska målen.

När det gäller kostnadsökningar för staten, kommuner eller lands-
ting, skall kommittén föreslå en finansiering.

Kommittédirektiv



Delegation för utveckling av offentliga tjänster

**Dir
2003:81**

Beslut vid regeringssammanträde den 18 juni 2003.

Sammanfattning av uppdraget

Informationstekniken (IT) är ett kraftfullt redskap för att förbättra och effektivisera offentlig verksamhet, öka tillgängligheten till viktig samhällsservice, underlätta medborgarnas insyn och delaktighet i beslutsprocesser samt stimulera näringslivets konkurrenskraft. Genom informationstekniken kan därmed en hållbar ekonomisk tillväxt, en hög välfärd för alla medborgare i hela landet samt en vital demokrati främjas.

En delegation tillsätts därför med uppdrag att stimulera utvecklingen och användningen av elektroniska tjänster i offentlig sektor (offentliga e-tjänster). Delegationen skall inrikta sig särskilt på elektroniska tjänster som kan skapa stor nytta för medborgare och företag samt effektivisera offentlig sektor. Delegationen skall bl.a. pröva nya vägar att öka samverkan mellan stat, kommun och landsting samt mellan offentlig sektor och övriga aktörer.

Delegationen skall arbeta åtgärdsinriktat samt fortlöpande redovisa resultatet av sitt arbete till regeringen.

Bakgrund

I budgetpropositionen för 2003 (prop. 2002/03:1) gjorde regeringen bedömningen att det finns stora möjligheter till serviceförbättringar genom elektroniska samhällstjänster till stor

nytta för medborgare och företag, och därmed för tillväxt och demokrati. Ett problem är emellertid att de utvecklingsinsatser som krävs inte alltid leder till omedelbara myndighetsinterna effektivitetsvinster som kan finansiera investeringarna av de nya elektroniska tjänsterna. Vinsterna uppstår i stället hos företag och medborgare och kommer därför inte myndigheterna till godo. Regeringen gjorde därför bedömningen att det finns skäl att utreda behovet av och formerna för särskilda insatser för att stimulera utvecklingen av elektroniska samhällstjänster och att en delegation bör tillsättas för detta arbete. Regeringen angav även att det finns behov av fastare samverkansformer med kommuner och landsting när det gäller utveckling av elektroniska tjänster. Regeringen menade också att det finns ett behov av en ökad stimulans bl.a. på området för mobiltjänster.

Verket för innovationssystem har på uppdrag av regeringen redovisat ett förslag till en plan för genomförandet av ett utvecklingsprogram för IT/telekomsektorn (N2002/10876/ITFOU). Ett centralt förslag är att påskynda en användardriven utveckling av nya applikationer/tjänster med stort förädlingsvärde inom IT/telekom, bl.a. föreslås att en delegation bildas för att initiera utvecklingsprojekt för offentliga e-tjänster. Verket har vidare på uppdrag av regeringen redovisat en nationell strategi för FoU inom området tillämpad informationsteknik (2002/12353/ITFOU).

IT-kommissionen föreslår i rapporten Breddtjänster – ett nytt skede i IT-politiken (SOU 2002:51) att en kommission tillsätts i syfte att främja utvecklingen av elektroniska tjänster som skapar stor medborgarnytta.

IT-politiken

Sverige skall som första land bli ett informationssamhälle för alla. Det är det IT-politiska mål som fastslogs av riksdagen år 2000 (prop. 1999/2000:86, bet. 1999/2000:TU9, rskr. 999/2000:256). IT-politikens inriktning är att främja tillväxt,

sysselsättning, regional utveckling, demokrati och rättvisa, livskvalitet, jämställdhet och mångfald, effektiv förvaltning samt ett hållbart samhälle. De prioriterade uppgifterna för staten är att öka tilliten till IT, kompetensen att använda IT och tillgängligheten till informationssamhällets tjänster.

Inom dessa prioriterade områden pågår ett utvecklingsarbete som redovisades senast i budgetpropositionen för 2003 (prop. 2002/03:1). När det gäller tillgängligheten fortskrider utbyggnaden av såväl fast som mobil kommunikationsinfrastruktur. Regeringen har dock pekat på att utbyggnaden påverkas av marknadsläget. Beslut om vissa justeringar har därför tagits avseende bl.a. medel för bredbandsutbyggnad i gles- och landsbygd. Regeringens prioriteringar för att öka tilliten avser särskilt satsningar på informationssäkerhetsområdet, ett säkrare Internet samt elektroniska signaturer och annan säkerhetsteknik. På kompetensområdet har bl.a. medel betalats ut för att finansiera uppbyggnaden av ett kompetenscentrum för Internetteknik.

Regeringen lämnade i mars 2003 ett förslag till riksdagen om en ny lag om elektronisk kommunikation (prop. 2002/03:110). Lagförslaget omfattar elektroniska kommunikationsnät och elektroniska kommunikationstjänster, dvs. överföringstjänster, men inte innehållet i tjänsterna. Propositionen redovisar också regeringens syn på myndighetsorganisationen och uppgifterna på området.

Regeringen tillsatte under 2001 ett forum för IT och miljö. Målet för forumets arbete är att kartlägga hur IT-tillämpningar kan utnyttjas för att minska miljöpåverkan och främja en hållbar utveckling.

Regeringen tillkallade våren 1994 en IT-kommission för att främja en bred användning av informationsteknik i Sverige. IT-kommissionens arbete har i första hand legat på en övergripande strategisk och visionsskapande nivå. Uppdraget löpte ut den 31 maj 2003. I slutrapporten Digitala tjänster – hur då? (SOU 2003:55) presenterar kommissionen förslag till en nyttoinriktad IT-politik.

Regeringen har den 18 juni 2003 fattat beslut om att tillsätta en IT-politisk strategigrupp med uppdrag att främja det svenska informationssamhällets fortsatta utveckling (N2003/4799/ITFOU). Syftet är att bidra till att det IT-politiska målet, att Sverige som första land skall bli ett informations-samhälle för alla, uppnås, och därmed bidra till en långsiktigt hållbar tillväxt och nytta för medborgaren.

24-timmarsmyndigheten

Den offentliga sektorn bör vara ett föredöme som aktiv användare av informationsteknik i den egna verksamheten och i samverkan med företag och medborgare. Det gäller såväl statlig förvaltning som kommuner och landsting. Utvecklingen, som går under beteckningen 24-timmarsmyndigheten, har tagit fart och har på flera sätt medfört förenklingar och förbättringar för medborgarna i deras kontakter med myndigheter. Varje månad har den offentliga förvaltningens webbplatser två miljoner unika besökare. Att registrera och ställa av fordon, söka jobb, deklarerar inkomstskatt och begära tillfällig föräldrapenning är exempel på offentliga tjänster som finns tillgängliga via informationsteknik. Ett särskilt arbete pågår för att förenkla regelverk och myndighetsservice för företagen.

För att stimulera och underlätta en fortsatt positiv utveckling har regeringen initierat ett omfattande arbete. Särskilda insatser vidtas för att få till stånd en gemensam infrastruktur omfattande bl.a. tillförlitliga säkerhetslösningar för den elektroniska kommunikationen mellan myndigheter och mellan myndigheter och enskilda. Ökad samverkan underlättas av gemensamma standarder och gemensamma tjänster för de statliga myndigheternas elektroniska kommunikation och informationshantering. Regeringen avser därför att inrätta ett särskilt samordningsorgan bestående av representanter från statliga myndigheter som är av särskild betydelse för utvecklingen av den elektroniska förvaltningen.

Inom Regeringskansliet bedrivs ett samordnat och målinriktat arbete med att inventera formkrav i lagar och förordningar i syfte att undanröja hinder för elektronisk kommunikation och elektronisk dokument- och ärendehantering. Arbetet redovisas i rapporten Formel – Formkrav och elektronisk kommunikation (Ds 2003:29).

Regeringen har gett Statskontoret, Arbetsmarknadsstyrelsen, Centrala studiestödsnämnden, Riksförsäkringsverket, Riksskatteverket och Tullverket i uppdrag att gemensamt utveckla och pröva nya former för lokal servicesamverkan (dnr Fi 2003/3123). Syftet är att med hjälp av bl.a. IT pröva nya och mer rationella lösningar som gör den offentliga servicen mer tillgänglig och kostnadseffektiv. Inom ramen för uppdraget har myndigheterna möjlighet att bjuda in kommuner och landsting att delta i arbetet.

Elektronisk handel

Ytterligare en central del av IT-politiken är att stimulera den elektroniska handeln. I propositionen Ett informationssamhälle för alla (prop. 1999/2000:86) framhåller regeringen att elektronisk handel är ett medel för att öka tillväxten. I budgetpropositionen för 2003 (prop. 2002/03:1) framförs att regeringen vill öka takten i arbetet med att få den offentliga sektorn att övergå till att handla och kommunicera elektroniskt. Med informationsteknik i allmänhet och e-affärer i synnerhet kan offentlig förvaltning effektivisera sina administrativa processer. Detta kan leda till rationaliseringar i organisationen, men även skapa nytta för medborgare och företag, i form av bättre tillgänglighet till information och besparingar i tid och kostnader för ärendehantering.

Arbetet inom EU

De nationella insatserna ingår också som en del av åtaganden inom ramen för EU-samarbetet. Handlingsprogrammet e-Europa 2005 syftar till att ta fram säkra tjänster och tillämpningar och innehåll som bygger på lättillgänglig bredbandsinfrastruktur med målet att före 2010 göra Europa till den mest konkurrenskraftiga och dynamiska kunskapsbaserade ekonomin med ökad sysselsättning och social sammanhållning. En viktig del är utvecklingen av användbara offentliga tjänster på Internet. Handlingsprogrammet anger även att de offentliga myndigheterna i medlemsstaterna och den privata sektorn bör sträva efter att deras tjänster skall kunna nås via olika tekniska plattformar, t.ex. interaktiv digital-TV och tredje generationens mobila kommunikation.

Ett särskilt arbete pågår i syfte att förbättra möjligheterna för såväl allmänhet som näringsliv att vidareutnyttja information från offentlig sektor i syfte att skapa nya tjänster och produkter. För närvarande bereds ett direktiv med syftet att sörja för att samma grundläggande villkor tillämpas för alla aktörer på den europeiska informationsmarknaden i fråga om vidareutnyttjande av offentlig information.

Behovet av en delegation

Sverige ligger internationellt sett i framkanten som IT-nation och har kommit långt i att skapa ett informationssamhälle för alla. Sveriges framgångar bygger i stor utsträckning på de goda förutsättningar som skapats genom en väl utbyggd infrastruktur med hög överföringskapacitet, den höga IT-mognad som finns hos befolkningen och arbetskraften, en tradition av pragmatisk samverkan mellan stat och näringsliv samt satsningar på forskning och utveckling.

Det är angeläget att Sverige befäster sin ställning som framstående IT-nation och genom en framsynt politik flyttar fram

positionerna ytterligare. Det är viktigt för näringslivets utveckling och konkurrenskraft och för människors livskvalitet och delaktighet i samhällsutvecklingen. Därtill bidrar det till att stärka Sveriges anseende och roll i det internationella samarbetet.

Sveriges fortsatta framgång är beroende av en ökad utveckling och användning av attraktiva elektroniska tjänster, över såväl fasta som mobila nät. Av särskild vikt är utvecklingen av elektroniska tjänster i offentlig sektor, såväl tjänster som kan skapa stor nytta för medborgare och företag som tjänster som kan bidra till en positiv utveckling i offentlig sektor. Informations-tekniken är ett viktigt instrument för att den offentliga sektorn på ett effektivt sätt skall kunna möta de utmaningar och tillvarata de möjligheter som samhällets förändringar medför.

Den demografiska och ekonomiska utvecklingen

Genomsnittsåldern hos befolkningen blir högre. Det i sin tur ökar behoven av vård och omsorg samtidigt som belastningen på de offentliga utgifterna tilltar då en ökad andel äldre skall försörjas av en minskad andel i förvärsaktiv ålder. De kommande stora pensionsavgångarna riskerar att medföra stora kompetensförluster. Sammantaget ställer detta krav på rationaliseringar och förnyelse inom offentlig sektor. Samtidigt har befolknings-sammansättningen förändrats med allt fler invånare med utländsk bakgrund. Mångfalden är en resurs som bättre behöver tas till vara i offentlig sektor.

Ytterligare en utvecklingsinriktning är att befolkningen i stora delar av landet minskar. För att kunna upprätthålla en grundläggande offentlig service i glesbefolkade områden, behövs mer samverkan och samordning mellan stat och kommun samt mellan offentliga aktörer och andra servicegivare.

Medborgares och företags förväntningar

Medborgarnas krav på hög kvalitet i och hög tillgänglighet till offentlig verksamhet ökar. Rörligheten av arbetskraft, kapital och marknader tilltar. Näringslivets konkurrenskraft blir därmed alltmer avhängigt av dynamiska miljöer med en väl fungerande infrastruktur, däribland tillgång till offentliga informationskällor som kan återanvändas och förädlas på marknaden. Utvecklingen av e-tjänster kan i många fall vara ett effektivt sätt att minska den administrativa bördan för småföretag. En utmaning för det offentliga är att tillhandahålla en service anpassad till medborgares och företags olika behov och förutsättningar. Den offentliga sektorn spelar också en viktig roll genom att skapa förutsättningar för utvecklingen i samhället i stort t.ex. genom att använda e-handel.

Deltagandet i traditionella demokratiska kanaler för inflytande tenderar att sjunka samtidigt som samhällsengagemanget är fortsatt högt. En utmaning är att tillvarata människors samhällsintresse genom att öppna nya kanaler för insyn och deltagande i politiska beslutsprocesser.

Internationaliseringen och EU-samarbetet

Ett ökat och fördjupat EU-samarbete kräver innovativa lösningar för att ge alla medborgare och företag i Europa likvärdiga möjligheter att ta del av den information och de tjänster som finns inom gemenskapen och i de olika medlemsländerna.

Svenska företag arbetar i stor utsträckning mot en internationell marknad varför möjligheten att framställa elektroniska tjänster som kan främja konkurrenskraften bör tillvaratas.

Syfte och utgångspunkter

Syftet med delegationen är att den skall vara pådrivande i utvecklingen och användningen av elektroniska tjänster i offentlig sektor. Delegationen skall inrikta sig särskilt på elektroniska tjänster som kan skapa stor nytta för medborgare och företag samt effektivisera offentlig sektor.

Målet är att förbättra och effektivisera offentlig verksamhet, öka tillgängligheten till viktig samhällsservice, underlätta medborgarnas insyn och delaktighet i offentliga beslutsprocesser samt stimulera näringslivets konkurrenskraft. Delegationens arbete kan därmed bidra till uppfyllelsen av de viktiga allmänpolitiska målen om en hållbar ekonomisk tillväxt, en hög välfärd för alla medborgare i hela landet samt en vital demokrati med ett högt deltagande.

Delegationens arbete ligger i linje med IT-politikens inriktning vars mål är att Sverige som första land skall bli ett informationssamhälle för alla. Delegationens arbete är även en viktig del i regeringens handlingsprogram för att minska den administrativa bördan för företag.

En utgångspunkt för delegationens arbete skall vara att de elektroniska tjänsterna inte får utestänga grupper av medborgare. Alla medborgare, oavsett kön, ålder, eventuella funktionshinder, etnisk och kulturell bakgrund samt bostadsort, skall ha samma förutsättningar att kunna fullgöra sina skyldigheter och tillvarata sina rättigheter gentemot det allmänna.

Vid utveckling av offentliga e-tjänster kan även frågor som berör infrastruktur och säkerhet uppkomma. Behovet av en väl fungerande och tillförlitlig elektronisk kommunikationsinfrastruktur är en betydelsefull aspekt för att nå en bred användning av offentliga e-tjänster.

Uppdraget

Delegationen skall

- identifiera områden i offentlig sektor där elektroniska tjänster har en potential att skapa stor nytta för medborgare och företag samt effektivisera offentlig sektor, men där det finns hinder som behöver undanröjas eller skäl att påskynda utvecklingen samt ta initiativ till åtgärder för att driva på utvecklingen inom dessa områden,
- pröva nya vägar att öka samverkan mellan staten, kommuner och landsting samt mellan offentlig sektor och andra aktörer vid utveckling och tillhandahållandet av elektroniska tjänster, initiera samverkansprojekt med näringslivet,
- främja kunskapsöverföring mellan forskning och utveckling och framtagandet av praktiska och nyttskapande elektroniska tjänster,
- bedöma behov av och former för särskilda stödinsatser för utvecklingen av elektroniska tjänster,
- stimulera utnyttjandet av kombinerade servicekanaler såsom t.ex. avancerad telefonservice och servicekontor genom vilka medborgare och företag kan erbjudas personlig hjälp med att utnyttja de elektroniska tjänsterna,
- pröva vilka typer av elektroniska tjänster som kan vara lämpliga att leverera via nya kommunikationsplattformar såsom mobila elektroniska kommunikationssystem och interaktiv digital-TV.

Arbetsformer och redovisning av uppdraget

Delegationen skall arbeta åtgärdsinriktat. Delegationen skall redovisa resultatet av sitt arbete senast den 1 november 2006. Lägesrapporteringar skall göras halvårsvis med start den 1 maj 2004.

Delegationen får inrätta referens- och arbetsgrupper som kan bistå delegationen i arbetet.

Delegationen skall tillvarata de erfarenheter och kunskaper som finns i pågående och genomförda utredningar och andra utvecklingsprojekt med anknytning till delegationens uppdrag.

Delegationen skall följa pågående arbete som bedrivs inom Regeringskansliet såsom bl.a. Arbetsgruppen för innovationspolitik, Forum för IT och miljö och Arbetsgruppen för IT och demokrati samt följa arbetet i Ansvarskommittén (dir. 2003:10).

(Finansdepartementet)