



REGERINGSKANSLIET

Promemoria

2010-03-19

Fi2009/6838

Finansdepartementet

Avdelningen för offentlig förvaltning

Enheten för statlig förvaltning

**Sammanställning över remissyttranden avseende Strategi för myndigheternas
arbete med e-förvaltning (SOU 2009:86)**

1	INLEDNING	4
1.1	Tredje generationens e-förvaltning och breddad målsättning (kap. 2)	4
1.2	Användarnas behov (kap. 3)	5
1.3	Styrning och finansiering av en behovsdriven e-förvaltning (Kap. 4)	10
1.4	Tekniska förutsättningar för en flexibel infrastruktur (Kap. 5)	17
1.5	Effektivare stödprocesser (kap. 6)	22
1.6	E-legitimationer (kap. 7)	26
2	ALLMÄNNA KOMMENTARER	34
2.1	Delegationens sammansättning och viss samverkan	48
3	TREDJE GENERATIONENS E-FÖRVALTNING, BREDDAD MÅLSÄTTNING (KAP. 2)	49
4	FLEXIBEL E-FÖRVALTNING UTIFRÅN ANVÄNDARNAS BEHOV (KAP 3)	57
4.1	Prioriterade utvecklingsområden (3.2)	59
4.2	Otydligt förädlingsansvar för myndigheter (3.3)	72
4.3	Ökat erfarenhetsutbyte och samverkan med relevanta aktörer stimulerar e-förvaltningsutvecklingen (3.4)	73
4.4	Bastjänster för informationsförsörjning för att effektivisera informationshantering (3.5)	81
4.5	E-inkludering med användarnas behov i fokus (3.6)	86
5	STYRNING OCH FINANSIERING AV EN BEHOVSDRIVEN E-FÖRVALTNING (KAP. 4)	92
5.1	Problem vid finansiering med e-förvaltningsprojekt (4.2)	94
5.2	Myndigheternas utvecklingsprojekt och verksamhetsplanering för e-förvaltning ska vara behovsdrivna (4.3)	103
5.3	Mallar för samverkansprojekt (4.4)	106
5.4	Utvecklingsansvariga myndigheter koordinerar e-förvaltningen på sektorsnivå (4.5)	108
5.5	Delegationen koordinerar utvecklingen på förvaltningsgemensam nivå (4.6)	110
5.6	Regeringen löser tvister (4.7)	112
5.7	En förordning ökar tydligheten och höjer ambitionen på e-förvaltningsområdet (4.8)	113
5.8	Expertkunskaper vidgar perspektivet (4.9)	116
5.9	Översyn av registerförfattningarna (4.10)	118
6	TEKNISKA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR EN FLEXIBEL INFRASTRUKTUR (KAP 5)	121

6.1	Robusta och effektiva lösningar för informationsdelning (5.2)	124
6.2	Standardiserat informationsutbyte förenklar samarbetet såväl nationellt som internationellt (5.3)	128
6.3	Stegvis, behovsdriven och återanvändbar semantisk utveckling (5.4)	132
6.4	Öppna standarder är självklara förstahandsval (5.5)	135
6.5	Öppen programvara ska alltid övervägas vid val av lösning (5.6)	142
6.6	Framtidssäkrad teknik används för att säkerställa effektivitetsvinster och låg risk (5.7)	146
7	EFFEKTIVARE STÖDPROCESSER (KAP 6)	149
7.1	Inför gemensamma administrativa verksamhetsstöd stegvist och baserat på erfarenheter (6.2)	150
7.2	Styrning av genomförande utifrån ett koncernperspektiv (6.3)	166
7.3	Effektivisera myndigheternas försörjning av IT-tjänster (6.4)	168
8	E-LEGITIMATIONER (KAP 7)	173
8.1	En samordningsfunktion (7.3)	182
8.2	En reglering i författning (7.4)	188
8.3	Det samordnade området (7.5)	189
8.4	Genomförande (7.6)	193
8.5	E-tjänstelegitimationer (7.7)	209
8.6	Bevarande av underskrivna elektroniska handlingar (7.8)	211
8.7	Upphandling och affärsmodell (7.9)	213
8.8	Persondataskydd och informationssäkerhet (7.10)	218
8.9	Internationell anpassning (7.11)	219
8.10	En plan för genomförandet (7.12)	220
9	GENOMFÖRANDE OCH KONSEKVENSER (KAP 8)	222
10	KOMMENTARER TILL BILAGA 5 I UTREDNINGEN	226
11	KOMMENTARER TILL BILAGA 6 I UTREDNINGEN	226
12	KOMMENTARER TILL BILAGA 7 I UTREDNINGEN	227
12.1	Övriga kommentarer	227
	BILAGA REMISSINSTANSER	228

1 Inledning

Betänkandet *Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning* (SOU 2009:86) har remissbehandlats. Betänkandet skickades ut till 120 remissinstanser. Av dessa har 93 kommit in med yttranden. Utöver remisslistan har 18 instanser kommit in med egna yttranden. Således har totalt 111 yttranden kommit in.

Överlag är remissinstanserna positiva till ett mer samordnat grepp för e-förvaltningen. Utredningen anses utgöra en bra grund för det fortsatta arbetet. Några aspekter nämns generellt som skulle kunna belysas mer, framförallt informationssäkerhet, integritetsaspekter samt näringslivets och företagens medverkan. Flera remissinstanser framhåller att det finns ett behov av samordning med den Nationella IT-strategin för vård och omsorg. *Kronofogdemyndigheten (KFM)* och *Skogsstyrelsen* ser gärna en samordning med utredningen ”Se medborgarna – för bättre offentlig service” (SOU 2009:92).

Dataföreningen i Sverige och *CAG Fenix Management AB* tar upp så kallad Grön IT. Detta är ett område som utvecklats starkt och omfattar klimatpåverkan av datorutrustningar och hur IT kan användas för klimatsmartare reglering. Dataföreningen föreslår att utredningen kompletteras med hur utvecklingen av e-förvaltning i Sverige ska ta hänsyn till hållbar utveckling. CAG påpekar att Grön IT blir allt mer vanligt i samband med all upphandling.

Vidare föreslår några remissinstanser att E-delegationen utökas med representation från Ekonomistyrningsverket (ESV) och antingen Socialstyrelsen eller Läkemedelsverket. Även Post- och Telestyrelsen (PTS) samt någon representant från Länsstyrelserna föreslås ingå i delegationen. En mer aktiv dialog med Datainspektionen bör ingå i arbetet. IT- och Telekombranschen och övriga näringslivet bör vara mer involverat.

Nedan sammanfattas remissinstansernas synpunkter på betänkandets olika delar. Mer utförliga redogörelser följer i de övriga kapitlen i remissammanställningen.

1.1 Tredje generationens e-förvaltning och breddad målsättning (kap. 2)

En majoritet av remissinstanserna ser positivt på den breddade målsättningen, som anses kunna bidra till e-förvaltningens utveckling. Vidare anses en behovsstyrd och efterfrågedriven e-förvaltning vara bra, liksom att e-förvaltningen inte längre betraktas som en intern angelägenhet för myndigheterna. Vissa remissinstanser (bl.a. *Stiftelsen för Internetinfrastruktur, .SE*) anser emellertid att det står för lite om

medborgarnas behov i betänkandet. *Handisam* anser att det vidgade målet för e-förvaltningen bör vägas tydligare mot E-delegationens direktiv att e-förvaltningen ska bidra till att förenkla kontakten mellan förvaltning och medborgare. *Riksantikvarieämbetet (RAÄ)* framhåller att möjligheten att använda sociala media för att få fler målgrupper bör utvecklas. *IBM* menar att utgångspunkten i utvecklingen av en effektiv e-förvaltning i medborgarens tjänst måste vara frågor som är vardagsnära för medborgarna. För att fler medborgare ska börja använda e-tjänster bör man enligt *IBM* satsa på interaktionstillfällen. *Logica* betonar att framtagandet av standarder bör ske i samverkan med olika branschorganisationer. *Synskadades riksförbund* kritiserar att målgruppen myndighetsarbetare är i fokus i utredningen, och att det inte beskrivs hur medborgarnas behov ska driva utvecklingen. *Svenska Läkaresällskapet (SLS)* föreslår att stor hänsyn tas till användarnas synpunkter på användarvänlighet. *Dataföreningen i Sverige* menar att de effektmål för myndigheter och kommuner som förespeglas i betänkandet inte kan nå förrän när cirka 90 procent av befolkningen kan använda e-tjänster. *PTS* föreslår att vikten av tillgänglighet och användbarhet tydliggörs även i förslagen i betänkandet.

1.2 Användarnas behov (kap. 3)

Prioriterade utvecklingsområden (3.2)

Remissinstanserna är överlag positiva till förslaget, som anses vara en bra utgångspunkt för det fortsatta arbetet. *Domstolsverket* anser att ett antal myndigheter med ansvar att koordinera det IT-baserade utvecklingsarbetet bör utses, men framhåller också vikten av att utvecklingsområdena eller aktörerna inte får bli statiska. Även *Kriminalvården* är positiv till förslaget, förutsatt att utvalda myndigheter har den utvecklingskraft som krävs för att inte skapa särlösningar åt sig själva. Vidare är det enligt *Kriminalvården* viktigt att E-delegationen samordnar och koordinerar utvecklingen. *Pliktverket* tillstyrker förslaget då de föreslagna myndigheterna har lång erfarenhet och stor kunskap när det gäller e-förvaltning. *Fiskeriverket* föreslår att det i uppdraget bör ingå att beakta övriga myndigheters behov av att ta del av information till en rimlig kostnad. *Stockholms handelskammare* anser att det är angeläget att de utvecklingsansvariga myndigheterna får en tydligt drivande roll i arbetet. *Terminologicentrum (TNC)* anser att det även bör ingå i uppdraget att samordna, tillgängliggöra och dokumentera den terminologi som är sektorsövergripande. Vidare påminner *TNC* om varje myndighets ansvar för den egna terminologin (Språklagen, SFS 2009:600 12§).

Några remissinstanser, bl.a. *Finansinspektionen (FI)* och *IT&Telekomföretagen*, anser att det finns en risk för att större myndigheters behov kommer att dominera, framförallt behoven hos Skatteverket. *CSN* anser att Skatteverkets sektor för privatpersoner är

för stor. *Handisam* anser att Skatteverkets utvecklingsansvar inom målgruppsområdet för privatpersoner inte är klart uttryckt. *Riksgäldskontoret* framhåller att utredningen lägger ett stort ansvar på de föreslagna utvecklingsansvariga myndigheterna. Det finns en risk att de inte har frigjort resurser för att leda och driva utvecklingen. *Swedish Network Users Society (SNUS)* anser att förslaget blir problematiskt när en myndighet med ett avgränsat uppdrag (som Bolagsverket) får ett brett uppdrag att ansvara för (Företag och företagande). *Wessbrandt Management AB* tror att de utvecklingsansvariga myndigheterna kommer att behöva extra anslag, alternativt tydligare styrning i regleringsbrev eller instruktioner. *SÄPO* anser att frågan om vem som äger uppgifterna blir aktuell när det gäller skyddsåtgärder. Om stora mängder information samlas på samma ställe kan uppgifterna bli skyddsvärda. Frågan om integritet för den enskilde bör belysas ytterligare. *Läkemedelsverket* anser att en djupare analys kring sektorsansvar och informationsägaransvar skulle vara av intresse. *ESV* anser att förslaget enbart avser statens främre relationer till medborgare och företag (front-office). *ESV* anser att motsvarande synsätt bör gälla även för back-office-funktioner där utveckling av e-förvaltning har stor betydelse. *Synskadades Riksförbund* anser att man inte kan lägga ut särskilda uppdrag på utvecklingsmyndigheter som har andra kärnuppdrag och tro att uppdragen ska få genomslag i samhället. *KFM* hade föredragit att E-delegationen tagit på sig huvudansvaret för samordning av utvecklingsinsatserna, och att de utvalda sektorsansvariga myndigheterna fått ett mer delegerat ansvar. *KFM* och *Statens Pensionsverk (SPV)* framhåller vikten av att samordning utvecklas även utanför respektive sektor, inte bara inom sektorerna. *Högskoleverket (HSV)* förordar en behovsindelning av utvecklingsområdena utifrån gemensamma målgrupper och allmänhetens behov. *Verket för högskoleservice (VHS)* anser att processen för samverkan bör beskrivas tydligare. *CSN* och *Myndigheten för yrkeshögskolan (YH)* anser att indelningen av sektorer bör utgå från en behovsanalys snarare än utifrån hur departementen är strukturerade. *Skogsstyrelsen* anser att det fortsatta arbetet bör kunna ta ett bredare perspektiv och finna mer dynamiska former än de som beskrivs i avsnitt 3.2. Samtliga myndigheter bör analysera vilka gemensamma mål och målgrupper som de bör ta ansvar för.

Kommunerna ser positivt på en samordning av e-tjänster. *SKL* bör bjudas in tidigt i utvecklingsprocessen, och det anses önskvärt att även *Socialstyrelsen* och *Försäkringskassan* är representerade. Även *Kungliga Ingenjörsvetenskapsakademien (IVA)* anser att e-förvaltning i kommuner och landsting ges hög prioritet. *Kommunförbundet Norrbotten* framhåller att det inom vård och omsorg redan pågår ett arbete med en arkitektur och infrastruktur som i stort överensstämmer med E-delegationens förslag. *Sambruk* påpekar att områdena skola, socialförsäkring och vård är underrepresenterade i förslaget. Även *Västkom* saknar vård, skola och omsorg.

Utöver de utvecklingsområden som föreslås i betänkandet, anger remissinstanserna följande tänkbara områden:

- *Åklagarmyndigheten* framhåller att rättsväsendet bör vara ett intressent- och målgruppsområde.
- *Handisam* föreslår ett nytt prioriterat utvecklingsområde om e-inkludering med PTS som ansvarig myndighet. Området föreslås vara gemensamt för alla myndigheter som rör formavtal, standarder etc. Härmed borde området som tillfaller Skatteverket istället benämnas ”Privatpersoner och utveckling av e-tjänster”.
- *Riksgäldskontoret* saknar ett prioriterat område som rör e-tjänster runt ekonomiska frågor (redovisning och finansiering)
- *FI* har ett intresse av att delta i arbetet när Bolagsverket utformar framtida bastjänster.
- *ESV* bör få uppdrag som utvecklingsansvarig myndighet inom området stöd och administration (och även vara representerat i E-delegationen)
- *Länsstyrelserna* kan spela en viktig roll genom att vara utvecklingsansvariga för samverkan mellan myndigheter.
- *HSV* ser sig som lämpat för området studier.
- *YH* anser att utvecklingsansvaret avseende e-tjänster bör delas mellan flera myndigheter, med nära samarbete kring gemensamma funktioner.
- Några remissinstanser, *SLS*, *Sjukvårdsrådgivningen*, *Center för ehälsa i samverkan (CeHIS)* anser att hälso- och sjukvården bör bli ett prioriterat utvecklingsområde.
- *RAÄ* framhåller att kulturområdet har behov av en utvecklingsansvarig myndighet.

Otydligt förädlingsansvar för myndigheter (3.3)

Socialstyrelsen välkomnar förslaget men poängterar att frågan om vem som ska producera e-tjänster och ansvara för deras kvalitet är komplex. *ESV* anser att det är olämpligt att i särskild ordning reglera myndighetsledningarnas ansvar för utveckling av e-tjänster. Myndighetsförordningens bestämmelser om särskilt ansvar omfattar också detta område. *Länsstyrelserna* anser att det är bra med en övergripande samordning. *Länsstyrelserna* har kunskaper och erfarenheter som kan komma delegationen tillgodo. *Stockholms handelskammare* anser att det är angeläget att delegationen eller någon kommitté får i uppdrag att belysa frågor kring myndigheternas förädling av information.

Ökat erfarenhetsutbyte och samverkan med relevanta aktörer stimulerar e-förvaltningsutvecklingen (3.4)

Remissinstanserna tillstyrker i huvudsak förslagen i denna del, och är särskilt positiva till elektroniska forum. *Pliktverket* framhåller att informationssäkerheten måste redas ut av de myndigheter som

tillhandahåller tjänster eller data. *ESV* anser att ansvarsfördelningen mellan delegationen och de utvecklingsansvariga myndigheterna när det gäller denna typ av aktiviteter behöver förtydligas. *KFM* anser att man bör undersöka möjligheten att hantera uppdraget så att extern finansiering möjliggörs, t.ex. med utvecklingsmedel från EU. *Länsstyrelserna* noterar att delegationen inte nämner möjligheten till universitetens och högskolornas medverkan. *Skolverket* uppmärksammar behovet av stöd till myndigheterna i dessa frågor. *CSN* anser att myndigheterna själva ska driva sina forum, medan delegationens uppgift ska vara att utfärda riktlinjer. *Mälardalens högskola* betonar att forumen bör användas för andra utvecklingsområden, utöver de som föreslås i utredningen. *Sundbybergs kommun* framhåller att nätverk bör bildas representanter från myndigheter med liknande behovsprofiler kan träffas och eventuellt initiera samarbeten. *Dataföreningen i Sverige* föreslår att förslaget kompletteras med fler åtgärder, t.ex. en inspirations- och upplysningskampanj riktad mot alla medborgare i Sverige. *IBM* har ett stort intresse av att delta i de föreslagna forumen, eftersom företagets erfarenheter, kunskap och forskning kan bidra till utvecklingen. *Modul 1 Data AB* redovisar en modell på hur myndigheter kan samverka i utvecklingen av e-tjänster (se närmare Modul 1:s synpunkter i remissammanställningen under detta avsnitt).

I utredningen föreslås en årlig tävling för tredjepartsaktörer som använt offentliga e-tjänster för vidareutnyttjande. *Vinnova* anser att det råder en viss överetablering på "tävlingmarknaden", och hänvisar till den årliga tävlingen Guldlänken.

IBM menar att E-delegationen bör undersöka hur statliga och offentliga myndigheter kan tillgängliggöra rådata på ett enkelt och öppet sätt. *Stockholms handelskammare* anser att PSI-frågorna skulle tjäna på att behandlas för sig, i stället för att samlas med behovsfångst och erfarenhetsutbyte.

Bastjänster för informationsförsörjning för att effektivisera informationshantering (3.5)

Remissinstanserna ställer sig till största delen positiva till bastjänster för informationsförsörjning, som anses vara en viktig del i utvecklingen av e-förvaltning. Några instanser vill emellertid göra vissa förtydliganden.

Pliktverket anser att bastjänster har stor betydelse för en väl fungerande e-förvaltning, eftersom många myndigheter är beroende av sådana tjänster. Det är viktigt att myndigheternas instruktioner innehåller en formell reglering om skyldigheten att tillhandahålla bastjänster. *Skogsstyrelsen* anför att utvecklingen av bastjänster är en viktig grundpelare för det fortsatta e-förvaltningsarbetet. *Socialstyrelsen* menar att det måste tydliggöras vad bastjänsterna består av. Vissa informations- och infrastrukturer bör vara gemensamma och oberoende av sektor. *ESV* anser att förslaget är diffust och allmänt hållet. Vidare är *ESV* tveksamt

till att vissa myndigheter i sina instruktioner ska åläggas att tillhandahålla bastjänster för informationsförsörjning. Begreppet ”bastjänst” anses vara vagt beskrivet (något som framhålls även av *Stockholms handelskammare*), och innebörden av ”att tillhandahålla” klargörs inte. *SCB* framhåller att förslaget ligger i linje med PSI-direktivet men understryker samtidigt att sekretess- och integritetsskyddet för enskilda individer inte får försvagas av denna anledning. Det måste finnas klara regler för hur information får överlämnas och användas. *Jönköpings kommun* föreslår att lagstiftningen kring informationsutbyte mellan parter ses över. *IT&Telekomföretagen* saknar ett resonemang kring vikten av en tillgänglig nätinфраstruktur. *Open Source Sweden* anser att tillgängliggörande av information för vidareutnyttjande kan ge positiva effekter på innovation, skapa nya affärsmöjligheter och leda till nya tjänster för medborgare. En grundförutsättning är att offentlig information i digital form tillgängliggörs i öppna format för att säkerställa tillgänglighet över tiden. Strategin bör enligt *Open Source Sweden* preciseras i detta avseende.

Flera remissinstanser har kommenterat prissättningen av bastjänsterna.. *KFM* uppfattar förslaget så att i alla fall statliga myndigheter ska få kostnadsfri tillgång till varandras uppgifter, men har inte hittat ett tydligt svar. *Boverket* framhåller att informationen inte bör vara avgiftsbelagd, åtminstone inte myndigheter emellan. *Skogsstyrelsen* efterlyser fungerande former för prissättning och finansiering av bastjänster och rådata. Avgiftsbeläggning bör, enligt *Linköpings och Norrköpings kommun*, ske med försiktighet eftersom avgifterna kan hämma spridning och användning av tjänsterna hos tredje part. Detta riskerar att motverka syftet med att tjänsten utvecklas, då det kan leda till ett underutnyttjande av offentlig information.

E-inkludering med användarnas behov i fokus (3.6)

Remissinstanserna stödjer rent generellt e-inkludering med användarnas behov i fokus. *Riksrevisionen* betonar vikten av att kravet på e-inkludering och användarfokus efterlevs, men att detta kräver en bättre uppföljning än vad som hittills gjorts. *Socialstyrelsen* framhåller att Vägledningen 24-timmarswebben haft en positiv inverkan på myndigheternas tillgänglighetsarbete och är ett stöd i både webbutveckling och löpande webbarbete. Det vore enligt *Socialstyrelsen* önskvärt om vägledningen också gav tydliga riktlinjer om för vilka plattformar och webbläsare som myndigheterna ska tillhandahålla gränssnitt. *Skogsstyrelsen* framhåller att ambitionen är god, men saknar förslag på hur en likvärdig tillgång till e-tjänster för samtliga medborgare ska uppnås. *Länsstyrelserna* påpekar att inriktningen för WCAG 2.0 främst handlar om webbaserade gränssnitt. Utvecklingen av andra gränssnitt – via exempelvis mobiltelefoner och andra handhållna utrustningar – är enligt länsstyrelserna minst lika viktig. *Sambruk* framhåller att flera e-tjänster kommer att behöva parallella webbgränssnitt för olika informationskanaler (persondatorer,

mobiltelefoner, smartphones, läsplattor, ”mash-ups”, sociala nätverk, bloggar m.m.) *Synskadades riksförbund* anser att förslagen är bra, men beklagar att de inte genomsyrar strategin. *Inuse Consulting AB* är positiva till förslaget men anser att vägledningen behöver uppdateras inom fler områden än tillgänglighet. Vidare behövs en aktör som förvaltar vägledningen och tillhörande kompetensnätverk. *Inuse* saknar förslag till en sådan aktör i betänkandet. *Västkom* anser att det inte är lämpligt att utgå från en riktlinje (WCAG 2.0), att felaktigt ange den som standard samt att dessutom ange versionsnummer.

Handisam välkomnar förslagen, men ser med oro på att E-delegationen inte framhåller vikten av att Vägledningen 24-timmarswebben är en vägledning för hur webbplatser bör utvecklas generellt. Vägledningen utgör inte särskilda krav på användbarhet och tillgänglighet i enlighet med WRC:s rekommendationer. E-delegationens utveckling av själva vägledningen bör enligt *Handisam* knytas till ett implementeringsarbete. Detta bör ske inom ramen för det föreslagna prioriterade utvecklingsområdet om e-inkludering, med PTS som utvecklingsansvarig myndighet. *Handisam* anser att PTS är en naturlig samverkanspartner för E-delegationen i utvecklingen av Vägledningen. Även *PTS* ser gärna att E-delegationen utnyttjar myndighetens kompetens och erfarenhet genom att ge PTS en roll i arbetet med att utveckla en tillgänglig och användbar e-förvaltning.

.*SE* anser att användarna nämns i en mycket begränsad utsträckning när det gäller e-inkludering. *.SE* föreslår att strategin förtydligas med åtgärder för att värna om den enskildes personliga integritet och öka myndigheternas informationssäkerhetsarbete, liksom att det i regeringens uppdrag till Kammarkollegiet ska framgå att ramavtal ska utformas så att IPv6 och även DNSSEC utgör krav som inte får undantas. *Folkbildningsrådet (Fbr)* framhåller att det digitala utanförskapet måste behandlas ur ett medborgar- och demokratiperspektiv. Problemet med utanförskap reduceras i utredningen till en utveckling av Vägledningen 24-timmarswebben. Den digitala klyftan åtgärdas inte primärt av mer information från myndigheter. *Fbr* föreslår en samlad statlig strategi för att öka medborgarnas digitala kompetens och delaktighet. *IBM* anser att en väl fungerande e-förvaltning måste inkludera alla EU-medborgare. Det europeiska perspektivet får inte glömmas bort.

CeHIS kommenterar förslaget avseende mandat 376 och framhåller att det även finns ett EU-mandat 403 inom hälso- och sjukvården som också berör dessa frågor. Mandatet fokuserar på hur man ska ta fram nyttoaspekter och ”use case” för fortsatt standardiseringsarbete.

1.3 Styrning och finansiering av en behovsdriven e-förvaltning (Kap. 4)

Problem vid finansiering med e-förvaltningsprojekt (4.2)

Remissinstanserna är överlag positiva till förslaget om att ta fram en modell för att beräkna nytta och kostnader i strategiska utvecklingsprojekt. Nedan redovisas remissinstansernas kommentarer.

Åklagarmyndigheten konstaterar att E-delegationen aktivt måste styra och följa upp åtgärder som vidtas av den myndighet som får ett samlat ansvar för utvecklingen av flera olika myndigheters uppgifter inom e-förvaltningen. *Domstolsverket* anser att en viktig förutsättning för att e-förvaltningen ska bli mer behovsriktad är att finansieringsmekanismerna utvecklas. *FI* ser positivt på delegationens ambition att hantera den s.k. investeringsparadoxen. *ESV* påminner om erfarenheter och kunskaper som myndigheten har inom området. *RAÄ* föreslår även att finansieringslösningar genom offentlig-privat samverkan uppmärksammas. *Riksgäldskontoret* framhåller att framställning av e-tjänster måste följa en viss ordning, där man börjar med vissa e-tjänster och förordningar. *Statskontoret* noterar att det är viktigt att modellen blir tillräckligt flexibel för att kunna användas över hela det breda spektrum som lär bli aktuellt, men ändå tillräckligt konkret för att ge användbara resultat i de enskilda fallen. Det är också viktigt att inte glömma bort idégenereringsfasen och hur denna ska stödjas och uppmuntras. *SCB* instämmer i att förslaget kan bidra till en behovsdriven utveckling av e-förvaltningen. *SPV* framhåller att finansieringsfrågan är en av de viktigaste delarna i E-delegationens förslag när det gäller att uppnå en förändring av myndigheternas utvecklingsfokus. *Länsstyrelserna* har vid utveckling av e-tjänster erfarit att det kan vara problematiskt med finansieringen och att effektivitetsvinster ibland i huvudsak hamnar hos tredje part. Det finns också ett närliggande problem om avgiftsuttag. *Livsmedelsverket* anser att modellen PENG skulle kunna ge värdefull och nyttig inspiration till kalkylmodellen. *SE* föreslår att regeringen underkastar riksdagen att besluta om mål för förvaltningsutveckling med hjälp av IT mm. *Wessbrandt Management AB* anser att finansieringsproblematiken är otillräckligt belyst.

Det råder delade meningar om den del av förslaget som berör Vinnovas verksamhet. Nio remissinstanser är positiva till förslaget, medan åtta är negativa. Framförallt kommun- och landstingssektorn är positivt inställda till förslaget, och framhåller att delfinansiering från Vinnova även ska vara möjlig för kommuner, Sambruk eller SKL.

Åklagarmyndigheten anser att finansiering med Vinnovas medel kan vara ett sätt att lösa finansieringen. Även *Kronofogden* och *HSV* anser att användning av Vinnovas medel är en bra lösning. *SPV* stödjer extern finansiering. *Västkom* framhåller att tilldelning av Vinnovas medel måste ske snabbt och smidigt. *Kommunförbundet Norrbotten* anser att det bör beskrivas hur nyttan ska beräknas för den s.k. ”tredjepartens vinst”, för att kunna få extra stöd ifrån t.ex. Vinnova.

Vinnova avstyrker den del av förslaget som berör dess verksamhet. Även *IVA* avstyrker förslaget. *Skolinspektionen* ifrågasätter om den föreslagna modellen behövs. *Mälardalens högskola* anser att medel ej bör tas ifrån *Vinnovas* medel. Istället bör regeringen tillföra särskilda medel för prioritering inom den styrmodell som föreslås i avsnitt 4.1. *IT&Telekomföretagen* är skeptiska till förslaget. *SNUS* anser att förslaget är oförankrat och ogenomtänkt. *SE* varnar för en risk att *Vinnova* dräneras på medel som skulle kunna användas på bättre sätt. *Wessbrandt management AB* anser att förslaget behöver förtydligas avseende denna del.

Myndigheternas utvecklingsprojekt och verksamhetsplanering för e-förvaltning ska vara behovsdrivna (4.3)

En majoritet av remissinstanserna ställer sig positiva till förslaget. *Statskontoret* är särskilt positivt till formuleringen om uppföljning och att den avser ett begränsat område (verksamhetsplaner). *Länsstyrelserna* framhåller att kundanalyser är ett lika viktigt grundläggande arbete som själva verksamhetsplaneringen. *Stockholms universitet* anser att det är viktigt att myndigheterna inte inrättar parallella processer för planering av verksamheten. *Mälardalens högskola* tillstyrker framtagande av en vägledning men avstyrker att det ska framgå särskilt i verksamhetsplaneringen hur myndigheten möjliggör och stimulerar privata initiativ gällande tjänsteutveckling. *Skogsstyrelsen* anser att vägledningen också bör beskriva hur medborgarna kan inkluderas i planeringen. *IVA* förordar att framtagande av vägledningen ges stöd i myndigheters regleringsbrev, för att tydligt kunna utvärderas av Riksrevisionen. *SNUS* betonar vikten av insyn i den löpande processen. *Stockholms handelskammare* välkomnar att delegationen understryker frågorna om hur offentlig information tillgängliggörs och hur myndigheterna kan främja privat vidareutnyttjande. Det bör också skapas samrådsformer som underlättar näringslivets deltagande i arbetet.

ESV anser att det är betydelsefullt att en myndighets samlade utvecklingsarbete behovsanalyseras, övervägs, prioriteras och genomförs ur ett helhetsperspektiv. Avsnittet lägger dock stort fokus vid att arbeta in utveckling av e-tjänster med hjälp av allmänna riktlinjer i instruktioner och regleringsbrev, liksom genom obligatoriska inslag i verksamhetsplaneringen. Krav och styrning bör istället nyanseras och riktas till enskilda eller möjligen grupper av myndigheter av strategisk vikt, och ambitionsnivån bör grundas på en nyttokostnadsbedömning. *Skolinspektionen* frågar om inte detta är departementens ansvar.

Mallar för samverkansprojekt (4.4)

Remissinstanserna är övervägande positiva till utveckling av mallar för samverkansprojekt. *Kriminalvården* framhåller att mallar är tidsbesparande och visar på en tydlig vilja från delegationen att samverkan ska ske. Exempel på samverkan bör även göras tillgängliga för övriga aktörer. *Kommerskollegium* välkomnar ur en administrativ

synvinkel myndighetsgemensamma mallar. *ESV* anser att behovet av modeller för samverkansprojekt är generellt och inte enbart en fråga för e-förvaltningsområdet. *ESV* ser ingen rimlig förklaring till varför inte samtliga s.k. utvecklingsansvariga myndigheter bör vara delaktiga i utredningsarbete om mallar. Av betänkandet framgår inte heller vilka kriterier som har använts vid valet av myndigheter. *Länsstyrelserna* har en betydande och lång erfarenhet av samverkan inom e-förvaltningsprojekt och kan bidra i en sådan utveckling. *CSN* anser att det är av vikt att mallarna bygger på erfarenheter av tidigare genomförda samverkansprojekt. Om dokumenten ska bli använda krävs bred delaktighet från de olika myndigheter som sedan ska använda dem i sitt arbete. *Tillväxtanalys* betonar vikten av att utforma dessa mallar så enkelt och överskådligt som möjligt.

Kommuner och landsting framhåller att samverkan med SKL blir viktigt. *Sandvikens kommun* anser att det är viktigt mallarna utformas så att de kan användas av alla kommuner, oavsett storlek.

Utvecklingsansvariga myndigheter koordinerar e-förvaltningen på sektorsnivå (4.5)

En majoritet av remissinstanserna tillstyrker förslaget, men vissa instanser har synpunkter och invändningar. *Socialstyrelsen* vill se ett förtydligande vad ansvaret innebär. Avgränsningen mellan de utvecklingsansvariga myndigheterna och andra sektorer måste tydliggöras. Det behöver också tydliggöras hur koordineringen med andra aktörer ska ske. *ESV* anser sig lämpligt att samordna tjänster och standardisering inom det administrativa området (inklusive elektronisk handel). Rollfördelningen mellan ansvariga myndigheter och E-delegationen behöver dock klargöras i fråga om ansvar och befogenheter. *CSN* anser att Skatteverkets uppgift inte är möjlig. *Åklagarmyndigheten* anser att förslaget är bra, men att finansieringsfrågan måste lösas för att arbetet i slutändan ska ge effekt i form av elektroniska informationslösningar. *HSV* betonar vikten av att utvecklingsansvaret ska ligga hos den myndighet som har de bästa förutsättningarna att synliggöra den bredare behovsbilden inom respektive utvecklingsområde.

Länsstyrelserna anser att det är en brist att de myndigheter som i huvudsak konsumerar information från andra myndigheter och har en regional och lokal verksamhetsinriktning inte finns representerade bland de myndigheter som föreslås få utvecklingsansvar. De myndigheter som valts ut kan i huvudsak sägas ha ett producentperspektiv på information. *Tillväxtanalys* delar uppfattningen att fler utvecklingsansvariga myndigheter bör utses efter hand, t.ex. Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Jordbruksverket.

Delegationen koordinerar utvecklingen på förvaltningsgemensam nivå (4.6)

Relativt få remissinstanser har kommenterat detta avsnitt. Dock anser *ESV* att delegationens förslag ger intryck av en mindre konsekvent roll- och ansvarsfördelning mellan olika aktörer och ansvarsnivåer. Operativa

uppgifter bör så långt möjligt läggas på befintliga permanenta organ. Bindande regler bör beslutas av regeringen med eventuell möjlighet för ansvarig myndighet att utfärda tillämpningsföreskrifter och allmänna råd. Delegationens roll och uppdrag bör koncentreras på det som har varit den största svagheten hittills, nämligen att

- vara ett strategiskt inriktat beredningsorgan till stöd för regeringen och Regeringskansliet,
- årligen koordinera en sektorövergripande strategiprocess,
- identifiera och föreslå de regeringsinitiativ och beslut som krävs för att skapa förutsättningar för att fullfölja strategin och prioriterade utvecklingsprojekt,
- samla upp erfarenhet och bidra till att skapa samsyn inom statsförvaltningen och offentlig sektor, inklusive ”mjukt styrande” dokument av typen föreställningsram och policy som kan ges ökad legitimitet genom att regeringen ställer sig bakom dem i propositioner eller på annat sätt,
- följa upp den övergripande strategin och beslutade utvecklingsprojekt samt i nära dialog med berörda myndigheter vid behov föreslå åtgärder.

Länsstyrelserna anser att det är bra med analyser utifrån ett övergripande perspektiv. Denna typ av analyser kan dock inte ersätta analyser utifrån ett lokalt och regionalt perspektiv, utan utgör ett komplement. Enligt *Skogsstyrelsen* bör delegationen ta fram metoder för behovsfångst, medborgarinflytande och uppföljning. *CAG Fenix Management AB* saknar nyttovärdering. *Västkom* ser medverkan av SKL som nödvändig.

Regeringen löser tvister (4.7)

Få remissinstanser har kommenterat förslaget särskilt. *ESV* anser att det är viktigt att delegationen och utvecklingsansvariga myndigheter arbetar aktivt för att lösa eventuella meningsskiljaktigheter och konflikter i dialog med berörda. Möjligheten att lösa tvister utan att regeringen behöver engageras ökar, om det finns centrala medel på myndighetsnivå som disponeras av E-delegationen. *Statskontoret* anser att förslaget är tveksamt. Om den föreslagna förändringen i Förordningen (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte antas så bör det ”tvång” som detta innebär för myndigheterna räcka. *Länsstyrelserna* stödjer den föreslagna ordningen eftersom det idag inte finns en motsvarande lösning för hur tvister mellan myndigheter ska lösas. *Länsstyrelserna* understryker dock att ett systematiskt arbete med information och delaktighet minskar risken för tvister. En strategi för detta bör därför vara en väsentlig del i delegationens sätt att arbeta. *Skogsstyrelsen* anser att det är tveksamt om det är delegationen som ska ge underlag för att lösa tvister, eftersom myndigheter som ingår i delegationen kan vara part i en tvist. *Skogsstyrelsen* förordar att en oberoende part utses.

En förordning ökar tydligheten och höjer ambitionen på e-förvaltningsområdet (4.8)

En majoritet av remissinstanserna tillstyrker förslaget om förordning. *Försvarets materielverk (FMV)* konstaterar att ett stort ansvar läggs på Skatteverket. Lösningen får inte utesluta små och medelstora myndigheters inflytande över utvecklingen. I den föreslagna nämnden bör ledamöter från försvarsdepartementets verksamhetsområde finnas representerat, t.ex. från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). *SNUS* anser att förslagen i 4.8 och 4.9 illustrerar otydliga ansvarsfördelningar. *SNUS* ifrågasätter även varför Skatteverket – och inte E-delegationen – ges föreskriftsrätt, när de föreslagna expertgrupperna knyts till delegationen. Även *Wessbrandt Management AB* anser att det inte framgår varför en nämnd med föreskriftsrätt ska inrättas inom Skatteverket.

Pliktverket tillstyrker en reglering av e-tjänster i 6 §

Myndighetsförordningen. *ESV* avråder ifrån att i en särskild förordning reglera delar av myndighetsledningens ansvar då detta riskerar att tunna ut de övergripande bestämmelserna i myndighetsförordningen. Om det behövs bindande föreskrifter bör dessa regleras i en särskild förordning eller i en befintlig förordning med liknande bestämmelser. Nämndens roll och ansvar behöver preciseras ytterligare. *Länsstyrelserna* stödjer en ökad reglering för att underlätta utveckling av elektroniska tjänster. Styrning med ekonomiska incitament är dock ofta minst lika effektiv. *CSN* delar bedömningen att grundläggande bestämmelser om tillhandahållande av e-tjänster ska finnas i förordning och inte i lag. Förslaget bör dock förtydligas ytterligare vad gäller myndigheternas skyldigheter att samverka. *Sambruk* anser att även samråd med Datainspektionen bör ske innan viktiga beslut kring e-förvaltning tas.

PTS framhåller att myndigheten enligt 13 § lagen om kvalificerade elektroniska signaturer har rätt att utfärda föreskrifter gällande 9-12 §§ signaturlagen. Det är därför viktigt att samordna *PTS* och samordningsfunktionens arbete med föreskrifter. Vidare konstaterar *PTS* att samordningsfunktionen ska bekostas av de användande myndigheterna genom avgifter. *PTS* befärar att de funktioner som nämnden kommer att tillhandahålla åt andra myndigheter inte kommer att anpassas för att aktörer som utfärdar e-legitimationer eller kvalificerade certifikat ska ansluta sig, om dessa inte redan har stora kundgrupper. Detta riskerar att inverka negativt på konkurrenssituationen och kan vara en inträdesbarriär på marknaden. *IBM* anser att det saknas tillräckliga drivkrafter att genomföra de lagförslag som presenteras.

Stockholms handelskammare anser att det också bör föras in ett tydligare uppdrag för myndigheterna att tillgängliggöra handlingar samt främja och underlätta att dessa vidareutnyttjas.

Expertkunskaper vidgar perspektivet (4.9)

Remissinstanserna ställer sig generellt positiva till förslaget. *FMV* lyfter fram vikten av att frågorna genomlysas och att expertgruppen för rättsliga frågor arbetar proaktivt. *KFM* ser positivt på att en expertgrupp för juridiska frågor ska hantera svårare rättsliga frågor allteftersom de uppstår. *ESV* anser att ansvarsfördelningen mellan delegationen och utvecklingsansvariga myndigheter behöver förtydligas. *Wessbrandt Management AB* anser att expertgrupper är viktiga men att det inte framgår hur de ska finansieras eller rekryteras. Sverige kan hämta hem värdefull kunskap och erfarenhet från EU-projekt. *Wessbrandt* anser att SIS (Swedish Standards Institute) kan vara en tänkbar partner för organisation och administration.

Linköpings kommun och *Västkom* understryker vikten av att kommunal kompetens förs till expertgrupperna. *Kommunförbundet Norrbotten* anser att kommunal sektor ska företrädas i expertgruppen som ska ta fram underlag för vägledning om automatiserad samverkan. *Hallands läns landsting*, *Sjukvårdsrådgivningen* och *CeHIS* anser att grupperna ska bemannas sektorsövergripande med representation från vård och omsorgssektorn. Gruppen som ska ta fram underlag för vägledning om automatiserad samverkan omnämns. *Stockholms handelskammare* anser att det bör skapas samrådsformer som gör det möjligt för näringslivet att delta i arbetet. *TCO* föreslår att en särskild grupp inrättas för personal- och arbetsmiljömässiga frågor.

Översyn av registerförfattningarna (4.10)

Remissinstanserna ser det som angeläget med en översyn av registerförfattningarna. *Domstolsverket* och *Länsstyrelserna* framhåller att det är viktigt att det i författningarna finns en balans mellan integritet och effektivitet. Vidare bör, enligt *Domstolsverket*, beaktas att det bl.a. pågår ett arbete på Justitiedepartementet med utformningen av en ny domstolsdatalag. Det är viktigt att det pågående arbetet synkroniseras med den kommande översyn som föreslås av delegationen så att det inte införs en domstolsdatalag som är inaktuell redan något år efter dess införande. *Socialstyrelsen* anser att även forskningsregister bör omfattas av en översyn. *ESV* menar att en bättre samordning och ett förtydligande av hur olika regelkonflikter bör hanteras är en avgörande förutsättning för ett fortsatt kraftfullt och målinriktat effektiviseringsarbete. *KFM* pekar på vikten av att arbetet kommer igång omgående. Utredningen bör informera sig om varje myndighets specifika problem med ”sin” registerförfattning. Därigenom minskas risken att problemen kvarstår efter en översyn. *KFM* föreslår att E-delegationen tillsätter arbetsgrupper med ansvar för olika lagstiftningskomplex, alternativt att regeringen utser en utredning med uppgift att föreslå författningsändringar som undanröjer rättsliga hinder för utveckling av tekniskt möjliga e-tjänster. Grunden och utgångspunkterna för uppdragen kan hämtas ur formelgruppens rapport (DS 2003:29) och förslagen kan eventuellt redovisas löpande. *Stockholms handelskammare* menar att förslaget är ytterligare en viktig PSI-fråga. En viktig del i

översynen bör vara att föreslå förändringar som underlättar vidareutnyttjande. *TNC* medverkar gärna i uppdraget om en översyn av registerförfattningarna. Förslaget pekar på problem som brukar lösas med terminologiarbete. *Kommunförbundet Norrbotten* framhåller att förslaget är angeläget även för kommunal sektor.

1.4 Tekniska förutsättningar för en flexibel infrastruktur (Kap. 5)

Robusta och effektiva lösningar för informationsdelning (5.2)

En majoritet av remissinstanserna tillstyrker förslaget. *Domstolsverket* delar utredningens uppfattning och menar att förslaget också ligger i linje med EU:s ramverk för interoperabilitet. *Socialstyrelsen* anser dock att strategin inte i tillräcklig utsträckning behandlar myndigheternas uppgift att dela med sig av offentliga handlingar digitalt. Delegationen bör verka för att myndigheterna enas kring en standard för att tillgängliggöra data. Även *Sundbybergs* kommun framhåller att ärende- och dokumenthanteringsprocessen inte får glömmas bort. *FI* anser att nya system från början bör vara anpassade för ett ökat gränsöverskridande informationsutbyte. Större myndigheters behov riskerar dock att dominera samverkan. *Länsstyrelserna* har tidigare rekommenderat att regelverket ses över för att underlätta informationsutbyte mellan myndigheter. Länsstyrelserna stödjer därför en ökad reglering och samordning inom området. *VHS* menar att förslagen ökar informationssäkerheten.

CSN förordar SHS som lösning då *CSN* m.fl. redan gjort investeringar i både koncept och produkt. *Wessbrandt Management AB* tycker att innebörden av ”standardiserad meddelandehantering” är otydlig. Texten kan tolkas som att det skulle handla om SHS, men det är ingen riktig standard. Förslaget behöver förtydligas och uttrycka i klartext att en efterföljare till SHS bör standardiseras.

Jönköpings kommun anser att standardiseringsbeslut också bör omfatta kommuner, och att E-delegationen bör arbeta för att lyfta frågorna till riksdagen. Samverkan med SKL och Sambruk bör självklart föregå sådana beslut. *Sjukvårdsrådgivningen* och *CeHIS* påpekar att det finns erfarenheter inom vård- och omsorgssektorn om att denna väg är otillräcklig. Det är betydelsefullt att den standardiserade meddelandehanteringens harmonierar med etablerade internationella standarder inom vård och omsorgssektorn. Det är även viktigt att hantera frågor rörande konvertering mellan olika innehållsformat (semantisk konvertering). *Sambruk* framhåller att E-delegationen bör ge råd kring hur öppenhet och interoperabilitet med standardsystem bäst kan uppnås. Sådana aspekter tas också upp i Sambruks ’Öppen Teknisk Plattform’.

Standardiserat informationsutbyte förenklar samarbetet såväl nationellt som internationellt (5.3)

En majoritet av remissinstanserna tillstyrker att delegationen ska utveckla en vägledning för automatiserad samverkan.

Kriminalvården är positiv till föreskrifter men betonar vikten av att nivåer för informationssäkerhet även baseras på exempelvis informationsklassning. *Kommerskollegium* föreslår att kommissionens vitbok om IT-standardisering ska beaktas. *FMV* påpekar att det inte framgår vilka krav på informationssäkerhet som ska beaktas. Att ställa krav utifrån ramverk för informationssäkerhet (t.ex. ISO 27001) är inte tillräckligt eftersom vissa sektorer fordrar specifika skyddsåtgärder för information. *Socialstyrelsen* menar att en vägledning är nödvändig både för nationell och internationell samverkan. Vägledningen bör även innehålla målformuleringar som tydliggör nyttan med samordning. *Handisam* anser att tillgänglighet och användbarhet bör anges som en övergripande princip i en standard för meddelandestruktur, och att principen ska upphöjas till föreskrift. *ESV* anser att etablering av gränssnitt i form av standardmeddelanden sannolikt kan ge stora vinster på flera områden i statsförvaltningen. Delegationen kunde dock lagt större vikt vid att utgå från verksamhetens behov utifrån processer och informationsutbyte i specifika situationer. Arbetet inom e-handelsområdet med Single Face To Industry (SFTI) bör kunna tjäna som grund för kommande standardiseringsdirektiv även inom andra sektorer. SFTI har stor erfarenhet av att ta utgångspunkt i internationella och öppna standarder och att arbeta med bred användarförankring för att fastställa rekommendationer om standarder. *ESV* anser att det är olyckligt att arbetet inte omnämns i betänkandet. *ESV* avråder ifrån att reglera frågor om tillämpning av standarder i en mer allmän förordning om myndighetsledningarnas ansvar för e-förvaltning. *Statskontoret* stödjer idén om att ta fram en vägledning byggd på ett EU-ramverk. Mer tveksamt är dock huruvida denna vägledning sedan bör omsättas i en föreskrift. *Sjukvårdsrådgivningen* och även *CeHIS* önskar ett mycket tätt samarbete i denna utveckling. *Västkom* anser att benämningen ”automatisk samverkan” är ett vagt uttryck, och föreslår i stället benämningen ”automatiserat informationsutbyte”. *Wessbrandt Management AB* anser att förslaget att utveckla en vägledning för automatiserad samverkan är positivt, men att skrivningen är otydlig.

Stegvis, behovsdriven och återanvändbar semantisk utveckling (5.4)

Flertalet remissinstanser tillstyrker förslaget. Dock anser några att förslaget är för otydligt. *Åklagarmyndigheten* anser att det krävs en ökad likformighet vad gäller såväl semantik som gemensamma uttryck m.m. och välkomnar en vägledning för detta. *Åklagarmyndigheten* förutsätter att rättsväsendets myndigheter får delta i beredningsprocessen. *FMV* anser att det inte är en framgångsfaktor att myndigheterna ska säkerställa att man använder samma publicerings- och dokumentationsstandarder då flera de-facto-standarder redan etablerats inom olika sektorer. *Socialstyrelsen* betonar att avsaknaden av en gemensam eller samordnad hantering av semantiska lösningar och informationsstrukturer är ett stort

problem. *Skolverket* poängterar att frågan är mycket viktig för verket eftersom olikheter i definitioner försvårar samutnyttjandet av data, t.ex. då flera aktörer ska bidra med information till olika e-tjänster.

Mälardalens högskola tillstyrker att samordningen av semantik och begrepp med fördel kan utföras sektorsvis mellan myndigheter med snarlika uppdrag och kärnverksamhet. *Jämtlands läns landsting* anser att arbetet med semantisk interoperabilitet mellan myndigheter bör koordineras med det arbete som pågår inom Socialstyrelsens NI-projekt och Center för eHälsa i samverkan, med att säkerställa en nationellt samordnad informationsstruktur. Även *Hallands läns landsting* önskar tydligare direktiv.

TNC anser att man bör inleda med att utarbeta gemensamma definitioner av centrala begrepp. Att "lösa semantiska ... problem då de uppstår" antyder ett synsätt där terminologiska problem löses efter hand. *TNC*:s erfarenhet är att det är ineffektivt med tanke på att begreppen ofta hänger ihop och bör definieras tillsammans innan systemutveckling sätter igång på allvar. Vidare talas det om "erfarenhetsbas för semantiska lösningar". En termbank kan mycket väl vara ett exempel på en sådan lösning. Numera finns en nationell svensk termbank, Rikstermbanken (www.rikstermbanken.se), som administreras av *TNC*. Där är det enkelt att ta del av termer och definitioner som utarbetats av andra, i många fall myndigheter. Inför ett projekt kan man här få ett bra underlag som visar på likheter och skillnader i terminologin. Med fler gemensamma definitioner skapas bättre förutsättningar för e-samverkan. *CSN*:s erfarenhet är att det är mycket svårt att ena begreppen i myndighetsvärlden. Strategin måste förtydligas och t.ex. föreslå någon typ av semantisk växel, där myndigheter som ska kommunicera kan komma överens om de begrepp som ska användas.

ESV kan inte förhålla sig konkret till förslaget, på grund av textens abstrakta karaktär och hänvisning till en kommande vägledning.

Naturvårdsverket anser att den semantiska utvecklingen (informationsstrukturer, begrepp mm) är ytligt beskriven.

IT&Telekomföretagen anser att utredningen synes ta ganska lätt på problemets vidd. Det måste tydliggöras var samordningen ska ske, hur beslut tas, vilket ansvar respektive myndighet har för att förebygga misstag etc. *Wessbrandt Management AB* anser att förslaget är otydligt.

Öppna standarder är självklara förstahandsval (5.5)

Vikten av öppna standarder framhålls av flera remissinstanser, och förslaget tillstyrks i stort.

Domstolsverket anser att det är önskvärt att få klarhet i hur supportkvalitets- och säkerhetsaspekter ska hanteras vid lösningar med öppna standarder och öppen programvara. *KFM* påpekar att kommersiella lösningar i många fall är baserade på öppna standarder som har proprietära tillägg. Dessa tillägg, som kan ha en avgörande betydelse

för funktionaliteten, innebär rent definitionsmässigt att lösningen inte längre i alla delar följer en öppen standard. *Länsstyrelserna* anser att öppna standarder alltid ska övervägas vid val av olika lösningar. Att välja standard kan dock svårligen vara överordnad andra grundläggande kriterier som att tillgodose önskad funktionalitet i en tjänst eller att kunna stödja en viss verksamhetsprocess. *YH* önskar ännu tydligare ställningstaganden inom området. *Fiskeriverket* anser att Kammarkollegiet bör få uppdraget att påverka dagens stora leverantörer att leverera produkter byggda på öppna standarder. *Tillväxtanalys* menar att man måste vara medveten om att öppna standarder kan innebära vissa omställningskostnader. Även kommuner och landsting ser positivt på användandet av öppna standarder och öppen programvara.

Synskadades riksförbund anser att internationella riktlinjer som WCAG och ATAG är öppna standarder som bör användas. Det kan dock finnas problem med öppna lösningar när det gäller användning ihop med hjälpmedelsprogram. Olika lösningar måste först kontrolleras utifrån tillgänglighets- och användbarhetskriterier så att de inte bygger nya hinder. *IBM* menar att målsättningen med öppna standarder som förstahandslösning först 2012 är otillräcklig. Öppna standarder bör formuleras som ett krav. Det behövs ett övergripande resonemang kring hur genomdrivandet kan säkras utan sanktionsmöjligheter. Delegationen bör utarbeta riktlinjer för hur målen ska uppnås med hjälp av såväl inspiration som kontrollfunktioner. Dessutom saknas tydliga formuleringar kring tillämpningsområdet. *ISOC-SE* föreslår att direktiven till myndigheterna utformas så att öppna standarder ska användas och att varje undantag ska godkännas av samordnande myndighet. *Kommunsamverkan i väst för open source (Kivo)* är övertygade om att arbetet skulle underlättas avsevärt om det från centralt håll ställdes krav på öppna standarder vid upphandling inom offentlig sektor. Därför är det mycket positivt att betänkandet behandlar och betonar betydelsen av öppen källkod och öppna standarder. Det är bra att strategin följer EU:s riktlinje om öppna standarder och interoperabilitet. Enligt *Kommunförbundet Norrbotten* borde det vara viktigast att nå önskade funktioner. *Open Source Sweden* anser att en strategi för e-förvaltningen behöver säkerställa att ingen medborgare exkluderas som en konsekvens av att de IT-lösningar som används i e-förvaltningen inte baseras på öppna standarder. Betydelsen av att lösningar baseras på öppna standarder inom myndigheterna bör betonas ytterligare i strategin. Vidare bör det ställas krav på att myndigheterna använder lösningar som baseras på öppna standarder inom e-förvaltningen. Strategin för e-förvaltningen bör preciseras, så inget företag uppmuntras eller tvingas använda IT-lösningar som tillhandahålls av specifika företag som en konsekvens av att myndigheter använder IT-lösningar som inte baseras på öppna standarder. *Open Source Sweden* hade gärna sett att strategin, på ett tydligare sätt, redogjort för den roll som öppna standarder spelar för en långsiktigt framgångsrik e-förvaltning. *Sambruk* framhåller att standarder måste väljas utifrån hur

många aktörer som aktivt stödjer dem, att de är välspredda, att vidareutveckling och versionering sker m.m. En annan aspekt att värdera i samband med val av standarder är huruvida det finns kostnader förknippade med användning av en viss standard.

IT&Telekomföretagen betonar att synen på hur en öppen standard bör definieras är under revision av EU.¹ Det är olyckligt att låsa sig vid en specifik definition (EIF 1.0) som riskerar bli förlegad. *Stockholms handelskammare* anser att delegationen bör förtydliga vad som avses i förslaget, samt delta i den fortsatta internationella utvecklingen vad gäller öppna standarder, både i EU och i andra sammanhang. Det är enligt handelskammaren oklart vad delegationen avser i förslaget. Handelskammaren anser att det är olämpligt att slå fast en alltför detaljerad definition. Även *Wessbrandt Management AB* avråder från att referera till definitionen av öppna standarder från EU-ramverket EIF 1.0, som ifrågasatts bl.a. av ISO och CEN och större delen av IT-industrin.

Öppen programvara ska alltid övervägas vid val av lösning (5.6)

Vikten av öppen programvara framhålls och tillstyrks i stort av remissinstanserna. Vad gäller öppen programvara anser CSN att formuleringen ”alltid överväga” är en alltför svag strategi.

Livsmedelsverket har ännu inte ansett att det funnits tillräckligt tunga argument för att använda programvara med öppen källkod, men inser att det är en intressant utveckling. *Länsstyrelserna* delar uppfattningen om att det kan finnas viktiga fördelar med öppna programvaror. Det är dock ofta relativt komplicerat att göra korrekta kostnadsjämförelser mellan öppna och proprietära programvaror, särskilt när det gäller framtida utveckling och kostnader för underhåll och support. *Vindelns kommun* anser att kunskap om öppen programvara bör spridas mellan statlig, landstingskommunal och kommunal verksamhet. *IT&Telekomföretagen* kan inte finna att utredningen tar ställning till hur totalkostnaden (TCO) ska beräknas. *IT&Telekomföretagen* rekommenderar att delegationen tar fram en modell för vad som ska ingå och hur totalkostnaden ska beräknas, och att marknadens aktörer och relevanta myndigheter ges tillfälle att lämna synpunkter på modellen. *Stockholms handelskammare* framhåller att öppna programvaror inte nödvändigtvis leder till sänkta kostnader. En rad andra faktorer måste också räknas in när program ska anskaffas. Delegationen bör initiera ett arbete som leder till bättre programvaruupphandling ur ett bredare perspektiv. *Kommunförbundet Norrbotten* menar att öppen programvara inte är något självändamål. *Open Source Sweden* anser att det finns många skäl till att strategin borde preciseras med mer långtgående förslag för att stimulera en mer medveten satsning på öppen källkod. Det vore önskvärt att utveckla ett resonemang om vilka effekter som kan uppnås om myndigheter ställer krav på att den programvara som ska utvecklas och upphandlas ska

¹ <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7728>

licensieras som öppen källkod. Erfarenheter från Nederländerna bör analyseras.

Framtidssäkrad teknik används för att säkerställa effektivitetsvinster och låg risk (5.7)

Remissinstanserna tillstyrker i huvudsak förslaget. *ESV* anser dock att det inte är möjligt att närmare bedöma förslaget i denna del, då den vägledning som ska ligga till grund för ett uppdrag till Kammarkollegiet ännu inte är framtagen.

Domstolsverket anser att frågan om hur man ska kunna kvalitetssäkra kravet på effektivitet, låg risk och teknikval behöver övervägas ytterligare. *Socialstyrelsen* framhåller att även myndigheter som inte är sektorsansvariga bör beredas möjlighet att delta och ge input i processen. *SNUS* anser att det är en positiv målsättning att använda framtidssäkrad teknik och säkerställa effektivitetsvinster. Att upphandla en standardiserad meddelandehantering går dock rakt emot andra delar av texten där man talar om vikten att definiera öppna gränssnitt och inte enskilda produkter. *CeHIS* saknar resonemang om behovet av ett nationellt testcenter för att kunna säkerställa interoperabilitet redan under utveckling eller vid upphandling etc. *IBM* menar att e-nämnden eller någon annan bör säkerställa användarvänligheten i föreslagna e-processer. Processen bör vara gemensam för flera myndigheter. *Open Source Sweden* framhåller att en viktig utgångspunkt för en framgångsrik e-förvaltning är att den främjar konkurrens mellan aktörer på marknaden. En viktig är att göra myndigheter medvetna om risker som finns med att hamna i skadliga beroenden. Det är väsentligt att myndigheter upphandlar system utan att bli inlåsta och beroende av endast en leverantör.

1.5 Effektivare stödprocesser (kap. 6)

Inför gemensamma administrativa verksamhetsstöd stegvist och baserat på erfarenheter (6.2)

En majoritet av remissinstanserna tillstyrker förslaget. *Konkurrensverket* m.fl. avstyrker dock förslaget.

Domstolsverket och även *RAÄ* pekar på vikten av att stödprocesser effektiveras genom att myndigheter med liknande behov utnyttjar tjänster från ett gemensamt verksamhetsstöd. *SÄPO* framhåller att särskilt säkerhetsaspekter bör beaktas. *Åklagarmyndigheten* ser det inte som en fördel att köpa personal- eller ekonomitjänster i dagens läge, men ska noga följa försöksverksamheten. Om den visar på fördelar kommer myndigheten pröva sådana lösningar. *Kriminalvården* menar att gemensamma stödtjänster medför stordriftsfördelar och synergieffekter, men att det är svårt att lägga den egna verksamheten på annan myndighet. Skulle Kriminalvården bli aktuell för ett sådant uppdrag är myndigheten dock positiv till att utvärdera möjligheterna för detta. *Brå* påpekar att IT-

utvecklingen skapat förutsättningar att samordna transaktionsintensiva stödtjänster. *Socialstyrelsen* anser att inrättande av servicecenter är bra men framhåller att kostnaderna inte får underskattas. *Riksgäldskontoret* tillstyrker försöksverksamheten men menar att delegationens modell riskerar att upplevas som byråkratisk och oflexibel. En helpdesk-funktion skulle inte höja kvaliteten i stödtjänsterna, och Riksgälden anser att ämnesspecialister vore mer positivt. *KFM* är positiv till shared-service-lösningar, och anser att det är viktigt att de tjänster som produceras av verksamhetsstöden konkurrensutsätts. Delegationen skulle enligt *KFM* ha vunnit på att problematisera området mer på djupet. Det är viktigt att försöksverksamheten noga planeras, följs upp och utvärderas. *SPV* framhåller att förslaget innebär stora förändringar, och att det är viktigt att den föreslagna modellen kommer igång så tidigt som möjligt. *SCB* menar att det är svårt att i förväg uppskatta besparingspotentialen, och att det därför är bra med en utvärdering. Även *Vetenskapsrådet* betonar värdet av en utvärdering och anser att föreslagna tider för utvärdering och implementering inte är tillräckliga. *Länsstyrelserna* framhåller att myndigheten självständigt ska välja lämplig tjänsteleverantör. *CSN* föreslår att förslagen om en gemensam utbetalningsfunktion för staten som helhet (SOU 2008:74) bör tas med vid en samordning av ekonomifunktioner. *Skogsstyrelsen* menar att det är viktigt att en myndighet själv kan besluta om formerna och takten för en eventuell förändring. *Jönköpings kommun* anser att E-delegationen bör analysera aktuell lagstiftnings påverkan på kommuners möjligheter att samverka kring e-förvaltning. *Ekelöv Infosecurity AB* anser att man ska införa två verksamhetsstöd, ett för de myndigheter som omfattas av Säkerhetsskyddslagen (enligt MSB:s föreskrift om LIS-införande) och ett för dem som inte gör det. *Acando* föreslår att E-delegationen bör få i uppdrag att utreda hur myndigheter kan samverka även inom andra typer av stödtjänster, samt hur en sådan samverkan ska utvärderas med avseende på kvalitet och kostnad.

Stockholms universitet anser att det är viktigt att noggrant utreda om det är lämpligt att inrätta ett fristående verksamhetsstöd för universitets- och högskolesektorn, då denna sektor inte har en lika centraliserad styrning och likformig verksamhet som många andra myndigheter. *Mälardalens högskola* föreslår att VHS får i uppdrag att tillhandahålla gemensamma verksamhetsstöd till lärosäten. *YH* önskar ett snabbare införande.

ESV instämmer i delegationens bedömning att en utveckling mot en mer koncentrerad administrativ hantering i staten är ett prioriterat utvecklingsområde med stora effektiviseringspotentialer, och att ett konkret förändringsarbete bör inledas omgående. Regeringen bör kunna inleda en stegvis process utan att betrakta det som försöksverksamhet. Vidare är det önskvärt med en samlad analys av de initiativ som väntas påverka myndigheterna de kommande åren. Roll- och ansvarsfördelning mellan *ESV* och delegationen behöver förtydligas.

FMV anser sig vara lämpat för att tillhandahålla gemensamt administrativt verksamhetsstöd inom området upphandling/inköp. *Arbetsgivarverket* anser att man i ett senare steg bör kunna implementera stödtjänster inom andra områden, såsom diarieföring och dokumenthantering, drift och utveckling av hemsidor, serverdrift och telefoni. *Fiskeriverket* anser att Kammarkollegiet ska få mandat att stödja myndigheter med regionala ramavtal inom IT-tjänster.

Konkurrensverket avstyrker förslaget om försöksverksamhet. Föreslagna myndigheter kommer att ges ensamrätt till att utföra tjänsterna. Vid sådant förhållande kommer övriga myndigheters möjligheter att konkurransutsätta tjänster för ekonomi - och personaladministration att omöjliggöras. Därmed skulle förutsättningarna för en effektiv resursanvändning på området minska, till nackdel för det allmänna och medborgarna. Förslaget strider enligt verket mot den förvaltningspolitiska inriktningen att myndigheter ska fokusera på sin kärnverksamhet och att konkurransutsättningen av den svenska ekonomin ska öka. *FI* är tveksam till möjligheterna att åstadkomma besparingar genom gemensamma verksamhetsstöd. *Skolinspektionen* är tveksam till om det är E-delegationen som ska driva och övervaka försöksverksamheten. *ESV* framhålls som ett tänkbart alternativ. Det är även viktigt att ta ställning till Kammarkollegiets roll. *Kungliga Biblioteket* är tveksamt till gemensamma verksamhetsstöd, liksom till att sådana automatiskt skulle leda till en besparing. *TCO* anser att utredningen inte i tillräcklig grad beaktat vilka nackdelar den föreslagna lösningen kan ha.

Styrning av genomförande utifrån ett koncernperspektiv (6.3)

Få remissinstanser har kommenterat förslaget särskilt. *Riksgäldskontoret* föreslår att den standardiserade modell som *ESV* föreslås ta fram för att mäta myndigheternas kostnader kompletteras. Andra viktiga aspekter för verksamheten är också tillgänglighet och flexibilitet. Riksgälden ser svårigheter med att med en standardiserad modell avgöra vilka myndigheter som är lämpliga respektive olämpliga för gemensamma verksamhetsstöd. Riksgälden förordar en frivillighet för myndigheterna att använda gemensamma verksamhetsstöd. *ESV* delar delegationens principiella ansats. Förslaget förutsätter ett faktaunderlag i form av bland annat nyckeltal kompletterade med mer kvalitativ information för berörda verksamheter samt en dialog med berörda myndighetsledningar och andra mer operativt ansvariga. Roll- och ansvarsfördelningen mellan delegationen, *ESV* och myndigheter med servicecenter som är tänkta att leverera tjänster måste tydliggöras. *ESV* avråder bestämt ifrån att dela upp ansvaret för att ta fram principer för kvantitativ mätning i form av nyckeltal etc. Vidare är det också befogat att denna roll hanteras av någon som står neutral i förhållande till både den tänkta leverantören och de myndigheter som övervägs för anslutning till servicecenter. Om *ESV* utses till utvecklingsansvarig myndighet är det naturligt att *ESV* får ansvar för att mer operativt leda och samordna genomförandet, i samråd

med delegationen med dess ansvar för övergripande koordinering och uppföljning. *Skogsstyrelsen* menar att det är bra att E-delegationen koordinerar genomförandet för att säkerställa en lösning som är effektiv för hela statsförvaltningen, men av objektivitetsskäl bör en annan part ansvara för uppföljningen, t.ex. ESV.

Effektivisera myndigheternas försörjning av IT-tjänster (6.4)

Remissinstanserna är i huvudsak positiva till den föreslagna sourcingstrategin. Konkurrensverket avstyrker dock förslaget.

SÄPO framhåller att säkerhetsaspekten särskilt bör beaktas i sourcingstrategin. Säkerhet ska ingå som en parameter vid det slutliga valet mellan intern och extern leverans av IT-tjänster. Hanteringen av hemliga uppgifter ska ske i enlighet med säkerhetsskyddslagstiftningen. Särskilda överväganden bör göras avseende myndigheter som hanterar hemliga uppgifter. *ESV* anser att det genom införande av e-beställningar skapas ett bättre underlag för uppföljning och analys, och därigenom för strategiska och konkreta beslut. *Statskontoret* framhåller att utformningen och omfattningen av sourcingstrategin måste tillåtas variera kraftigt, utifrån vilken nytta en given myndighet har av en sådan strategi. *Länsstyrelserna* delar uppfattningen att det går att koncentrera IT-verksamheten för flera myndigheter. Länsstyrelserna kan ha en viktig roll för att leverera IT-tjänster till andra myndigheter. Vidare framhålls fördelarna med länsstyrelsernas gemensamma datornät *LstNet*, som är säkerhetsklassat. *Kungliga Biblioteket (KB)* betonar vikten av ökat stöd från Kammarkollegiet till myndigheterna gällande bland annat avrop, inköp och hantering av externt inköpta IT-tjänster. *CSN* anser att det finns risker med att fokusera för mycket på uppföljning av sourcingstrategin. Kammarkollegiets arbete med gemensamma ramavtalsupphandlingar är dock av stor betydelse för den fortsatta utvecklingen, och *CSN* instämmer i förslaget. *Stockholms universitet* önskar ett tydligare direktiv kring hur en sourcingstrategi ska genomföras. *YH* lyfter fram att en tydlig strategi för myndigheternas beställarkompetens säkerställer att kunskapen om den egna verksamhetens behov inte går förlorad, vilket möjliggör en flexibilitet i vilken utförare som används. *Tillväxtanalys* anser att en gemensam målstruktur bör utarbetas för olika nivåer inom olika politikområden, för att kunna genomföra en systematisk uppföljning och utvärdering av arbetet. *IT&Telekomföretagen* beklagar att motsvarande krav för en sourcingstrategi inte ställs på kommuner.

IBM ser det som positivt att utredningen belyser möjligheter att nyttja de tjänster som IT-företag kan erbjuda. *IBM* menar dock att målsättningen kan formuleras tydligare och framförallt mer ambitiöst. *IBM* uppmanar E-delegationen att i sitt fortsatta arbete uppmärksamma hur nyttjande av så kallade molntjänster kan förenkla och underlätta myndigheternas arbetsprocesser. *Logica* anser att det är bra att myndigheter ska åläggas att ta fram sourcingstrategi, men att man bör

göra mer. IT-verksamheten bör betraktas som stödverksamhet för hela samhället med speciell inriktning mot e-förvaltning. Man bör därför ge myndigheterna i uppgift att ta fram och realisera en plan över hur de ska kunna göra sin IT-verksamhet till en del i det totala IT-stödet inom e-förvaltning och inte bara se till sin egen effektiviseringspotential.

Konkurrensverket avstyrker förslaget. Redan idag finns krav i myndighetsförordningen (2007:515) på att myndighetens ledning ska besluta om en verksamhetsplan. Därutöver finns krav på att myndigheten ska redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att nå verksamhetens mål i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.

1.6 E-legitimationer (kap. 7)

En samordningsfunktion (7.3)

Remissinstanserna tillstyrker bildandet av en samordningsfunktion. *Riksrevisionen* anser att en sådan ger möjlighet att minska de transaktionskostnader och svårigheter som följer av att varje enskild myndighet avropar och avtalar med samtliga ramavtalsleverantörer. *Domstolsverket* framhåller att det inom Skatteverket redan finns den kompetens och tekniska infrastruktur som krävs och att detta bör utnyttjas. *SÄPO* föreslår att föreskrifter som berör skyddsvärd verksamhet ska meddelas i samråd med Säkerhetspolisen. Detta bör framgå av 5 § förordningen (2003:770) om samordning av elektronisk identifiering och gemensamma elektroniska tjänster. *Datainspektionen* avvisar inte tanken, men anser att konsekvenserna av integritetsaspekterna behöver nyanseras. *Socialstyrelsen* efterlyser hur nämndens internationella arbete påverkas. *Läkemedelsverket* anser att nämnden är en välkommen men begränsad ansats. *KFM* instämmer i behovet av den föreslagna funktionen men saknar en redovisning av alternativen till att inrätta nämnden som ett organ under Skatteverket. I längden är det inte lämpligt att ett sådant organ ska vara underställt och svara inför en chef som även har ansvar för sin egen myndighets e-utveckling, IT-system och kärnverksamhet. *Statskontoret* kan inte avgöra om en nämnd inom Skatteverket är det bästa sättet att implementera samordningsfunktionen. Det är inte tillräckligt motiverat varför uppgifterna inte kan läggas direkt i Skatteverket (eller någon annan myndighet) via instruktionen. *Stockholms universitet* ser en risk att det blir mycket arbete och att Skatteverket får svårt att hantera en tjänst för hela samhället. *Skogsstyrelsen* förordar ett skyndsamt införande. Supporten för e-legitimationer bör koordineras av nämnden för e-samordning. För det praktiska genomförandet kan det finnas samordningsmöjligheter med de servicecenter som föreslås i Se medborgarna (SOU 2009:92). *Famna* föreslår att nämnden även ska stödja ideella organisationer som bedriver verksamhet där e-legitimation är relevant. *Svenska Bankföreningen* anser att det är viktigt att den föreslagna samordningsfunktionen får ett självständigt ansvar. *Logica*

anser att samordningsfunktionen måste utformas så att den inte skadar konkurrensen på IdP-marknaden. Logica anser även att offentlig och privat sektor kan fortsätta att använda samma lösningar och infrastruktur.

PTS ser ett behov av en framtida samordning gällande föreskrifter från den föreslagna samordningsfunktionen respektive från *PTS*. *PTS* ser en risk i att samordningsfunktionen inte ansluter utfärdare av kvalificerade certifikat och tillhandahållare av e-legitimationen innan de har stora volymer av användare. Samordningsfunktionen bör ansluta utländska utfärdare av kvalificerade certifikat. Den tekniska tjänsten för hantering av e-identifieringsfrågor för samtliga myndigheter kommer sannolikt att utgöra en kritisk komponent i ett stort antal samhällsviktiga e-tjänster. Det är därför av vikt att robusthets- och tillgänglighetsaspekter beaktas vid utformandet av tjänsten. Tjänsten kommer att nyttjas i samband med elektronisk signering av handlingar. En sådan användning kommer att medföra en omfattande behandling av känsliga personuppgifter i tjänsten. Det är därför viktigt att fästa särskilt avseende vid integritetsaspekter när tjänsten utformas.

IBM välkomnar nämnden, men menar att nämnden även ska koordinera behovet av e-tjänster från myndigheterna samt säkerställa att inte samma tjänst utvecklas på flera ställen samtidigt. *IBM* menar att en central myndighet bör tilldelas ansvaret att kontrollera med e-nämnden innan tjänster från näringslivet beställs. *IBM* vill också understryka vikten av att e-nämnden även har ansvar vid funktionsupphandlingar av eget arbete. E-nämndens roll och mandat berörs inte på ett tillräckligt tydligt sätt i betänkandet. Det går inte att nå förväntade resultat om nämnden inte har myndighetsöverskridande befogenheter.

En reglering i författning (7.4)

Länsstyrelserna anser att det är nödvändigt att författningsreglera skyldigheten för statliga och kommunala myndigheter att anordna sina e-tjänster så att e-legitimation av rätt typ och klass alltid accepteras. *Stockholms handelskammare* anser att det finns aspekter som bör analyseras ytterligare. *Logica* påpekar att det finns aktörer både med och utan ramavtal som kan sälja tjänster från samtliga CA. *Sambruk* och *Jönköpings kommun* anser att det finns en obalans i detaljeringsgraden i författningsförslaget vad gäller den föreslagna nämnden. *Västkom* bifaller förslaget.

Det samordnade området (7.5)

Remissinstanserna ser positivt på att lösningar ska omfatta även underåriga eller den som saknar personnummer. Detta tillstyrks av bl.a. *Datainspektionen*, *Pliktverket*, *CSN*, *Malmö* och *Gävle kommun*. Även *Östergötlands läns landsting* tillstyrker förslaget, men tycker att förslaget om utfärdandet av e-legitimationer för barn är otydligt formulerat.

SCB ställer sig bakom samordnad hantering av e-legitimationer och den federativa lösningen, men anför att en central lösning kan bli sårbar. *CSN* framhåller att signaturer måste kunna hanteras elektroniskt även i det nya systemet. En lämplig instans bör arbeta för att e-legitimationen får en tillräcklig rättslig grund i relation till andra länder. En viktig fråga är hur den elektroniska signeringen står sig i utländsk domstol jämfört med en underskriven skuldförbindelse. *Ekelöw Infosecurity AB* anser att Skatteverket ska stå för alla autentiseringar. Vidare ifrågasätter Ekelöw certifikat för juridiska personer. Man bör snarare ha en lösning där Idp verifierar individ och utfärdar behörighetsbiljett på grundval av att verifierad individ har viss behörighet för en viss juridisk person. *Stockholms handelskammare* anser att det bör prövas om inte privata aktörer i större utsträckning kan utforma och utföra tjänster inom e-identifiering. Hanteringen av e-legitimationer måste sträva efter maximal öppenhet och låga trösklar för näringslivsaktörer som önskar ingå i systemet. *Svenska Bankföreningen* menar att det är av stor vikt att tydliggöra hur Nämnden för e-samordning ska samverka med intressenter inom den privata sektorn.

Vetenskapsrådet pekar på vikten av att avgränsa uppdraget, som bör formuleras i termer av ackreditering och tillsyn. *Logica* anser att en fri marknadsstruktur med fristående IdP-leverantörer (identitetsintygsgivare) under en statlig kontrollmyndighet (federationssamordnare) inte skulle ge samma datakoncentration på ett och samma ställe. *Logica* förordar att samordningsfunktionen ackrediterar oberoende och fristående IdP leverantörer och har rollen som federationssamordnare. Härigenom hanteras både marknadsneutralitet och koncentrationsproblematiken, enligt *Logica*. Samordningsfunktionen bör även verka för att myndigheters registerinformation görs tillgänglig via dessa ackrediterade IdP-leverantörer. Detta skulle påskynda utvecklingen av olika e-tjänster och system till nytta såväl för den offentliga som den privata sektorn.

Genomförande (7.6)

En majoritet av remissinstanserna anser att en federationslösning är ett steg i rätt riktning. Flera remissinstanser framhåller att ett nationellt system för e-legitimationer måste uppfylla följande villkor:

- Vara baserat på öppna standarder
- Ge ett fullgott skydd av den personliga integriteten, vilket ställer krav på informationssäkerheten
- Vara teknikneutralt
- Vara tillräckligt kostnadseffektivt
- Vara tillgängligt för aktörer i alla delar av samhället

Riksrevisionen påpekar att ett system baserat på öppna standarder blir enklare att koppla ihop med andra system, dvs. har en ökad interoperabilitet. Detta innebär lägre kostnader och ökad effektivitet. *Domstolsverket* anser att inriktningen mot federationer är viktig för att

uppnå de mål som satts upp för e-förvaltningsarbetet. *Datainspektionen* framhåller att det inte går att ta ställning till vissa delar i förslaget, såsom signering i federation, då det inte finns något standardiserat förfarande. Vidare saknas en närmare förklaring till att myndigheter under regeringen utgör delar av samma rättssubjekt. Ett sådant synsätt är inte utgångspunkten för integritetsskyddet. Det behöver utredas om den myndighet som erbjuder e-tjänster kan ta sitt personuppgiftsansvar. Den uppgiftsbehandling som kommer att ske hos nämnden för e-samordning bör författningsregleras särskilt. *Värmdö kommun* menar att det blir dyrt och svårt för mindre myndigheter och kommuner, då identitetshantering och autentiseringsfrågor kommer vara en del av varje myndighets ansvar. *NORDUnet A/S* påminner om den erfarenhet av praktiskt arbete med eID som finns inom högskolesektorn, både nationellt och internationellt. *Svenska Bankföreningen* anser att förslaget är betydelsefullt, men att det krävs fortsatta analyser av hur en strategi för användning av federerade identiteter i praktiken kan och bör realiseras. Integritetsaspekterna behöver analyseras vidare. *Terminologiceentrum* anser att avsnittet om en federationslösning bör bearbetas ytterligare så att det blir tydligt hur begreppen förhåller sig till varandra. *Cybercom* framhåller vikten av att en Idp ska vara en oberoende part i identifieringsprocessen. Av principiella skäl, men även av integritetsskäl, bör inte myndigheter kunna agera Idp. Upplägget med Idp och SAML-biljetter är dock en bra start. *Logica* menar att en helt statlig samordningsfunktion medför en obalans mellan parterna, då staten samtidigt utför all validering. Funktioner som elektronisk stämpelfunktion och tidstämplar bör tillhandahållas av oberoende organisationer. Det är inte en godtagbar lösning att validera elektroniskt signerade dokument och plocka ut signeringscertifikatet enbart från e-tjänsten och skicka till en IdP för certifikat och spärrkontroll. Det stämmer inte längre i praktiken att varje förlitande part måste ingå separata avtal med varje CA. Inte heller stämmer det att det saknas en marknad med identitetsintygsgivare.

Några remissinstanser, bl.a. *Linköpings kommun*, *Östergötlands läns landsting*, *TCO* och *CeHIS*, framför vikten av att SITHS (Säker IT inom Hälso- och sjukvården) godkänns som e-legitimation. Det är bl.a. en förutsättning för att vården ska kunna leva upp till kraven i den nya patientdatalagen.

Ekelöw Infosecurity AB anser att formuleringen om integritetsskydd och informationssäkerhet är för vag. Det vore lämpligt att peka på MSB:s föreskrifter om statliga myndigheters informationssäkerhet, MSBFS 2009:10. Delegationen bör uppmantra alla myndigheter att följa denna föreskrift i samband med att de inför e-tjänster eller e-funktioner i linje med dem som tas upp i betänkandet.

Global Trust Center (GTC) anser att det är felaktigt att beskriva den föreslagna modellen som användarcentrerad. Att koncentrera all

normgivningsmakt, sakbeslut och operativt ansvar till en funktion inom en myndighet framstår som orimligt. Det framgår inte heller vilket ansvar samordningsfunktionen tar ifall det blir fel i förhållande till en enskilds lösning. GTC nämner också kritik som framförts mot federationslösningar, bl.a. avseende sårbarhet och komplexitet. GTC menar vidare att den lösning som delegationen föreslår inte kommer göra det möjligt för en svensk att använda sin e-legitimation gentemot myndigheter i andra länder. GTC tror inte att förslaget kommer att ge interoperabilitet. Vidare strider förslaget mot de mål om att få till stånd gränsöverskridande tjänster som satts upp av EU ("seamless cross-border eGovernment services"). Även .SE anser att användarperspektivet saknas. .SE välkomnar dock en federationslösning för identifiering och autentisering i elektronisk kommunikation, och anför att detta förutsätter att E-delegationen bjuder in expertis på området till fortsatta diskussioner om detaljerna kring en sådan lösning.

IBM stödjer tanken på en federationslösning, men anser att förslaget att koncentrera uppdraget till Skatteverket måste belysas bättre. Lösningen är sårbar och förslaget kan ifrågasättas ur integritetssynpunkt. *IBM* tolkar det som att man lämnar till samordningsfunktionen att besluta om en central CA ska utformas eller inte. *IBM* ser inget som hindrar att transaktionerna går via Skatteverket men det bör finnas en annan part som innehar rollen av CA i detta fall. *IBM* ser en lösning genom korscertifiering där olika aktörer godkänns samt fungerande system som litar på varandra.

Kirei anser att förslaget innehåller ett grundläggande fel, nämligen att samordningsfunktionen som etablerar svensk e-legitimation inte samtidigt bör vara federationsoperatör eller identitetsintygsgivare. Detta är tre skilda funktioner som verkar på olika nivåer i federationen, med olika uppgifter och olika ansvar. Den statliga samordningen av e-legitimering bör ske genom att realisera dels en samordningsfunktion, dels en upphandlingsfunktion. Funktionerna kan ges som uppdrag till två olika myndigheter.

Vidare tror *Kirei* att den föreslagna förlitandemodellen komplicerar de juridiska förhållandena. Tilliten i federationen bör utgå från identitetsintygsgivarna och låta dessa teckna de nödvändiga förlitandeaftalen med utgivarna (i de fall dessa inte är samma juridiska personer). Därmed behöver federationsoperatören endast upphandla och teckna avtal med identitetsintygsgivarna. Ett problem med dagens e-legitimation är att det bara är statens behov av identifiering av medborgare som i någon mån uppfylls. Behoven av säker identifiering hos näringslivet m.fl. hanteras inte alls. Det är orimligt att en myndighet tar på sig att täcka hela samhällets behov av säker identifiering. Genom att dela upp styrning och upphandling kan andra aktörer genomföra egna upphandlingar och etablera identitetsfederationer, men med statens regelverk som bas.

E-tjänstelegitimationer (7.7)

Remissinstanserna är allmänt sett positiva till förslagen i denna del. *Datainspektionen*, *KFM* och *FI* ser positivt på att personnummer kan utmönstras ur e-legitimationer. *FI* anser vidare att förslaget kan innebära besparingar. En positiv effekt av E-delegationens förslag till nya e-tjänstelegitimationer blir att enskilda medarbetare inte personligen behöver gå i god för ett prospekt som lämnats för granskning. Den nya typen av e-tjänstelegitimationer kan också förenkla för utländska företag verksamma i Sverige. *KFM* och *Västkomp* är måna om att arbetet prioriteras högt. *SCB* menar att e-tjänstelegitimationer skulle underlätta användningen av vissa e-tjänster. Enligt *Länsstyrelserna* är e-tjänstelegitimationer av avgörande betydelse för utvecklingen av e-förvaltning. *Skogsstyrelsen* förordar att särskild vikt läggs vid behovet av småföretag och enmansföretag. *Östergötlands läns landsting* saknar ”tjänstemannaperspektivet”. Det vore bra att göra en kartläggning av hur behovet ser ut. *IVA* framhåller att e-tjänstelegitimationer i möjligaste mån bör anpassas till europainivå, men integrationsambitionen får inte försena etableringen av en första version i Sverige.

Bevarande av underskrivna elektroniska handlingar (7.8)

Domstolsverket anser att en snabb och säker åtkomst över tiden till en myndighets informationstillgångar är en förutsättning för en väl fungerande e-förvaltning. Verket framhåller vikten av att det nu tas ett helhetsgrepp över e-arkivfrågan. *FI* menar att en standardisering av elektroniska underskrifter kommer att underlätta och effektivisera elektronisk kommunikation mellan myndigheterna. Det skulle underlätta ännu mer om även företagen följer samma standard. *PTS* anser att utredningen inte i tillräckligt stor utsträckning tagit hänsyn till den utveckling som sker inom EU på signaturområdet. *Skogsstyrelsen* anser att Riksarkivet även bör tillhandahålla tjänster för inlämnande och bevarande av elektroniska handlingar. *Open Source Sweden* framhåller att en viktig utgångspunkt för en framgångsrik e-förvaltning är att bevarandeperspektivet beaktas och att organisationer kan säkerställa sina behov av att långsiktigt kunna förvalta digital information. För att uppnå en långsiktigt framgångsrik strategi för e-förvaltningen med interoperabilitet och minimerade risker för inläsningar och förlust av information skulle strategin behöva förtydligas.

KB anser att en av de viktigaste frågorna för närvarande är att finna metoder och modeller för att säkerställa det långsiktiga bevarandet av digital verksamhetsinformation. Detta bör ske i ett sammanhållet uppdrag vilket innebär att det inte är lämpligt att ge Riksarkivet i uppdrag att enbart säkerställa bevarandet av elektroniskt underskrivna handlingar. Riksarkivet behöver utveckla en allmän strategi för bevarande av digitala handlingar och måste tillföras kompetens och resurser för denna uppgift. *KB* ser det som positivt att utredningen lyfter fram det standardiseringsarbete som pågår och vill utveckla och samordna arbetet.

Det känns angeläget att sprida kunskapen kring standarder så att fler inser nyttan av att använda dem. *IT&Telekomföretagen* erinrar om de problem som Kungliga Biblioteket har i sitt uppdrag att arkivera elektroniskt material. Detta område måste få ordentlig uppmärksamhet och resurser för att snarast etablera regler och lösningar.

Upphandling och affärsmodell (7.9)

Remissinstanserna är något kritiska till den del av förslaget som handlar om ett system motsvarande det som tillhandahålls enligt lagen om valfrihetssystem.

Riksrevisionen påtalar att konkurrensmässigt oönskade effekter kan inträffa beroende på hur systemet utformas. Eftersom själva kvaliteten i e-legitimationen redan är fastställd i kravspecifikationen blir det svårt att konkurrera med kvalitet. *Skogsstyrelsen* anser att e-legitimationerna bör utformas så att de även kan användas av dem som är hänvisade till lånedator på servicekontor eller liknande. Vidare föreslås införandet av ett system för personliga e-postadresser, kopplat till e-legitimationen. En viktig aspekt är enligt *Sundvalls kommun* att affärsmodellen konstrueras så att e-legitimationer stimuleras. En modell bör införas som liknar den för bredband, med fast månadsavgift. *Gävle kommun* menar att kostnaden av användning för e-legitimation måste lösas så att den inte blir ett hinder i utvecklingen. *SE* ställer sig oförstående till förslaget om en upphandlande funktion för försörjning av e-legitimationer till det offentliga. En sådan lösning skapar ett monopol i efterfrågan, och kommer troligtvis att motverka teknikutveckling och produktutveckling. *SE* föreslår att Skatteverket kostnadsfritt tillhandahåller delar av folkbokföringen i elektronisk form till företag och andra aktörer som i sin tur vill tillhandahålla elektroniska tjänster baserade på identifiering och autentisering. På motsvarande sätt tillhandahålls bolagsregistret. Nämnden för e-samordning ska utforma och upprätthålla ett ackrediterings- eller licensieringssystem för dessa företag. *Acando* anser att statliga ramavtal bör upphandlas för att möjliggöra att myndigheter, oavsett geografisk lokalisering, ska få tillgång till kompetenta konsulttjänster. E-delegationen bör tillföra en upphandlingsstrategi som omfattar det samlade kompetensbehovet för att genomföra förändringen, samt peka ut ansvariga ”upphandlingsmyndigheter” för att säkerställa tillgång för myndigheterna vad gäller verksamhetskonsulttjänster. *Open Source Sweden* menar att myndigheten kan undvika inlåsnings effekter genom att alltid kräva öppna standarder vid upphandling och behålla kontrollen på sina IT-investeringar.

Konkurrensverket anser att Finansdepartementet ska förtydliga varför Skatteverkets leverans av tjänster till statliga myndigheter inte behöver föregås av en upphandling enligt lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU). Rättsläget om huruvida myndigheter utgör en del av samma rättssubjekt är oklart. Vidare avstyrks förslaget att ett system

motsvarande det som tillhandahålls enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) införs. Det framgår inte tydligt av betänkandet hur det föreslagna valfrihetssystemet ska utformas eller hur det ska regleras. Det kan inte uteslutas att tjänsten elektronisk identifiering, som föreslås ingå i valfrihetssystemet, kan anses vara en A-tjänst. En A-tjänst omfattas av direktiv 2004/18/EG och därmed också av LOU, och ska i normalfallet upphandlas enligt direktivstyrda regler. Även *Stockholms handelskammare* avstyrker förslaget. *Dataföreningen i Sverige* anser att det behöver utredas djupare hur LOU begränsar marknaden för kommersiell utveckling av offentliga e-tjänster, liksom hur LOU påverkar offentlig-privat samverkan (OPS) och utveckling av e-tjänster inom offentliga förvaltningar. *Logica* ser inte att lagen om valfrihetssystem lika enkelt kan tillämpas för aktörerna på identitetsintygsgivare som för e-legitimationsutgivarna inom just denna del, då valet av identitetsintygsgivare i första hand ligger på myndigheten och inte på medborgaren.

Persondataskydd och informationssäkerhet (7.10)

Riksrevisionen kan i förslaget inte finna något resonemang kring frågor om tillsyn i förhållande till de förändringar som föreslås, och vill därför hänvisa till de iakttagelser och rekommendationer som gjordes i samband med granskningen av e-legitimationer. *Datainspektionen* ser positivt på att spridningen av personnummer minskar. *Ekelöv Infosecurity AB* ser gärna ett förtydligande, samt anser att delegationen bör föreslå ett ledningssystem om informationssäkerheten hos teknik och organisation. *Stockholms handelskammare* anser att förslaget förefaller vara otillräckligt med hänsyn ur ett integritets- och informationssäkerhetsperspektiv. *IBM* menar att säkerhetsarbete måste börja med en analys av arbetsmetoder och processer. Stora effektivitetsvinster finns att göra med hjälp av styrprocesser för systematisk kartläggning som är av värde vid riskbedömning och prevention. Säkerhetsproblem och bedrägerier är ett kontinuum.

Internationell anpassning (7.11)

Datainspektionen framhåller att särskilt stora krav ställs på säkerheten vid utbyte av information och elektroniska tjänster över nationsgränser. *Kommerskollegium* anser att det krävs en tydligare inriktning på fungerande gränsöverskridande system utifrån tjänstedirektivets bestämmelser om krav på elektroniska förfaranden. *Läkemedelsverket* pekar på behovet av att e-legitimering och e-signaturer även fungerar internationellt. *PTS* noterar att utredningen pekar på några strategiska EU-projekt, men inte på det arbete som har skett och sker inom ramen för implementeringen av tjänstedirektivet. *Stockholms handelskammare* samt *Västkom* tillstyrker förslaget.

En plan för genomförandet (7.12)

VHS är tveksam till bedömningen att strategin i stort kan realiseras inom befintliga ekonomiska ramar. Det är lätt att underskatta utvecklings- och

samordningskostnader. *Stockholms handelskammare* avstyrker tillsvdare förslaget. *Svenska Bankföreningen* framhåller att det framgår av betänkandet att nämnden ska ge stöd för ”motsvarande utveckling inom näringslivet” (sida 93). Det är därför av stor vikt att det tydliggörs hur Nämnden för e-samordning ska samverka med intressenter inom den privata sektorn. *Logica* menar att de problem som uppstår genom att samla all data till en central samordningsfunktion inte tas upp i betänkandet. Tidsplanen tillstyrks av *Svenska Läkaresällskapet* och *Västkom*.

2 Allmänna kommentarer

Följande remissinstanser har inga synpunkter eller avstår från att yttra sig: *Luleå Tekniska Universitet (LTU)*, *Botkyrka kommun*, *Landsorganisationen (LO)*, *Sveriges Akademikers Centralorganisation (SACO)*.

Riksrevisionen tillstyrker i huvudsak de förslag som utredningen lämnar.

Domstolsverket är i huvudsak positivt till de förslag och den strategi som presenteras. E-förvaltningsarbetet kräver en betydligt tydligare styrning och koordinering än vad som är fallet i dag. Strategin utgör en bra grund att stå på och är ett steg i rätt riktning för att utveckla den svenska e-förvaltningen. Inför det fortsatta arbetet vill Domstolsverket framföra följande synpunkter. I Sverige pågår för närvarande ett antal sektorsvisa samverkansprojekt inom e-förvaltningsområdet. Det är viktigt att hänsyn tas till dessa pågående projekt när strategiarbetet påbörjas. Domstolsverket arbetar tillsammans med bl.a. Kriminalvården och Rikspolisstyrelsen inom ramen för Rättsväsendets informationsförsörjning (RIF) med att införa ett elektroniskt flöde i rättskedjan. Detta arbete är långt framskridet och ska snart gå in i en etableringsfas. Det är viktigt att detta samverkansprojekt mellan myndigheter inom rättskedjan synkroniseras med E-delegationens strategi så att RIF-samarbetet kan fullföljas och avslutas i enlighet med de uppsatta målen.

Åklagarmyndigheten ser delegationens förslag till strategi som en bra grund för vidare utveckling.

Säkerhetspolisen (SÄPO) har inget att erinra mot det som föreslås i betänkandet, men framhåller en del synpunkter avseende informationssäkerhet.

Brottsförebyggande rådet (Brå) ställer sig i huvudsak positivt till den föreslagna strategin. Givet de omfattande förändringar som föreslås framstår utredningens resonemang som välavvägda. Betänkandet kan dock, mot bakgrund av den spännvidd som finns dels i begreppet e-förvaltning, dels i myndigheters disparata verksamheter, uppfattas som svårgreppbart emellanåt.

Försvarets Materielverk (FMV) anser att utredningens förslag i allt väsentligt kan skapa goda förutsättningar för myndighetsövergripande samordning av IT-baserade utvecklingsprojekt. Betänkandet har i alltför liten utsträckning behandlat frågor om informationssäkerhet

Pliktverket anser att E-delegationen genomfört en bra kartläggning av problemen inom e-förvaltningen och redovisat flera konstruktiva förslag till lösningar. Verket välkomnar särskilt förslaget att E-delegationen ska ha en central roll i utvecklingen av e-förvaltningen. Det är viktigt att beslut fattas så snart som möjligt.

Socialstyrelsen konstaterar att betänkandet inte berör området hälsa, vård och omsorg. Detta område är så väsentligt i samhället att det inte bör förbigås. Vidare är området rikt på informationshantering. Staten engagerar sig inom detta område genom den nationella IT-strategin för vård och omsorg. Det finns en risk för att utvecklingen sker utan samordning mellan den nationella IT-strategin för vård och omsorg och delegationens arbete vilket kan leda till splittring som blir kostsam att framdeles förena och överbygga. Utredningen anger inte tillräckligt tydligt var ansvaret för långsiktig förvaltning av de framtagna e-lösningarna ska placeras. Utredningens fokus ligger mer på själva utvecklingen. Det är otydligt vilka avgränsningar som ligger till grund för strategin. Det är också angeläget att kommun- och landstingssektorn samt privata vård- och omsorgsgivare på ett påtagligare sätt än vad delegationen redovisar involveras i arbetet med e-förvaltning. Socialstyrelsen är dock positiv till en nationell samordning av e-förvaltningen.

Läkemedelsverket ställer sig positiva till en sammanhållen strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning, särskilt idén om en sammanhållande myndighet för det området.

Riksgäldskontoret anser att det är bra med en tydlig och övergripande strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning. Det är av vikt att E-delegationen får befogenheter att fastställa styrande ramverk för t.ex. utbyte av information, annars riskerar arbetet att inte nå de mål som satts upp.

Finansinspektionen (FI) är i stort positiv till de övergripande idéer som E-delegationen lägger fram. Det är bra om e-förvaltning inte längre betraktas som enbart en intern angelägenhet för myndigheterna. FI välkomnar en ökad tydlighet kring myndigheternas utvecklingsansvar.

Ekonomistyrningsverket (ESV) anser att den föreslagna strategin utgör en bra grund för det fortsatta arbetet med att utveckla myndigheternas e-förvaltning. Delegationen ser en roll för ESV främst i den del av strategin som syftar till att effektivisera det administrativa stödet i

statsförvaltningen. ESV ser positivt på detta och har inlett en dialog med företrädare för E-delegationen för att ytterligare utveckla och förtydliga en sådan roll.

Kronofogdemyndigheten (KFM) instämmer i stort i delegationens ansats och ställer sig positiv till ambitionen att åstadkomma en behovsdriven e-förvaltning till nytta för hela samhället. Den mycket tydliga medborgarorientering som betänkandet ger uttryck för är viktig och det är bra att delegationen lyfter fram principen om s.k. e-inkludering för att åstadkomma likvärdiga möjligheter för alla att ta del av e-tjänster. KFM har dock svårt att hitta en tydlig struktur och en helhet i den föreslagna strategin. Förslaget pendlar mellan övergripande lösningar och detaljlösningar på en mängd frågeställningar som ska tas om hand av ett stort antal aktörer i olika roller. Detta äventyrar helheten i samordningen och fördröjer utvecklingen. Därtill uppstår i vissa delar styrningseffekter som myndigheten uppfattar som svåra att förena med den svenska förvaltningspolitiska modellen. KFM efterlyser *en* huvudman med ett övergripande helhetsansvar för all styrning, samordning och koordinering av utvecklingen av e-förvaltningen. Vidare är det nödvändigt att den fortsatta beredningen av föreliggande förslag samordnas med beredningen av det i november 2009 lämnade betänkandet ”Se medborgarna – för bättre offentlig service” (SOU 2009:92).

Arbetsgivarverket anser att en nödvändig förutsättning för genomförandet av strategin är en intensiv och nära dialog med myndigheterna för att den eftersträvade utvecklingen ska vara behovsrelaterad. Betänkandet präglas av att nyttan av förändringarna och effekterna av desamma kommer att vara så starka att de dels omedelbart bidrar till en både bättre och effektivare förvaltning dels huvudsakligen inom ramen ska bära omställningskostnaderna och vid fullt genomförande kommer att bidra till minskade kostnader. Detta är naturligtvis en inte helt säker bedömning. En osäkerhet delegationen och myndigheterna bör ta höjd för genom att se till att de har ekonomiskt svängrum. Arbetsgivarverket anser att det är av vikt att man inför och vid det successiva genomförandet av dessa förslag tydligt analyserar konsekvenserna för kompetensförsörjningen av varje steg. Därmed tydliggörs de strukturförändringar som hela denna förändringsprocess kommer att medföra. Dessa strukturförändringar kan komma att behöva genomföras med stöd av *omställningsplaner*.

Statskontoret delar uppfattningen att det krävs en tydligare styrning, finansiering och koordinering myndigheterna emellan och i relation till tredje part för att intentionerna med e-förvaltningen ska kunna förverkligas. Statskontoret ställer sig i denna mening bakom behovet av en samlad strategi för den fortsatta utvecklingen. Det nu presenterade betänkandet präglas av handlingsorientering och pragmatism. Statskontoret understryker nödvändigheten av att utvecklingen mot en

e-förvaltning grundas på myndigheters, enskildas och företags efterfrågan av tjänster. Statskontoret menar att integritetsaspekten på den fortsatta utvecklingen av e-förvaltningen är så viktig att den förtjänar mer uppmärksamhet och en mer samlad diskussion redan nu. En allmän iakttagelse är att det finns en risk att arbetet med e-förvaltningen domineras av ett mindre antal stora, tunga ärendehandläggande myndigheter, som utvecklar tjänster som passar just deras egen verksamhet. Små- och medelstora myndigheter utan omfattande ärendehandläggning – det vill säga flertalet myndigheter – har andra behov och en annan typ av verksamhet som inte alltid lämpar sig för masslösningar.

Statistiska centralbyrån (SCB) ställer sig i allt väsentligt bakom E-delegationens förslag till strategi för e-förvaltning syftande till en behovsstyrd utveckling av e-förvaltningen med målet att bidra till samhällets samlade utvecklingsförmåga och innovationskraft.

Statens Pensionsverk (SPV) tillstyrker förslagen.

Länsstyrelserna i Kronobergs, Örebro och Västra Götalands län som är remissinstanser har tillsammans med övriga länsstyrelser utformat ett länsstyrelsegemensamt yttrande.

Länsstyrelserna påpekar att delegationen inte nämner Länsstyrelserna som exempel på hur e-förvaltning och samordnade IT-tjänster utvecklats inom förvaltningen. Samverkan med andra myndigheter och kommuner är en grundläggande uppgift för länsstyrelserna. Det finns idag sammanhållna stödfunktioner inom IT, ekonomiadministration och lönehantering med utsedda värdlänsstyrelser. Dessutom har flera gemensamma e-förvaltningstjänster utvecklats.

Skolverket ställer sig i huvudsak bakom förslagen i betänkandet.

HSV välkomnar strategin för myndigheternas arbete med e-förvaltning. Strategin skulle stötta den samverkan som redan pågår inom verkets kärnverksamheter. Det är dock viktigt att inte låta ett tekniskt fokus ta överhanden.

Verket för högskoleservice (VHS) anser att det är angeläget att samordna den offentliga sektorns IT-baserade utvecklingsprojekt och skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning av e-förvaltningen. VHS ställer sig positivt till delegationens uppdrag och huvudförslagen i betänkandet. Delegationen har inte fullt ut problematiserat och utrett vilka konsekvenser en ökad och förenklad tillgång till data ur offentliga register och system kan ge. VHS anser att det kan få genomgripande påverkan för den enskilde medborgaren ur ett integritetsperspektiv om data ur ett offentlighetsperspektiv görs tillgängliga. Det möjliggör bearbetning av data i andra sammanhang än det uppgifterna ursprungligen samlats in för. Att sammanställa data från olika offentliga

register i digital form kan ge helt andra effekter för den enskilde medborgaren än vad sammanställning av pappersbaserade uppgifter möjliggör. VHS menar att medborgarens integritetsskydd ytterligare kan behöva belysas och utredas.

Kungliga biblioteket (KB) har i princip inget att erinra mot förslagen.

Vetenskapsrådet ser det som positivt att det tas ett samlat grepp avseende myndigheternas framtida inriktning gällande e-förvaltning.

Stockholms universitet anser att det är bra att se över strategier som kan öka myndigheters produktivitet, effektivitet och samhällsnyttan i det arbete som görs ute på myndigheterna. E-delegationen har lämnat flera bra förslag samtidigt som en del andra kan behöva utredas vidare.

Myndigheten för yrkeshögskolan (YH) välkomnar en strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning och instämmer överlag i delegationens utgångspunkter och inriktning i arbetet.

Fiskeriverket stödjer förslagen som helhet.

Sveriges Lantbruksuniversitet (SLU) tillstyrker förslaget.

Naturvårdsverket tycker att det är positivt att regeringen genom E-delegationen arbetar med att samordna myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt och därigenom kunna skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning. Naturvårdsverket stödjer i stort E-delegations förslag och tycker att det är av särskild vikt att arbetet med en gemensam lösning för den offentliga verksamheten med e-identifikationer prioriteras.

Sveriges meteorologiska och hydrologiska institut (SMHI) delar E-delegationens uppfattningar och tillstyrker de förslag som förs fram.

Verket för innovationssystem (VINNOVA) är positiv till de stora dragen i betänkandet som innefattar en strategi utifrån en behovsdriven e-förvaltning. Förslaget om en ny e-strategi är ambitiös och ska genomföras på en relativt kort tidsram om fem år. Det är också viktigt att finna nya former för såväl organisatorisk som teknisk utveckling och samverkan mellan och inom offentliga förvaltningar, nationellt, regionalt och lokalt, samt med näringslivet.

Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser (Tillväxtanalys) anser att E-delegationen lagt väl avvägda förslag i betänkandet, särskilt positivt är att det innehåller såväl en strategidel som en genomförandedel. För att myndigheternas arbete med e-förvaltning ska kunna utvecklas och samordnas i praktisk mening är det väsentligt att ge genomförande- och utvecklingsfrågor stor uppmärksamhet, vilket

Tillväxtanalys uppfattar att E-delegationen gjort. Däremot borde det utvecklas ytterligare när det gäller förslag kring hur uppföljning och utvärdering av genomförandet ska gå till. Här kan Tillväxtanalys rapport ”Underlag för IT-politiska insatser, kartläggning av indikatorer” ge vägledning.

Institutet för språk och folkminnen ser positivt på föreslagen strategi.

Nacka kommun stödjer förslaget till ett enhetligt arbete med e-förvaltning. Betänkandet saknar dock en strategi för näringsliv och anordnare. För dessa saknas en beskrivning av stöd för digital identifiering. Betänkandet bör kompletteras med en strategi för det identifieringsstöd som bör etableras för att möjliggöra en effektiv hantering mellan myndighet och näringsliv/anordnare.

Stockholms kommun framhåller att ökad IT-samordning mellan statens myndigheter är någonting positivt. Det som behövs är tydliga strukturer och smidiga IT-lösningar, annars kommer visionen om 24-timmarsmyndigheten aldrig att uppnås. Även företagares vardag kan förbättras och förenklas om den information som de är ålagda att rapportera kan samordnas på ett mer effektivt sätt.

Sundbybergs kommun välkomnar en prioritering av dess frågor men framhåller också att myndigheters olika behov och förutsättningar kan skilja sig i stor grad. Kommunen betonar att strategin måste beakta hela den offentliga sektorn.

Värmdö kommun noterar att mindre kommuner inte getts möjlighet att svara på remissen. Ju mindre en kommun är, desto mer utlämnad är man till marknadens aktörer och till de gemensamma samhällsliga lösningar som erbjuds. Man bör alltså beakta att det stora antal mindre kommuner som finns i landet inte fått lämna synpunkter på förslagen. Betänkandet är omfattande och en hel del handlar om det inre liv som finns inom ramen för statens ansvarsområde, men en hel del är direkt riktat mot, eller påverkar, den kommunala sektorn. Ibland är det svårt att förstå när man riktar sig in mot de egna myndigheterna och när man adresserar hela förvaltningen.

Linköpings kommun tillstyrker E-delegationens förslag på Strategi för myndigheters arbete med e-förvaltning med ett par reservationer och förtydliganden.

Norrköpings kommun delar i huvudsak den strategi som föreslås i betänkandet.

Jönköpings kommun välkomnar E-delegationens betänkande och gör samtidigt bedömningen att E-delegationens fortsatta arbete i än högre grad bör inriktas mot att konkret främja uppbyggnad av e-förvaltning i

centrala myndigheter. Nyckelord i detta sammanhang är interoperabilitet och standardisering. Kraven på interoperabilitet och standardisering bör inte enbart begränsas till att gälla IT-infrastruktur, utan de bör även omfatta applikationssamverkan inom och mellan myndigheter samt informationstjänster. Särskilt stor vikt i fortsatt arbete med att utveckla e-förvaltning är:

- Tillgång till information i nationella register
- Säker och kostnadseffektiv e-legitimation

Områden som kommunen anser bör utvecklas ytterligare:

- Kommunerna som intressent samt kravställare på myndigheters utveckling av e-förvaltning.
- Principer för prissättning på tillgång till data hos statliga myndigheter.

Älmhults kommun är positiv till utredningen. Kommunen ställer sig bakom upplägg och föreslagen organisation.

Hörby kommun anser att en strategi i den riktning som betänkandet pekar ut är ett välkommet instrument i det fortsatta utvecklingsarbetet. Tidsperspektivet 2014 är både realistiskt och möjligt.

Malmö kommun anser att betänkandet är ett steg framåt för den samlade utvecklingen av e-förvaltning. I den genomförandeplan som avslutar betänkandet anges delmål och delresultat som ska uppnås för varje år mellan 2010 och 2014. Vissa av dessa aktiviteter som berör kommuner och landsting har lagts in sent i tidsplanen, det skulle vara positivt om hänsyn togs till den pågående utvecklingen på det lokala planet och tidsplanen anpassades till detta.

Falkenbergs kommun anser att aktuell strategi förefaller vara ett steg i rätt riktning, och man verkar ha lyssnat på den ibland ganska långa debatten kring samordning, öppenhet och e-legitimationer som pågått under en längre tid i Sverige och Europa. Falkenbergs kommun ser positivt på att man försöker skapa samordningsmöjligheter inte minst mellan de olika myndigheterna och kommunerna, idag finns det ibland inlåsnings effekter vilka gör det svårt att skapa effektiva e-tjänster. Detsamma gäller marknads aktörer men där pågår processer i andra forum.

Örebro kommun är positiv till E-delegationens betänkande. Ambitionen till gränsöverskridande samverkan med enkla flödesprocesser i en medborgarorienterad verksamhetsutveckling är både rätt och viktig. Medborgarnas krav på tillgång till information och kommunikationssätt ställer krav på ökad tillgänglighet, samverkande IT-stöd och e-tjänster inom hela den offentliga verksamheten. Samordning och standardisering är därmed nödvändig vilket också tydliggörs i betänkandet samtidigt som behovet av valfrihet och flexibilitet är förutsättningar för en lyckad strategi i arbetet med att skapa en behovsdriven e-förvaltning. Med

speciell tillfredsställelse noteras att betänkandet lyfter fram nödvändigheten av att utveckla e-förvaltningen tillsammans med kommuner, landsting och näringsliv.

Gävle kommun anser att strategin kommer att betyda mycket vad det gäller e-förvaltning och dess produktivitet och effektivitet i framtiden.

Östergötlands läns landsting ser positivt på remissens förslag och intentioner till att skapa en långsiktigt hållbar e-förvaltning och ”central upphandling” av e-legitimationer för alla personer som befinner sig i Sverige (således inte enbart svenska medborgare). Landstinget kan också positivt konstatera att strategin är skriven utifrån ett samhällsperspektiv och inte utifrån förvaltningsinterna behov, som tidigare rapporter fokuserat på.

Region Skåne välkomnar strategin som en öppning för samverkan mellan statliga myndigheter på området e-förvaltning. En tydlig strategi på området inom den statliga sektorn bör indirekt och efter hand få många positiva spridningseffekter för övriga myndigheter inom offentlig sektor. Det är däremot oklart hur vårdområdet berörs av den här strategin, vilket är olyckligt med tanke på hur jämförelsevis långt vårdområdet kommit inom e-förvaltning. Detta bör klargöras, annars finns det risk för parallella spår. Det är en förutsättning att arbetet som Center för e-hälsa inom Sveriges kommuner och landsting bedriver på området får aktivt stöd av strategin.

Hallands läns landsting anser att betänkandet innehåller många bra och konkreta förslag. Det är en grundförutsättning att ha ett användarperspektiv vid utveckling av e-förvaltning. Delegationens förslag leder till en tydligare ansvarsfördelning mellan aktörer. Det saknas en tydlig koppling mellan E-delegationens strategi och det arbete som pågår inom ramen för den Nationella IT-strategin för vård och omsorg. Det är viktigt att det kommande arbetet i E-delegationen synkroniseras med detta.

Dataföreningen i Sverige anser i stort att de förslag som betänkandet presenterar är bra. Förslagen är emellertid olika väl underbyggda och i vissa fall krävs tillgång till underliggande dokument för att kunna göra heltäckande bedömning. Hur utvecklingen av e-förvaltning i Sverige ska ta hänsyn till hållbar utveckling omnämns inte alls i betänkandet. Exempelvis är Grön IT ett område som utvecklats starkt under 2009, som både omfattar klimatpåverkan av datorutrustningar och hur it kan användas för klimatsmartare reglering. Dataföreningen föreslår att betänkandet kompletteras med en avsiktsförklaring för hur utvecklingen av e-förvaltning i Sverige ska ta hänsyn till hållbar utveckling.

Ekelöw Infosecurity AB anser att E-delegationens förslag och strategier för myndigheternas arbete med e-förvaltning är bra. Ekelöw

kommenterar främst frågor som rör informationssäkerhet. Genomgående i betänkandet talas det om förvaltningsansvar. På inget ställe kan Ekelöw utläsa var förvaltningsansvaret för de utvecklade tekniska lösningarna ska hamna. Informationssäkerheten behandlas mycket styvmoderligt. Arbete med förvaltningsstyrning och styrning och kontroll av informationssäkerheten hör intimt samman. Då det saknas fokus på förvaltning är det lätt att även informationssäkerheten faller bort och vice versa.

Hjälpmiddelsinstitutet (HI) vill i samband med betänkandet uppmärksamma på behovet av IT-support angående grundläggande datoranvändning för äldre personer och personer med funktionsnedsättning.

IT&Telekomföretagen anser att utredningen är en viktig och bra grund för regeringens fortsatta arbete för att utveckla e-förvaltningen i Sverige.

Kungliga Ingenjörsvetenskapsakademien (IVA) välkomnar det breda greppet och den kraftsamling som föreliggande betänkande utgör, och det är ett viktigt konstruktivt steg mot en bättre fungerande e-förvaltning. IVA uppmärksammar att arbetet pågått under ett antal år med relativt små förändringar, undantaget enskilda områden som bl.a. skatte- och tullförvaltningen liksom vad gäller e-upphandling. IVA är medveten om att särskild försiktighet är nödvändig med hänsyn till personlig integritet och de maktbefogenheter – och därmed risker – som endast offentlig förvaltning innehar. Icke desto mindre förordar IVA att fortsatt arbete för e-förvaltning bedrivs med större skyndsamhet, speciellt som ändringar i offentlig förvaltning normalt tar relativt lång tid. Det är särskilt viktigt att statsmakterna tar tillvara de möjligheter till snabbare förändring som sannolikt inträffar när allt fler stats- och kommunaltjänstemän i ledande ställning kommer att ha en mycket längre IT-erfarenhet än hittills. De medarbetare som idag är mellan 30-40 år har datavana redan som barn eller från sin tidiga ungdom. Med hänsyn till förväntade pensionsavgångar kommer de snabbare än på flera decennier att nå ledande positioner. IVA stödjer också den upphandling som Kammarkollegiet nu inleder avseende olika e-förvaltningsfunktioner. Strategin har bra inriktning och en långsiktig inverkan på synsätt och strukturen på e-förvaltning och tjänster. Framförallt att information från myndigheter görs tillgängligt enligt ett standardiserat sätt baserat på öppen standard som lagts fast vid EU:s interoperabilitetsramverk EIF version 1.0. IVA anser att det är positivt att stora delar av strategin omedelbart börja genomföras eftersom delegationen genom sitt uppdrag har fått en central roll i utvecklingen av e-förvaltning fram till slutet av 2014. Strategin innehåller därför både ställningstaganden om hur delegationen avser att genomföra sitt uppdrag i övrigt och förslag som kräver beslut från regeringen. Väsentliga e-funktioner bör dock kunna förverkligas snabbare än till 2014.

Lantbrukarnas Riksförbund (LRF) är positivt till remissens intentioner att skapa en långsiktigt hållbar e-förvaltning.

Näringslivets regelnämnd (NNR) har inga synpunkter i sak då förslaget i första hand vänder sig till myndigheterna. Dock saknar betänkandet en för företagen viktig åtgärd som utretts av Bolagsverket - ett gemensamt uppgiftskravsregister för företagsdata. (Bolagsverkets rapport AD 62-1047/2008). De förslag som presenteras däri är mycket viktiga för företagen ur regelförenklingsynpunkt och innebär även samordningsvinster för bl.a. statistikansvariga myndigheter. Frågan hänger även samman med "en väg in" till myndighets-/offentliga Sverige genom en gemensam webbportal där allt uppgiftslämnande kan ske. Bolagsverkets förslag processas såvitt NNR vet inom regeringskansliet. De förslag som E-delegationen tagit fram bör därför i möjligaste mån, vad avser vissa delar, beaktas med hänsyn till nyss nämnda förslag från Bolagsverket.

SIS (Swedish Standards Institute) noterar med tillfredsställelse att E-delegationen har valt ett angreppssätt som talar för att delegationens fortsatta arbete kommer att kunna bedrivas på ett effektivt sätt och leda till positiva resultat.

Sjukvårdsrådgivningen SVR AB ser positivt på att strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning tar höjd för att kunna tillgodose medborgarens intressen och behov av att få en e-legitimation. I betänkandet saknas en tydlig koppling mellan E-delegationens strategi och det arbete som pågår inom ramen för den Nationella IT-strategin för vård och omsorgssektorn. Utredningen har också missat frågan hur man håller ihop e-förvaltning på en nationell nivå med långsiktig förvaltning över myndighetsgränserna. Det är anmärkningsvärt att varken Socialstyrelsen eller Läkemedelsverket finns med som en av myndigheterna i E-delegationens arbete.

Stockholms handelskammare anser att regeringen har satt ambitiösa mål för e-förvaltningen som blir svåra att nå under 2010. PSI-frågorna löses bara delvis genom en ny lag. Handelskammaren välkomnar därför regeringens satsningar på att utveckla den elektroniska förvaltningen. Delegationens uppdrag är komplext och svårt. Även om Handelskammaren tillstyrker en stor del av förslagen finns det många viktiga aspekter som kräver ytterligare uppmärksamhet – både av regeringen och av E-delegationen. Om myndigheterna inte följer regeringens riktlinjer, finns det en risk att delegationens arbete inte får den uppmärksamhet som utvecklingen av e-förvaltningen kräver. Handelskammaren välkomnar nedan förstärkningarna av de formella styrmedlen för e-förvaltningen. I stort är det också välkommet att E-förvaltningsdelegationen får en stark roll. Det finns dock anledning för regeringen att noga följa delegationens arbete för att säkerställa att det får det önskade genomslaget. Genom att använda modern webbt teknik

och tillgång till offentlig information kan medborgare och företag själva skapa tjänster i e-förvaltningen. Därför är åtgärder som syftar till att öka och underlätta tillgången till offentlig information centrala. Betänkandet behandlar PSI-frågan på ett positivt sätt, men det är en brist att det inte finns en samlad redogörelse för det fortsatta PSI-arbetet. Regeringen bör ta ett initiativ till en sammanhållen politik för att öka återanvändningen av offentlig information i Sverige. Informationssäkerheten är en avgörande fråga för en välfungerande e-förvaltning. I betänkandet saknas både en samlad redogörelse för. Frågorna måste behandlas utförligare i det fortsatta arbetet. Det finns en övertro på centralistiska lösningar i debatten om informationssäkerheten. Allt för ofta utgår man från avancerade hotbilder, som förvisso inte ska negligeras, men tar uppmärksamhet från det grundläggande säkerhetsarbetet. Det viktigaste säkerhetsarbetet kan bara göras av myndigheterna själva och måste utgå ifrån den normala, vardagliga användningen av informationsteknik i förvaltningen. Delegationens arbete måste ha tydligare mål och att delegationen bör föreslå åtgärder för att nå en väl avvägd informationssäkerhetsnivå för e-förvaltningen. Delegationens föreslagna strategi är inte utförlig när det gäller frågan om personlig integritet. En väl utbyggd e-förvaltning kan öka riskerna för integritetsförluster. Tydligare mål och åtgärder för att skydda den personliga integriteten förs in i delegationens arbete. Handelskammarens e-förvaltningsundersökning visar att myndigheterna anser bristande resurser är ett hinder för utveckling av e-förvaltningen. Enligt förvaltningarnas svar verkar inte lagar och regler utgöra hinder för utvecklingen. Det saknas ett tydligt politiskt ledarskap som driver e-förvaltningsutvecklingen. Handelskammarens slutsats är att det är förknippat med en viss risk att lämna ett allt för stort mandat till E-förvaltningsdelegationen i en förhoppning om att den ska kunna ersätta tydligt ledarskap och intresse från regeringen för e-förvaltningspolitiken. Det finns all anledning att engagera ett ansvarigt statsråd respektive fackministrar för att driva utvecklingen framåt. Frågorna kring e-förvaltningspolitiken som rör en effektivare förvaltning är rimligen inte särskilt politiskt kontroversiella. Handelskammaren anser att regeringen bör verka för en politik som i de grundläggande dragen skulle bestå även vid ett maktskifte. Det behövs för en stabil och förutsägbar utveckling.

Swedish Network Users Society (SNUS) anser att det är positivt att det redovisade betänkandet uppvisar en hög grad av konkretion, något som länge saknats inom detta område. Betänkandet bör dock betraktas som en bra början, snarare än ett slutgiltigt resultat. Det kvarstår mycket arbete och många av förslagen hänvisar till fortsatta utredningar. Vissa delar av direktiven, som t.ex. ”hur den offentliga sektorns utveckling av e-tjänster bör stödja övergången till ny teknik” (s.k. innovativ upphandling) förefaller inte ha beaktats av utredningen, vilket SNUS hoppas kommer med i det fortsatta arbetet. Detta kan ses som ett tecken på att det saknas resurser inom delegationen. Det finns ett stort behov av handling i dessa frågor, och i den ambitiösa femårsplan som presenteras

spelar E-delegationens aktiva uppföljning, koordinering och planering en central roll. Det innebär att resursbristen kommer att bli än mer problematisk om man konkret ska börja genomföra alla de saker som föreslås i utredningen. SNUS är av uppfattningen att de dryga sex miljoner som lagts på luftiga konsultrapporter bättre hade kunnat spenderas genom att anställa personer som kan se till att saker händer. För att den föreslagna strategin ska kunna genomföras är det därför av största vikt att E-delegationen tillförs resurser för att upprätthålla ett kansli med tillräckliga resurser för att driva denna utveckling. Det förslag på organisation som lämnats präglas av en vilja att snabbast möjligt genomdriva många förändringar. Detta leder dock till att en stor mängd aktörer ges närliggande och ibland överlappande ansvarsområden vilket leder till otydlighet och förvirring. Bland annat ges uppgifter till: Kammarkollegiet, utvecklingsansvariga myndigheter, E-delegationen själva, dess expertgrupper, nämnder på Skatteverket och ytterst även regeringen. Det kan bli alltför många kockar vilket skapar en stor otydlighet kring vem som är ansvarig för vad. Dessutom tillkommer en rad myndigheter med olika sektorsansvar som PTS, MSB, SITIC, etc. En enkel fråga som t.ex. vem som bör föreskriva en IPv6-policy för myndigheter blir därmed komplicerad att besvara. Eftersom utredningen i stor utsträckning hänvisar till kommande arbete betonar SNUS vikten av en ökad transparens både från E-delegationen och övriga grupperingar som ges uppgifter, detta för att främja insyn och dialog inte enbart genom slutna expertgrupper. Det är dessutom önskvärt att delegationen löpande publicerar framsteg i förhållande till de tydliga mål som satts upp.

Synskadades riksförbund välkomnar en strategi för e-förvaltning.

Terminologacentrum (TNC) framhåller att det i betänkandet knappast alls talas om de språkliga uttrycksmedlens betydelse för e-förvaltningen, därmed heller nästan ingenting om terminologi. Implicit beskrivs dock terminologiska problem på flera ställen. Terminologins roll borde uttalas tydligare, eftersom terminologiarbete är en viktig infrastrukturell grundförutsättning för en lyckad e-förvaltning. Genom gemensamma definitioner av grundläggande begrepp kan samverkan mellan myndigheter, kommuner och landsting samt mellan näringsliv och organisationer förbättras. Gemensamma definitioner åstadkoms bäst med beprövade metoder och principer, dvs. på det sätt terminologiarbete beskrivs bland annat i standarder utgivna av ISO/TC37 "Terminology and other language and content resources". Betänkandet nämner på en hel del ställen semantik. TNC har förstått att man här faktiskt inte främst avser semantik i gängse mening (dvs. betydelselära eller betydelse) utan möjligen någon sorts språklig samordning. I varje enskilt fall borde man tydliggöra vad man menar med semantik. På många ställen är det snarare termer eller terminologiarbete som avses.

TCO välkomnar arbetet med att utveckla en strategi för effektivare förvaltning genom användandet av e-tjänster. Detta är inte bara viktigt för att stärka enskilda medborgarnas kontakter med myndigheter utan även en viktig del i arbetet med att öka produktivitet och effektivitet i offentlig verksamhet. *TCO* delar i huvudsak slutsatserna i strategin.

Acando välkomnar strategin. Dock saknas beskrivning av hur näringslivets verksamhetskompetens ska göras tillgängligt för myndigheterna.

CAG Fenix Management AB anser att det överlag är en bra rapport. Dock finns några områden som behöver förtydligas/utvecklas. Framförallt områdena behovsanalys och målformulering för det fortsatta arbetet. Målen behöver också beskrivas tydligare. Det talas mycket om samverkan, vilket kräver systemtänkande, och helhetssyn ur ett kundperspektiv. Detta borde genomsyra rapporten. Vidare hittar inte *CAG* någonting om effektivt resursutnyttjande. Miljötänkande eller Grön IT nämns inte. Detta är idag mer vanligt i samband med all upphandling. Det går fort från att som första uppgift utforma förslag till en strategi etc. till en tekniklista som grund för den strategi som ska tas fram. Detta behöver omarbetas och förtydligas med att behoven och nyttan är grunden samt hur detta ska kvantifieras.

Center för ehälsa i samverkan (CeHIS) ser positivt på att strategin tar höjd för att kunna tillgodose medborgarnas intressen och behov av att få en e-legitimation. *CeHIS* uppmärksammar att det saknas en tydlig koppling mellan E-delegationens strategi och det arbete som pågår inom ramen för den Nationella IT-strategin för vård- och omsorgssektorn. Det är viktigt med en synkronisering mellan dessa arbeten.

IBM anser att delegationens betänkande är handfast och konkret och delar i stora drag slutsatserna. Förslagen syftar till att myndigheterna kan fokusera mer på sin kärnverksamhet och bli mindre personalberoende för utförande av tjänster till medborgarna. De administrativa stödtjänsterna kan också antas öka i kvalitet och utvecklas kontinuerligt. Betänkandet innehåller tyvärr för lite visioner och i viss mån onödigt myndighetsfokus. Den innovativa utvecklingen har hamnat i skymundan; till exempel frågan om öppna standarder för programvara där de tydliga formuleringarna uteblir. Inom svensk politik och statsförvaltning har många lovvärda initiativ tagits genom åren. Samtliga visar på både vilja och ambition. Trots detta saknas en fördjupad policydiskussion kring e-identitet och hur hela kedjan ska säkerställas från utfärdande till validering, identifiering och signering. Det finns anledning att koordinera behoven.

IBM:s förslag kan leda till att:

- Minska myndigheters och offentliga förvaltningars administrativa börda

- Bidra till Sveriges tillväxt
- Öka användningen av e-tjänster hos medborgarna
- Återta Sveriges ledande position inom e-förvaltningsområdet

Sweden Chapter of the Internet Society (ISOC-SE) ser positivt på att man föreslår en strategi för e-förvaltning inom svenska myndigheter. Många av förslagen kommer ha stor betydelse för användningen av Internet i samhället om de genomförs på rätt sätt. ISOC-SE ställer sig också bakom de synpunkter som anförs i remissvaren från .SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur) och från SNUS (Swedish Network Users´ Society).

Logicas samlade uppfattning är att dagens infrastruktur är säker och ändamålsenlig för att i stor skala kunna realisera e-förvaltning i Sverige. Det som i första hand behöver göras är att ytterligare standardisera gränssnitt samt sprida information om dem.

Föreningen Leverantörer av öppen programvara i Sverige (Open Source Sweden) framhåller att öppenhet sedan lång tid tillbaka präglat mycket av den grundläggande IT-infrastrukturen för Internet och webben. Öppenhet ger fundamentala förutsättningar för en effektiv e-förvaltning och är något som bör genomsyra en långsiktigt hållbar strategi. SOU 2009:86 utgör ett viktigt steg i riktning mot en långsiktigt hållbar e-förvaltning. Samtidigt konstaterar Open Source Sweden att det hade varit önskvärt om utgångspunkterna i regeringens direktiv (Dir. 2009:19) på ett mer genomgripande sätt fått konsekvenser för innehållet i betänkandet. Föreningen hade gärna sett än mer fokuserade och långtgående förslag när det gäller öppna standarder och öppen källkod, vilket är speciellt viktigt för att ”frigöra förvaltningen från beroendet av enskilda plattformar och lösningar” samt för att tillgodose behovet angående ”det långsiktiga digitala bevarandet”.

Riksantikvarieämbetet (RAÄ) delar i allt väsentligt de förslag som lämnas i betänkandet.

Föreningen Sambruk kommunala e-tjänster (Sambruk) är i grunden positiv till strategidokumentets innehåll, ansatser och förslag. Sambruk ser fram emot att E-delegationen kan etablera en rimlig kombination av svensk decentraliserad myndighetstradition men samtidigt med tydliga styrförhållanden inom området e-förvaltning. Sambruk har dock ett antal kommentarer och förslag till ytterligare förbättringar. Sambruk framhåller särskilt:

- Kommunerna glöms i många sammanhang i betänkandet bort som intressant till de statliga myndigheterna
- Ramverk och vägledningar vad gäller basinformationstjänster och allmän applikationssamverkan, samt interoperabilitet anser Sambruk mycket viktiga

- Kostnadsaspekter för kommuner är mycket viktiga. Om till exempel insamling av information har bekostats av offentliga medel bör den sedan tillgängliggöras gratis eller billigt till kommuner och övrig offentlig sektor. Ett annat exempel är dagens prisbild för e-legitimation vilken fungerat mycket hindrande.
- Rörliga priser på informationstjänster är svårhanterliga i kommunala nyttokalkyler och budgetar vilket leder till stor tveksamhet kring beslut som annars kunde ge starkt effektiviserande e-förvaltning.
- Aktiv dialog med Datainspektionen bör ingå i E-delegationens arbetsformer, bland annat vad gäller frågor om personlig integritet, annars finns det risk för besvärliga bakslag inom e-förvaltningsarbetet.
- Strategidokumentets detaljerade delar har en stark betoning på e-legitimation. Även om detta område förvisso är viktigt hyser Sambruk en oro att denna obalans ska påverka de faktiska arbetsresultaten från E-delegationen. Det finns också andra synnerligen viktiga områden.

2.1 Delegationens sammansättning och viss samverkan

Några remissinstanser har synpunkter på delegationens sammansättning och förslag på framtida samarbete:

ESV anser att myndigheten bör vara representerat i delegationen (och få uppdrag som utvecklingsansvarig myndighet inom området administrativt stöd).

Länsstyrelserna har kunskap och erfarenheter som kan komma delegationen tillgodo, regeringen skulle kunna utse en ledamot från länsstyrelserna i delegationen.

PTS bör ges en roll i arbetet med att ta fram en tillgänglig och användbar e-förvaltning.

Linköpings och *Västerås kommun* samt *Östergötlands läns landsting* samt *Kommunförbundet Norrbotten* anser att Socialstyrelsen bör ingå i delegationen som en företrädare för vård och omsorgssektorn. *Sjukvårdsrådgivningen* anser att det är anmärkningsvärt att varken Läkemedelsverket eller Socialstyrelsen ingår i delegationen. *Umeå kommun* framhåller att det inte finns någon representation i E-delegationen eller tydlig beskrivning kring samordning med det arbete som pågår kring genomförandet av den Nationella strategin för vård och omsorg. Det är av vikt att utvecklingsarbetet samordnas så att det inte skapas två parallella utvecklingslinjer och två lösningar för samma problem. Det kan vara t.ex. identifieringslösningar och katalogtjänster.

Stockholms kommun har dragit viktiga lärdomar inom området och ligger i framkant i IT-frågor och bistår därför gärna E-delegationen i dess

fortsatta arbete. *Värmdö* och *Gävle kommun* ser fram mot ett fortsatt gott samarbete med E-delegationen och myndigheterna i arbetet att utveckla e-förvaltningen.

Jönköpings kommun anser att en mer aktiv dialog med Datainspektionen bör ingå i E-delegationens arbetsformer, inte minst i frågor som rör e-förvaltning och personlig integritet.

LRF anser att delegationen tydligare bör beakta företagets behov av ökad effektivitet via e-förvaltning. Delegationen bör därför adjungera representanter från näringslivet för att tillskynda utvecklingen. *Acando* önskar en större involvering från medborgare och näringslivet i utvecklingen av strategin och föreslår att ett eller flera rådgivande forum inrättas och knyts till E-delegationen.

IT&Telekomföretagen tydliggör att man från branschens sida gärna medverkar i kommande utredningar och referensgrupper. Den referensgrupp som anges i utredningens bilaga 4 har inte någon representant för IT- och telekombranschen. Det finns ett värde för alla parter att i det fortsatta arbetet säkerställa att IT-företag och/eller branschorganisation inbjuds att delta på lämpliga sätt.

SIS utgår från att E-delegationen där så bedöms lämpligt kommer att utnyttja SIS som partner i det standardiseringsarbete som kommer att erfordras.

3 Tredje generationens e-förvaltning, breddad målsättning (Kap. 2)

Delegationen anser att e-handlingsplanens målsättning *så enkelt som möjligt för så många som möjligt* bör breddas till att innefatta en målsättning som rör *samhällets samlade utvecklingsförmåga och innovationskraft*.

Kriminalvården anser att den bredare formuleringen avseende handlingsplanens målsättning är en förbättring. Att utvecklingen ska vara efterfrågedriven ser inte Kriminalvården som ett problem då efterfrågan på elektroniska, informationssäkra tjänster ökar såväl inom som mellan förvaltningarna.

Pliktverket delar delegationens syn på svensk e-förvaltning. Sverige har kommit långt när det gäller bland annat utvecklingen av e-tjänster, men myndigheternas samarbete kunde vara bättre när det gäller olika e-förvaltningsprojekt. Ett stort problem är också att alltför få använder de e-tjänster som myndigheterna tillhandhåller. Detta beror sannolikt på att man anser att det är både krångligt och omständligt att skaffa sig och använda en e-legitimation. Pliktverket delar delegationens uppfattning att e-förvaltningen inte längre ska betraktas som en intern angelägenhet

för myndigheterna utan något som har stor potentiell påverkan på hela samhället. Pliktverket tillstyrker därför delegationens förslag att regeringens handlingsplan för e-förvaltningen bör ändras. Handlingsplanen bör, som delegationen föreslår, även innefatta en målsättning som rör samhällets samlade utvecklingsförmåga och innovationskraft.

Socialstyrelsen påpekar att delegationen nämner att det först och främst är medborgarnas och företagens behov som ska fångas för att säkerställa rätt e-tjänster. Trots det har utredningen i hög grad fokuserat på utveckling av myndigheternas interna processer. Prioriterat i arbetet med en strategi för e-förvaltning borde vara de områden där medborgaren ska ges möjlighet till att göra någon form av val. Det kan till exempel röra sig om val av äldreomsorg. Om medborgaren ska kunna göra ett informerat val behöver många slag av aktuell information presenteras i den omfattning som medborgaren själv efterfrågar.

Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam) anser att det vidgade målet för e-förvaltningen bör vägas tydligare mot att en utgångspunkt i direktivet för E-delegationen är att e-förvaltningen ska bidra till att förenkla kontakten mellan förvaltning och medborgare och att den ska präglas av tillgänglighet och användbarhet. Framgångsfaktorn är att tillgänglighet och användbarhet finns med i huvudfåran. Detta rimmar väl med den av Sverige ratificerade konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, SÖ 2008:26. Det finns skäl att förstärka incitamenten i strategin för att förvaltningen ska betrakta tillgänglighet och användbarhet som en förutsättning för att nå en effektiv kommunikation med medborgare. Handisam föreslår vissa förtydliganden i strategin i avsnitt 3 och 5.

Skolinspektionen anser att utgångspunkten en behovsstyrd och efterfrågedriven tredje generationens e-förvaltning är bra och modern. Inspektionen är dock lite frågande om man fångat de viktigaste åtgärderna för att skapa den tredje generationens e-förvaltning.

Skogsstyrelsen anser att en strategi baserad på tanken om behovsdriven e-förvaltning skapar förutsättning för en utveckling med bredare målsättning och samhällsnytta. Skogsstyrelsen frågar om inte arbetet med E-delegationen bör genomföras och styras mer kundorienterat mot såväl myndigheter som medborgare. Styrelsen förordar den modell med "behovsdriven e-förvaltning" (avsnitt 2.3). Det finns en risk med E-delegationens uppbyggnad och organisation att den kan utvecklas till en "Förvaltningspolitisk e-förvaltning" med ett alltför smalt myndighetsperspektiv och ett begränsat medborgarinflytande.

SMHI uppfattar att betänkandets bakgrundsbeskrivning och förslag i hög grad förefaller ta sikte på myndighetsutövande myndigheter. SMHI anser att det är viktigt att även det perspektiv som representeras av

myndigheter som har till uppgift att förse enskilda intressen med basinformation tas i beaktande. Härvid avses myndigheter som, som ett led i sin verksamhet, förvaltar informationstillgångar av stort kommersiellt värde och där tillgången i hög grad har anpassats till EU:s konkurrensregler p.g.a. att informationen i sig möjliggör internationella tillämpningar. Särskilt är detta viktigt vid inventering av de expertkunskaper som ska bistå delegationen.

Boverket saknar ett resonemang i betänkandet som handlar om risker i utvecklingen av e-tjänster där myndigheter och näringsliv samverkar. I den samverkan behöver finnas en tydlighet i vad som är myndighetsutövning eller samhällsservice och vad som drivs av andra, kommersiella, intressen. Förtroendet för myndigheter kan, i ett bredare perspektiv, försämrats om denna tydlighet inte finns. Det finns dessutom en risk att myndigheter gynnar särintressen eller snedvrider konkurrens. Samarbetet med myndigheten kan användas som ”kvalitetsstämpel” för den tjänst eller produkt företaget marknadsför.

Post- och Telestyrelsen (PTS) stödjer förslaget om att uppdraget bör breddas till att innefatta en målsättning som rör samhällets samlade utvecklingsförmåga och innovationskraft. E-förvaltning bör inte betraktas som en intern angelägenhet för myndigheter, utan något som har stor potentiell påverkan på hela samhället. Viktiga målgrupper medborgare i samhället är äldre och personer med funktionsnedsättning. PTS betonar vikten av att e-förvaltning ska vara så enkel som möjligt för så många som möjligt. Målet är en förenklad kontakt mellan medborgare och förvaltning, som ska präglas av tillgänglighet och användbarhet i hela Sverige. I betänkandet framgår det också att e-förvaltningen ska vara effektiv. PTS poängterar att det inte minst gäller medborgarnas kontakter med myndigheter och inte endast från ett myndighetsperspektiv. Betänkandet behandlar vikten av tillgänglighet och användbarhet. Däremot är det endast ett fåtal av E-delegationens förslag som konkretiserar vikten av tillgänglighet och användbarhet för medborgarna. PTS föreslår att vikten av tillgänglighet och användbarhet tydliggörs även i förslagen i betänkandet. Tillgänglighet och användbarhet som underlättar för många kan vara helt avgörande för vissa grupper i samhället. Det är avgörande att e-förvaltning inkluderar så många som möjligt genom att beakta tillgänglighet och användbarhet för äldre och för olika grupper av personer med funktionsnedsättning. Ibland kan det i undantagsfall dessutom behövas speciell funktionalitet för målgrupper som trots tillgänglig e-förvaltning inte har möjlighet att använda e-förvaltningen. I sådana fall finns det särlösningar som bör vara en fullt integrerad del av att göra myndigheter och samhället i stort mer tillgängligt. Särlösningar bör endast användas då det inte är möjligt att inkludera målgrupper med bred, tillgänglig funktionalitet.

Konkurrensverket delar delegationens uppfattning om att anpassa tjänster och information efter användarnas behov men vill poängtera att

utvecklingen och kraven måste anpassas till myndigheters olika uppdrag och förutsättningar. Vissa myndigheter har t.ex. inte direktkontakt med medborgarna och det fyller därför inget syfte att dessa myndigheter utvecklar alla tjänster som är tekniskt möjliga.

Tillväxtanalys tillstyrker förslaget om att en utvecklad e-förvaltning bör ges ett breddat perspektiv, från att tidigare primärt betraktats som en intern angelägenhet för myndigheterna till ett synsätt att arbetet har nytta för hela samhället. Delegationens uppfattning att arbetet ”rör samhällets samlade utvecklingsförmåga och innovationskraft” bedöms riktig. Ändå bör det hållas i minnet att samhällets utvecklingsförmåga och innovationskraft är en komplicerad process som består av många olika faktorer, där en utvecklad e-förvaltning kan utgöra en av flera pusselbitar för att uppnå målsättningarna. En utvecklad e-förvaltning kan vara ett verktyg för att förenkla ärendehantering och kommunikation mellan privatpersoner, företag och myndigheter. Likaså innebär en utvecklad e-förvaltning möjligheter för myndigheterna att genomföra rationaliseringar av sin verksamhet. Utvecklade e-tjänster bör ses som ett verktyg, stödsystem, för att underlätta exempelvis för företag och privatpersoner att på ett smidigt sätt uträtta ärenden hos myndigheter. I detta avseende måste också lokala förutsättningar och företags och medborgares olika behov beaktas. *Tillväxtanalys* tillstyrker delegationens ambition att företagens administrativa börda ska minskas samt att en utvecklad e-förvaltning förväntas förenkla medborgarnas vardag. En grundförutsättning för att en utvecklad e-förvaltning ska ge önskvärda effekter är att företag och medborgare har tillgång till bredband med tillräcklig kapacitet. Även om de flesta företag och medborgare idag har tillgång till bredband, finns stor spännvidd på hastigheten i nätet. Parallellt med utvecklingen av e-förvaltning behöver därför också kartläggningar och insatser göras för säkra tillgängligheten till bredband, både vad avser geografisk spridning och funktionell kapacitet. *Tillväxtanalys* har under år 2010 i uppdrag att utveckla former för att följa företags tillgång till bredband. *Tillväxtanalys* bild av läget är att det fortfarande finns brister i dessa avseenden i vissa delar av landet. *Tillväxtanalys* poängterar att en utvecklad e-förvaltning inte får innebära att mindre företag, eller medborgare med liten datorvana, diskrimineras i kontakten med myndigheterna. En utvecklad e-förvaltning behöver i hög grad vara inriktad på användarvänlighet så att även mindre företag, och privatpersoner med liten datorvana, ges möjlighet att nyttja tjänsterna. Detta är en central aspekt som bör ges hög prioritet i uppföljningen av insatserna.

Värmdö kommun anser att behovsdriven utveckling är rätt förhållningssätt som det beskrivs i betänkandet, men att man bör se hur verksamhetsstrategierna utvecklas och vilka tjänster det medför. Myndigheten utvecklas med stöd av sin verksamhetsstrategi, där behovsdriven utveckling är överordnad, detta borde framgå, annars blir det lätt en IT-fråga. När tjänster blir elektroniska skapas förutsättningar

som tillgodoser både kontrollnoja och mätinferno. Det blir så lätt att begära in ytterligare information, men samhällets önskan av att mäta, strukturera, osv. får inte ta överhanden. Att förenkla förvaltningen måste vara ett övergripande mål.

Linköpings kommun anser att det är positivt att e-förvaltning i strategin inte längre betraktas som en intern angelägenhet för myndigheterna, utan istället som en gemensam resurs som bör ställas till förfogande för den övergripande samhällsutvecklingen.

Hörby kommun anser att den breddade målsättningen ger en tydlig hänvisning till vad som egentligen är en av de viktigaste delarna i detta arbete – medborgarens behov.

Västerås kommun ställer sig bakom utgångspunkterna i arbetet men menar också att de förslag som läggs fram till stor del exkluderar den del av den offentliga sektorn som kommunerna representerar. Kommunen efterlyser en helhetssyn för utvecklingen av den framtida e-förvaltningen genom att man på ett tydligt sätt inkluderar hela den offentliga sektorn.

Sandvikens kommun anser att det är bra ur ett kommunalt perspektiv att betrakta e-tjänster som gemensamma resurser. Kan statligt tillhandahållna e-tjänster som baseras på öppna standarder tillhandahållas så att de kan återanvändas inom ramen för en kommuns portal så ökar det värdet för medborgarna när de ska utföra tjänster oberoende av vem det är som är huvudman. Denna typ av samverkan är viktig för utvecklingen av den framtida e-förvaltningen. Standardiserade och automatiska informationsutbyten är också viktiga för utvecklingen av den interna e-förvaltningen. De lösningar som tas fram ska vara anpassade för mindre kommuner och ha en sådan finansiering så att kommunerna kan använda lösningarna.

Sundsvalls kommun anser att utgångspunkten, från användarens behov är relevant och fokuserar på väsentliga problemställningar.

Jämtlands läns landsting anser att en ansats i e-förvaltning som inkluderar hela det omgivande samhällets behov är positivt, men det är svårt att i strategin utläsa hur detta ska realiseras i praktiken.

Hallands läns landsting anser att breddandet av målgruppen är bra tänkt men något tunn i sin beskrivning av fördelar och nyttjande av e-tjänster. Det nämns inte heller något konkret i hur man tänker eller vill öppna upp offentlig information för allmän tillkomst för företag.

Dataföreningen i Sverige anser att E-delegationens betänkande till stor del är fokuserat på effektmålen för myndigheter. Även styrprocesser och tekniska lösningar är belysta utifrån denna enda intressent. För övriga grupper saknas analyser av behov och konsekvenser samt effektmål.

Begreppet "användare" i betänkandet syftar nästan uteslutande på tjänstemän inom förvaltningar. Dataföreningen menar att det är svårt att ta rätt beslut om investeringar, styr- och utvecklingsprocesser samt teknikval för e-förvaltning utan att beakta samtliga intressenter. Dataföreningen föreslår att betänkandet kompletteras med tydliga analyser och effektmål för samtliga intressenter. Utan effektmål för medborgare, företag och OPS-aktörer blir det svårt att utvärdera samhällsnyttan som helhet av investeringarna i e-förvaltning. Negativa konsekvenser av att beställare, leverantörer och användare inte samspelar är ett känt problem i IT-branschen. Många projekt havererar just för alla intressenter inte har involverats i utvecklingsprocessen. För att säkra att investeringarna i e-förvaltning inte ska slå fel förordar Dataföreningen att fler styrprocesser skapas, som involverar samtliga intressenter. Det är viktigt att bygga en e-förvaltning som redan från början är förankrad hos alla användare. Ungefär en tredjedel av befolkningen står utanför e-tjänster. Utmaningen består i att tillgodose alla grupper. Först när cirka 90 procent av befolkningen kan använda e-tjänster är det möjligt att nå de effektmål för myndigheter och kommuner som förespeglas i betänkandet. Att få med alla medborgare är en kritisk framgångsfaktor för e-förvaltning.

HI stödjer förslaget om att uppdraget kan utökas till att innefatta en målsättning som rör samhällets samlade utvecklingsförmåga och innovationskraft. *HI* poängterar att e-förvaltning ska vara så flexibel och behovsdriven som möjligt. Målet måste vara en förenklad och effektiv kontakt mellan medborgare och förvaltning. Principer om tillgänglighet och användbarhet måste finnas med från början i utvecklingen av e-tjänster.

IVA delar den syn som strategin ger uttryck för i målsättningen av handlingsplanen nämligen, *så enkelt som möjligt för så många som möjligt*, bör breddas till att innefatta en målsättning som rör *samhällets samlade utvecklingsförmåga och innovationskraft*. Genom att fokusera på det omgivande samhällets behov kan mål som att reducera företagens administrativa börda och förenkla medborgarnas vardag uppnås. E-förvaltning bör inte betraktas som en intern angelägenhet för myndigheterna utan något som innebär stor utvecklingspotentiell för hela samhället. Genom att skapa tydliga och standardiserade förutsättningar för e-tjänster kan samhällets aktörer dessutom bjudas in för att i samverkan med myndigheter utveckla e-tjänster som skapar ytterligare nytta för det omgivande samhället. Strategin lägger grunden för en stegvis och efterfrågedriven utveckling av den svenska e-förvaltningen. Med en sådan bredare målsättning och högre ambitionsnivå leder strategin enligt delegationens uppfattning till den "tredje generationens e-förvaltning". Men samtidigt är det sannolikt att olika delar av den offentliga förvaltningen har skilda förutsättningar att snabbt nå delegationens mål. *IVA* anser att man bör sträva efter sektorsvis hantering så att fler myndigheter kan nå prestationsnivåer som

motsvarar dagens skatteförvaltning, även om detta kan innebära att man inte kan tillämpa samma standardkoncept i hela förvaltningen vid varje tidpunkt.

Stiftelsen för Internetinfrastruktur (.SE) anser att det är berömvärt att strategin säger sig ta sin utgångspunkt i användarnas behov. Texten nämner emellertid sällan användaren/medborgaren, och är knapphändig på vad användarfokus ska innebära. .SE tror att användaren tar sin utgångspunkt i nyttoeffekten av elektronisk kommunikation (och inte effektiviseringsbehovet i staten). Användaren gör troligtvis liten eller ingen skillnad på om man kommunicerar med en privatperson, ett företag eller en myndighet. Användaren förväntar sig med största sannolikhet mycket lättförståeliga e-tjänster, och vill inte behöva hålla ordning på många olika inloggningsförfaranden etc. Detta är relativt självklara synpunkter, men behöver ändå betonas, eftersom användarens alternativ är att helt överge det offentliga e-tjänster, och återgå till traditionella kommunikationskanaler. Det får .SE exempelvis att tro att en e-legitimation enbart definierad utifrån några centrala myndigheters behov aldrig kan bli etablerad som en de-facto-standard för identifiering etc. Om syftet med strategin så långt den kan sammanfattas är att effektivisera staten så att säga koncerninternt, så finns det desto fler saker den inte säger och som .SE gärna skulle se som mer utvecklade förslag från E-delegationen. Strategin säger mycket lite om användarens/medborgarens integritet i det informationssamhälle som E-delegationen vill bidra till att skapa. Med strategi menas vanligtvis en metod att nå ett eller flera mål. Enligt strategins sammanfattning ska myndigheterna ”...öka sin produktivitet och effektivitet...” samt ”...öka samhällets utvecklingsförmåga och innovationskraft genom e-förvaltning.” Det första målet skulle kunna liknas vid ett allt igenom internt effektiviseringsarbete inom staten, betraktad som en koncern. Som tur är preciseras målbilden exempelvis på sida 31 i att e-förvaltning är en form av kontinuerlig verksamhetsutveckling, med mera. Detta andra mål antyder att ett samordnat statligt agerande skulle bidra till innovation i samhället i stort. Målet är emellertid inte lika distinkt formulerat, och lämnar därför öppet för tolkning av vad det kan innebära i praktiken.

Stockholms handelskammare tillstyrker breddningen av målet, det bör komma till tydligare uttryck och följas upp med förslag till åtgärder i det fortsatta arbetet. Det offentliga satsningar på e-förvaltning kan få en mycket stor påverkan på samhället – långt utöver det interna arbetet i offentliga organisationer. Vidare är e-förvaltningspolitiken den viktigaste resursen som finns tillgänglig för IT-politiken. Det innebär att, rätt hanterad, kan e-förvaltningspolitiken bidra till att nå andra politiska mål som ökat företagande, fler arbetstillfällen och ökad tillväxt. Det finns också stora möjligheter att bidra till konkreta mål inom i stort sett alla politikområden.

Svenska Läkaresällskapet (SLS) ställer sig positiv till strategin att samordna insatser inom myndigheter genom att utnyttja modern informationsteknik så att kommunikation och kontakt med och mellan myndigheter görs enklare och säkrare. Många av förslagen har karaktären av förbättrad administrativ logistik med stöd framför allt till kontrollfunktioner men även till förbättrad service. I förslaget beskrivs att strategin ska utgå från användar- och behovsperspektiv vilket i och för sig är bra. Det står dock väldigt litet om hur detta ska gå till, hur användaren ska involveras i strategin och hur t.ex. användarvänlighet ska tillgodoses med olika lösningar. SLS föreslår därför att stor hänsyn tas till användarnas – både medborgarnas och professionens - synpunkter på användarvänlighet i t ex gränssnitt och användbarhet så att fördelarna med e-förvaltningen tas tillvara och görs begripliga.

Synskadades riksförbund anser att det största problemet med betänkandet är att den har målgruppen myndighetsmedarbetare i fokus. Det finns ingenting i förslaget till strategi som beskriver hur medborgarnas behov ska driva utvecklingen. Citatet på sidan 38 är skrämmande – där de viktigaste aktörerna anses vara medarbetarna på myndigheterna. Medarbetarnas behov är helt skilda från medborgarnas. Ett konkret exempel är Täby kommun som belastar föräldrarna i kommunen med en byråkratisk och onödig teknik genom att kräva att alla ska skapa ett medborgarkonto där de återkommande ska tvingas välja skola till sina barn. Även om de vill ha kvar sina barn i samma skola. När det skulle räcka med att fylla i en blankett vid behov tvingas alltså medborgarna till en byråkratisk procedur med ett konto, lösenordshantering och fullkomligt onödig byråkrati. Sverige.se, en portal som lades ned för många år sedan, hade medborgarna i centrum när de utgick från livssituationer. De utgick från behoven hos föräldrar, pensionärer, arbetsökande med mera. Hur medborgarnas behov ska styra finns ingen plan för i strategin. Det måste vara medborgarnas (anställda, föräldrar, företagare etc.) behov, även medborgare och medarbetare med funktionsnedsättning som är utgångspunkten för de samordnade tjänster som ska skapas. Hänvisar till Storbritannien och bloggen Show us a better way. Power of information taskforce, som skulle kunna liknas vid en e-delegation: <http://www.showusabetterway.co.uk/>

CAG saknar en beskrivning av hur nya innovationer och trender ska fångas upp, en behovsdriven e-förvaltning också bör innehålla framtida behov. Det står lite mer om detta på sida 60 (avsnitt 4.6) men även här saknas en beskrivning av "hur". Om varje myndighet gör detta på olika sätt så blir det onödigt svårt att få ihop en behovsbild. Vad gäller en styrmodell för koordinerad samverkan (avsnitt 2.3.2) bör ett kund- och leverantörsförhållande utgöra grunden för hur samverkan och styrprocesserna ska se ut. Styrprocessen måste beskriva allt från ansvar, roller, kravhantering, beslutsmodeller, beställning resursutnyttjande till finansiering. Det framgår inte vilken förankring som verkligen finns för en så här stor satsning.

IBM menar att utgångspunkten i utvecklingen av en effektiv e-förvaltning i medborgarens tjänst måste vara de för medborgarna vardagsnära frågorna. Vidare ifrågasätter *IBM* det ”portaltänkande” som genomgående finns i delegationens rapport. I många fall är fler portaler överflödigt. Då är det bättre att satsa på användarvänliga så kallade widgets istället då de tillåter interaktion från användarens sida genom exempelvis textinmatningar eller musklickningar. För att fler medborgare ska börja använda e-tjänster bör man satsa på interaktionstillfällen framför passiv information. All information måste nödvändigtvis inte finnas på en enda plattform, men följdprocesser behöver kunna kopplas samman. Detta angreppssätt ställer höga krav på interoperabilitet. Allt för att förenkla och tillgängliggöra tjänster för medborgaren.

Logica anser att flertalet förslag är bra och att det är viktigt att betona att framtagandet av standarder bör ske i mycket nära samband med de olika branschorganisationer som idag finns inom alla de verksamheter där de offentliga myndigheterna verkar. Detta för att medborgaren ska kunna nyttja IT för såväl privat konsumtion på ett enkelt och effektivt sätt. Standarder bör också i möjligaste mån bygga vidare på nuvarande standarder eller de-facto-standarder.

RAÄ anser att e-förvaltning som en väg att öka öppenheten och dialogen mellan den offentliga förvaltningen och medborgarna bör lyftas fram. Likaså bör möjligheten att använda sociala media för att få fler målgrupper utvecklas gemensamt med medborgarna och dialog och kunskapsbyggande belysas. Den snabba utvecklingen av e-förvaltning innebär ett ökat behov av kompetensutveckling när det gäller teknik, regelverk och etiska frågor.

4 Flexibel e-förvaltning utifrån användarnas behov (kap 3)

SÄPO framhåller att det blir särskilt viktigt att e-tjänster och information anpassas efter användarnas behov när det gäller information som enskilt eller sammanställt kan röra rikets säkerhet eller när det gäller skyddet mot terrorism. Genomförandet av Inspire-direktivet kan nämnas som ett exempel på när en mängd information ska göras tillgänglig på samma sätt till många personer.

FMV anser att det är angeläget att hitta former som skapar erforderlig styrning och incitament för att föreslagna initiativ till ökat erfarenhetsutbyte och samverkan mellan myndigheter ska få önskvärd effekt.

KB ställer sig positiv till trenden om med ett utökat samarbete mellan myndigheter men det bör ske på frivillig väg i de frågor som är gemensamma för parterna.

Värmdö kommun framhåller att myndigheter i sin roll som beställare kan ändra på både det tjänsteutbud som marknaden erbjuder, men också skapa bättre förutsättningar för en fungerande marknad. Där kommer standard och öppenhet att ha stor betydelse. Därför är det upphandling av nya funktioner och tjänster som bäst kommer att stödja denna utveckling. Det finns en invändning mot avsnitten som handlar om tillgänglighet för webbaserade tjänster. För en kommun kan det vara lätt att ställa krav mot en standard, men kan också vara helt omöjligt eller oöverstigit att utvärdera. Sådana krav som ställs, men inte kan utvärderas är inte några bra krav. Därför borde det finnas något annat sätt att kunna uppmuntra utveckling av moderna IT-stöd som också har bra gränssnitt och hög tillgänglighet. Kanske någon form av certifiering kan vara en modell, KRAV och TCO-märkning men med inriktning mot tillgänglighet och funktion.

Jönköpings kommun noterar att standardisering är ett genomgående tema i utredningen. I standardisering läser Jönköpings kommun in allt från strikt formella standarder, över välspredda de-facto-standarder till ”standardiseringsbeslut” där en viss de facto eller formell standard väljs ut och detaljeras genom rekommendation eller föreskrift. Arbetet med standardisering bör inriktas mot konkretisering i så hög utsträckning som möjligt. Förhållningssättet kan förtydligas genom följande exempel. Det räcker inte att ta standardiseringsbeslut om en av de tillgängliga alternativa standarderna för inloggningssamverkan, SAML2. Man måste också standardisera exakt användning av vissa datafält mm inom SAML2 för att uppnå faktisk interoperabilitet vad gäller inloggning.

Falkenbergs kommun ser det som positivt att man ser samhället som en samlad resurs där medborgaren möts av en effektiv samhällsfunktion. Användaren/medborgaren ska inte behöva vända sig mot flera parter i sina samhällsärenden utan där det är möjligt ska integrationer mellan olika system istället ske i bakgrunden. Detta får ses som en bra grund för en god och användarvänlig e-förvaltning.

IVA delar E-delegationens syn på att e-förvaltningen ska vara behovsdriven till förmån för både fysiska och juridiska personer i samhället. IVA stödjer förslaget att genom erfarenheterna av tidigare implementeringar prioritera vilka myndigheter och frågor som är mest aktuella.

LRF anser att det är riktigt att utgå från ett samhällsperspektiv och inte utifrån myndigheternas förvaltningsinterna behov. LRF menar att samhällsperspektivet tydligare bör lyfta företagets behov av dels effektivare myndighetskontakter, dels behovet av att kunna effektivisera sin egen regeladministration. Exempel på hinder för att åstadkomma innovationer och ökad effektivitet i företagets administration är spretigheten i myndigheternas service. Myndigheterna har upprättat

portaler och webblösningar, oberoende av perspektivet att företagen har ett stort antal myndigheter att beakta, vilket innebär en mycket spretig flora av webbtillämpningar och rutiner att hålla reda på.

www.lagrummet.se har en bred sammanställning av rättsinformation, men bristande rutiner för att möjliggöra automatiserad datafångst som kan vara angelägen ur ett företagsperspektiv. LRF ser gärna fler utvecklingsstrategier i linje med det s.k. Orust-projektet där Verket för förvaltningsutveckling (Verva) genomförde en egen kontrollrutin i samarbete med kommunen och LRF. Andra exempel på rutiner för att underlätta företagandet är www.regelhousesyn.nu och www.miljohusesyn.nu. LRF menar att e-tjänsterna måste utformas så att de passar både glesbygdens förutsättningar samt äldre och ovana användare, personer med läs- och skrivmotstånd samt andra funktionsnedsättningar. För de som inte använder datorer ska myndigheterna även fortsättningsvis kunna leverera en rimlig service.

4.1 Prioriterade utvecklingsområden (3.2)

Delegationens förslag: Regeringen ska ge Bolagsverket, Skatteverket, Lantmäteriet och Transportstyrelsen i uppdrag att inom befintliga ekonomiska ramar vara utvecklingsansvariga myndigheter fram till och med 2014.

Domstolsverket delar uppfattningen att det finns behov av att utse ett antal myndigheter som ansvarar för att koordinera det IT-baserade utvecklingsarbetet. Domstolsverket har inte några synpunkter på de utvecklingsansvariga myndigheter som har valts för olika sektorer. Det är emellertid viktigt att varken utvecklingsområdena eller aktörerna får bli statiska. Den valda lösningen med ett antal utvecklingsansvariga myndigheter är dock inte oproblematiske. Som framgår av betänkandet är de olika utvecklingsområdena/sektorerna överlappande och en myndighet kan delta i flera sektorer arbete. Det kan konstateras att Domstolsverket kommer att ingå i alla fyra sektorer/utvecklingsområden. Av strategin framgår också att de i sektorn medverkande myndigheterna bör delta i strategiprocesser och samverkan. Domstolsverket ställer sig frågande till hur detta ska lösas rent praktiskt. Att en myndighet ska delta i flera sektorer arbete riskerar att leda till en tungrodd arbetsprocess. Det måste också beaktas att varje utvecklingsansvarig myndighet normalt sett har ett egenintresse i arbetet och det måste säkerställas att detta egenintresse inte får styra utvecklingen av arbetet. I betänkandet diskuteras inte ovan nämnda problematik, något som bör ske inom ramen för det fortsatta arbetet.

Åklagarmyndigheten har inget att erinra mot att som ett första steg fyra myndigheter får ett samordnat uppdrag för utvecklingen av e-förvaltningen inom ett område. Vidare stödjer Åklagarmyndigheten principen om en behovsdriven utveckling utifrån ett medborgarperspektiv. Under avsnitt 4 redovisas vissa synpunkter och

även farhågor med en sådan lösning utifrån de erfarenheter myndigheten har av utvecklingen av IT-stödet och e-förvaltningen inom rättsväsendet. Av betänkandet framgår att delegationen löpande kommer att identifiera och till regeringen föreslå fler intressent- och målgruppsområden. Rättsväsendet bör vara ett sådant stort och intressant område. För en medborgare är det dock inte självklart vilken myndighet som ansvarar för de olika uppgifter som ingår i rättskedjans verksamhet. Det borde därför ur ett medborgarperspektiv och även ur ett rationalitetsperspektiv för berörda myndigheter, skapas en rättsväsendets portal på Internet. Via portalen bör det också vara möjligt att nå information om andra EU-länders rättssystem.

SÄPO framhåller att frågan om vem som ”äger” uppgifterna blir aktuell när det gäller skyddsåtgärder. Samlas stora mängder på samma ställe kan dessa i samlad form bli skyddsvärda. Vissa uppgiftssamlingar kan bedömas vara så viktiga att de bedöms röra rikets säkerhet eller behöver skyddas mot terrorism. Varje myndighet samt värmyndigheten måste var för sig och gemensamt analysera om och på vilket sätt informationen enskilt och/eller sammanställd skulle kunna vara skyddsvärd innan den tillhandahålls för att kunna användas av andra myndigheter och organisationer. Vidare bör konsekvenser av att funktionen inte är tillgänglig eller om uppgifterna har manipulerats belysas. Stora krav på säkerhet kommer att ställas på den myndighet som blir ansvarig. I detta sammanhang kan framhållas att om förslagen ska kunna medföra tänkta förenklingar är det särskilt viktigt att informationen är riktig (dvs. att användaren kan vara säker på att uppgiften är korrekt) och tillgänglig (redundans/back up) vilket medför att skyddsåtgärderna måste utformas för detta. Förslagen kan också medföra en ökad sårbarhet i de fall en uppgift som är viktig för många myndigheter m.fl. endast finns på ett ställe. Det finns således ett antal motstående intressen till ökad tillgänglighet. Det förtjänar också att påpekas att en förenkling för medborgaren som innebär att dennes samtliga myndighetsärenden finns samlade på ett och samma ställe även kan innebära att övriga myndigheter har åtkomst till funktionen och därigenom få kännedom om medborgarens samtliga ärenden. Frågan om integritet för den enskilde bör därför ytterligare belysas i den fortsatta beredningen.

Kriminalvården är positiv till att regeringen ger ett särskilt utvecklingsansvar till strategiska myndigheter under förutsättning att dessa myndigheter har den utvecklingskraft som krävs för att inte skapa särlösningar åt sig själva. Det är av stor vikt att E-delegationen samordnar och koordinerar arbetet och utvecklingen.

Kommerskollegium finner det lovvärt att utifrån inrättande av värmyndigheter och myndigheter med särskilt utvecklingsansvar skapa förutsättningar för främst mindre myndigheter att få del av en modern och för statsförvaltningen ensad plattform för sitt verksamhetsstöd. Tidplanen för införande är alltför snävt tilltagen.

Pliktverket tillstyrker förslaget. För att kunna utveckla e-förvaltningen och tillgodose behovet av samordning krävs att några utpekade myndigheter får ett ledaransvar. De föreslagna myndigheterna är väl lämpade för uppgiften eftersom de har lång erfarenhet och stor kunskap när det gäller e-förvaltning. De har även kommit långt när det gäller att tillhandahålla e-tjänster.

Läkemedelsverket tycker att det vore intressant att ta del av en djupare analys beträffande sektorsansvar och informationsägaransvar.

Handisam anser att utvecklingsansvaret för Skatteverket inom intressent- eller målgruppsområdet för privatpersoner inte är klart uttryckt. Handisam uppfattar det som att det ska handla om övergripande strukturer för utveckling av e-tjänster, som t.ex. att inte behöva upprepa uppgifter mer än en gång till en myndighetskontakt. Handisam föreslår att ett nytt prioriterat utvecklingsområde om e-inkludering med Kommunikationsmyndigheten, PTS, som ansvarig myndighet. Området är, som Riksarkivets ansvar, gemensamt för alla myndigheter och rör formavtal, standarder etc. En konsekvens blir att det föreslagna området som föreslås tillfalla Skatteverket istället bör benämnas ”Privatpersoner och utveckling av e-tjänster”. Motiven för ett nytt utvecklingsområde om e-inkludering är följande. Handisam har i samverkan med Verva, till dess att myndigheten utvecklades, och med Post- och telestyrelsen arbetat med regeringsuppdrag inom e-inkluderingens område. Området är brett och på EU nivå hanterat under i2010 initiativet på samma nivå som e-hälsa och e-förvaltning. Slutrapporteringen av uppdraget, som var ett underlag till nationell handlingsplan för e-inkludering, bereds för närvarande i regeringskansliet. Handisam arbetar fortfarande inom området genom att ge stabsstöd till Näringsdepartementet och genom att ge stöd till Post- och telestyrelsen som särskilt ansvarig myndighet för handikappolitiken. Tanken inom handikappolitiken är att frågorna ska hanteras i huvudfåran, dvs. att frågorna liksom jämställdhet och miljö ska genomsyra de ordinarie processerna. PTS har till sitt förfogande ett anslag med särskilda medel för upphandling av tjänster till personer med funktionsnedsättning, utvecklingsprojekt etc. Anslaget får enligt regleringsbrevet för 2010 användas till bland annat:

- utvecklingsprojekt för ökad tillgänglighet, användbarhet och mångfald inom IT och elektronisk kommunikation samt elektroniska tjänster, såsom exempelvis användbarhet och tillgänglighet inom e-förvaltningen. Insatserna ska genomföras med berörda aktörer såsom exempelvis Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam).

Ett sådant utvecklingsansvar för PTS som här föreslås skulle kunna leda till att e-förvaltningen blev en reell motor i arbetet för ett mer användbart och tillgängligt samhälle. Detta skulle vara helt i linje med att

perspektivet på e-förvaltning bör vidgas till samhällets samlade utvecklingsförmåga och innovationskraft.

Riksgäldskontoret anser att utredningen lägger ett stort ansvar på de myndigheter som utses till utvecklingsansvariga inom specifika områden. Det finns en risk att den utvecklingsansvariga myndigheten inte har frigjort resurser för att klara av att leda och driva utvecklingen. Det är viktigt att de utvecklingsansvariga myndigheterna tidigt i sin verksamhetsplanering får kännedom om nya ansvarsområden. Risken finns annars att dessa frågor kommer att drivas av konsulter och med ett fokus på interna behov. Riksgälden saknar ett prioriterat område som rör e-tjänster runt ekonomiska frågor (redovisning och finansiering).

FI välkomnar en höjd ambitionsnivå för myndigheters e-förvaltning. Det är bra att myndigheters ansvar för att utveckla e-tjänster belyses ordentligt. Men den administration som en ökad samordning trots allt kräver får inte äta upp effektivitetsvinsterna. Det är i betänkandet oklart inom vilka tidsramar som eventuella vinster ska hämtas hem. Generellt ser *FI* en risk för att större myndigheters behov kommer att dominera i samverkan om e-förvaltningen. Mindre myndigheter kan tvingas kompromissa och exempelvis behöva investera i dubbla system för vissa ändamål, vilket minskar möjligheterna till effektivisering. Processerna för att utforma såväl bastjänster som standardiserade IT-plattformar blir avgörande för resultatet. Eftersom *FI* är beroende av löpande uppdateringar i Bolagsregistret har *FI* ett särskilt intresse av att delta i arbetet när Bolagsverket utformar framtida bastjänster.

ESV anser att förslaget enbart avser statens yttre relationer till medborgare och företag (front-office). Motsvarande synsätt bör också kunna gälla för back-office-funktioner där utveckling av e-förvaltning har särskilt stor betydelse. I många fall finns också starka kopplingar mellan front-office och back-office-funktioner om resultatet ska bli väl fungerande och effektiva helhetslösningar. Det gäller exempelvis e-faktura och e-beställningar som förutsätter medverkan från näringslivet. På motsvarande sätt förutsätter en totalt sett effektiv ärendehantering en smidig koppling mellan stödet till medborgaren eller företaget/företagaren, stödet till handläggaren och till diarie-, arkiv-, personal- och ekonomihanteringen och dessas stödsystem. Effektiva helhetslösningar förutsätter således bra stöd till hela processer med beaktande av alla relevanta krav och behov, externa såväl som interna, samt en god funktionalitet i alla steg och kopplingar. För att säkerställa detta menar *ESV* att delegationens förslag om utvecklingsansvariga myndigheter bör utvecklas till att omfatta också interna utvecklingsbehov (back-office) i statsförvaltningen. *ESV* bör få uppdrag som utvecklingsansvarig myndighet inom området administrativt stöd och vara representerat i E-delegationen. Delegationen domineras av stora myndigheter som har relativt goda möjligheter att med sina befogenheter och relativt omfattande resursbas frigöra medel för ett åtagande som

utvecklingsansvarig myndighet. ESV delar inte delegationens bedömning att som principiell utgångspunkt kräva att ett sådant åtagande i alla fall ska klaras inom befintliga ekonomiska ramar. Det vore olyckligt om ambitionsnivån inom olika områden kommer att variera beroende på respektive utvecklingsansvarig myndighets förutsättningar eller om utvecklingsverksamhet som är betydelsefull för många aktörer nedprioriteras under vissa perioder på grund av stort temporärt tryck på en viss myndighets kärnverksamhet. Om särskilda skäl finns bör därför avsteg från grundprincipen kunna göras för att säkerställa önskvärd kraft och fart i utvecklingsarbetet.

KFM hade föredragit att E-delegationen själv påtagit sig huvudansvaret för samordning av utvecklingsinsatserna inom alla sektorer och att de av delegationen utvalda sektorsansvariga myndigheterna fått ett mer delegerat ansvar för de av delegationen föreslagna uppdragen. Delegationen ska enligt förslaget själv löpande identifiera och prioritera nya behovsområden och föreslå nya utvecklingsansvariga myndigheter. *KFM* framhåller vikten av att den uppgiften får hög prioritet och understryka betydelsen av att samordning utvecklas även utanför respektive sektor, inte bara inom. Annars riskerar samordningen tvärt emot intentionerna att förbli sektorsspecifik och utvecklingen inom vissa områden att stagnera och skapa svårreparabla problem för myndigheter med verksamheter som faller utanför utvecklingsinsatserna. En myndighet eller en verksamhet som blir ”omodern” i förhållande till andra tappar lätt företagets och medborgarnas förtroende och får sannolikt även svårt att behålla och dra till sig den kompetens som e-utvecklingen kräver, vilket bidrar till ytterligare stagnation.

Statskontoret bedömer att en förutsättning för framgång med detta tillvägagångssätt är att myndigheterna har egna incitament att gå vidare i utvecklingsarbetet. En reglering i de utvecklingsansvariga myndigheternas instruktion bör ändå göras eftersom det tydliggör ansvaret inför regeringen och gentemot övriga myndigheter. Myndigheterna tycks – att döma av skrivningarna i betänkandet – redan till stor del vara igång med ungefär det som de nu föreslås få formellt ansvar för. Att då bygga vidare på detta är bra och kan ses som ett uttryck för den pragmatism som finns i betänkandet. Såvitt *Statskontoret* kan förstå ska dock de uppgifter som föreslås läggas på respektive utvecklingsansvarig myndighet hanteras inom myndigheternas befintliga ekonomiska ramar. Detta är ur ett ekonomiskt perspektiv tilltalande men får inte leda till att uppgifterna inte löses med tillräcklig kvalitet.

SPV har ingen avvikande åsikt, men vill peka på vikten av samordning även utanför dessa sektorer för att påskynda utvecklingen mot en effektivare förvaltning. Vidare anser *SPV*, att i de fall det redan förekommer en regional eller annan samverkan mellan myndigheter, det är viktigt att en sådan samverkan fortsatt uppmuntras och att de

erfarenheter och resultat som en sådan samverkan kan ha uppnått, också används som en drivkraft i förändringen av förvaltningen.

Länsstyrelserna anser att det i grunden är ett bra förslag att utse utvecklingsansvariga myndigheter. Länsstyrelserna framhåller dock att utvalda myndigheter främst har ett producentperspektiv på att skapa information. Länsstyrelserna är exempel på en grupp myndigheter som har kompletterande kunskaper om samverkan och ett konsumentperspektiv när det gäller information och data. Länsstyrelserna kan här spela en viktig roll genom att vara utvecklingsansvarig för samverkan mellan myndigheter. Grunden för detta är att länsstyrelserna sedan början av 1990-talet utvecklat LstNet. LstNet bas är ett datanät men utveckling pågår med teknikstöd för bred samverkan mellan myndigheter såsom telefoni, video, meddelandehantering m.m. Länsstyrelserna finns representerade i hela landet och har en mycket bred verksamhet med en lång tradition av samverkan mellan länen och andra myndigheter. Det finns ett redan etablerat samarbete inom IT med gemensamt kommunikationsnät, LstNet, gemensam IT-enhet, en etablerad e-förvaltning, gemensamma stödfunktioner för ekonomi- och personaladministration och gemensamma portaler för GIS och webbadministration som kan återvinnas av framförallt av små och medelstora myndigheter. Länsstyrelserna kan idag också beskrivas som ett myndighetskluster som hålls samman av gemensamma uppdrag och en stor tvärsektoriell bredd, som inte har någon motsvarighet hos andra myndigheter. Detta innebär i första hand arbete att skapa en samverkan inom länsstyrelserna men också en kompetens och förmåga att ha ett kompletterande utvecklingsansvar vid sidan av de ansvariga centra myndigheter.

Skolverket tillstyrker förslaget att regeringen ger ett antal myndigheter i uppdrag att vara utvecklingsansvariga myndigheter för olika sektorer. Skolverket konstaterar att utbildningsområdet inte ingår i de uppräknade områdena och uppmärksammar delegationen på att det finns flera pågående projekt av "e-förvaltningskaraktär" inom utbildningssektorn och att behovet av samverkan mellan berörda myndigheter är stort.

HSV påpekar att delegationen har identifierat studier som ett av flera utvecklingsområden som med fördel skulle knytas samman med god e-förvaltning. Motsvarande uppräknade områden görs över tänkbara myndigheter såsom utvecklingsansvariga för respektive område utom för just utvecklingsområdet studier. HSV ser sin egen verksamhet som passande för en sådan utvärdering. När HSV har utvecklat studieinformationen har det varit naturligt utifrån ett medborgarperspektiv att göra det med hjälp av VHS antagningsystem, Arbetsförmedlingens yrkesprognoser, Skolverkets webbfunktion Valstöd, Yrkehögskolans utbildningsutbud, CSN:s information om studiemedel och ansökan om densamma och Internationella programkontorets information om utlandsstudier för att ta några exempel. HSV har redan ett upparbetat samarbete med flera av

dessa myndigheter. HSV förordar en behovsindelning av utvecklingsområdena utifrån gemensamma målgrupper och allmänhetens behov. Ett tydligt sådant exempel är studier och arbetsmarknad. Spännvidden inom den sektor som i betänkandet benämns studier är stor. Information om allt från grundskola till forskarstudier eller yrkesutbildning på eftergymnasial nivå bedömer verket svårigen skulle kunna förvaltas på ett klokt och behovsstyrt sätt av en och samma myndighet. HSV förordar därför en indelning där information om grundskola och gymnasium samordnas av en myndighet och eftergymnasiala studier och arbetsmarknadsinformation av en annan. Att kommunicera mot och svara upp mot målgruppen ”allas” behov brukar inte leda till storverk. Gapet mellan situationen som förälder som ska välja grundskola till sitt barn och situationen som ”nyvuxen” att börja försöka förstå vem man är, vad man vill och vägen dit är för stort för att samordnas av en och samma myndighet. Valen till vuxenutbildning görs till stor del utifrån en orientering mot ett yrkesområde. Därför har Arbetsförmedlingen varit en naturlig samarbetspartner, trots att myndigheterna inte ligger under samma departement.

VHS anser att denna process för samverkan bör konkretiseras och beskrivas tydligare. Olika sektorer och myndigheter har vitt skilda behov och målgrupper med olika krav och förutsättningar.

Vetenskapsrådet anser att det är av stor vikt att de myndigheter som får en samordnande roll i att ta fram en generell infrastruktur gör det möjligt för enskilda myndigheter att kunna bestämma sina egna processer och arkitektur. Det är viktigt att nedlagda investeringar och infrastrukturer tas till vara.

Centrala studiestödsnämnden (CSN) ser fördelar i förslaget att utse utvecklingsansvariga myndigheter men anser att Skatteverkets sektor för privatpersoner är alltför stor. Sektorn består av många olika kategorier människor med vitt skilda behov. Indelningen av sektorer bör utgå ifrån en behovsanalys snarare än utifrån hur departementen med sina myndigheter är strukturerade. CSN anser att det måste utses utvecklingsansvariga myndigheter för mindre och mer naturliga sektorer och medverkar gärna genom att ta ett ansvar inom utbildningsområdet. CSN anser vidare att någon av de utvecklingsansvariga myndigheterna ska ha en överordnat ansvar för att lösa eventuella samordningsproblem och för att ange ”gränssnitt” mellan sektorerna. På så sätt kan utvecklingsarbetet samordnas effektivt och frågor kan avgöras på rätt nivå. CSN anser också att delegationen i allt väsentligt resonerar rätt om medborgarnas behov av att på ett enklare sätt få tillgång till e-tjänster och information men vill betona att detta inte behöver stå i konflikt med användandet av redan väl etablerade webbplatser. Det största problemet för användarna finns i anslutning till inloggningsförfarandet. Olika sätt att identifiera sig och olika typer av e-legitimationer som stödjer olika

slag av operativsystem och webbläsare ställer till större problem än att hitta till ”rätt” hemsida.

Mälardalens högskola tillstyrker förslaget. Högskolan rekommenderar att begreppet utvecklingsområde används då det i texten används både ”utvecklingsområde” och ”sektor” vilket skapar ett något rörigt intryck.

YH noterar att E-delegationen pekar ut studier som ett tänkbart framtida utvecklingsområde för e-tjänster. *YH* framhåller att arbete redan pågår vilket borde nyttjas i högre grad. Behovsindelning av utvecklingsområden bör ske utifrån målgruppernas behov snarare än departementens indelning. Studier är en omfattande sektor. För att kunna fungera behovs- och efterfrågestyrt bör myndigheter under andra departement, t.ex. Arbetsförmedlingen involveras i arbetet. Utvecklingsansvaret avseende e-tjänster bör delas mellan flera myndigheter, med nära samarbete kring gemensamma funktioner.

Skogsstyrelsen anser att e-förvaltningsarbetet lämpligen kan ta sin utgångspunkt i de sektorer/utvecklingsområden som föreslås och de myndigheter som nämns förefaller självklara för ett utvecklingsansvar. Det fortsatta arbetet bör dock ta ett bredare perspektiv och finna mer dynamiska former för att hantera en mångdimensionell förvaltning än de som beskrivs i 3.2. *Skogsstyrelsen* föreslår att samtliga myndigheter får i uppdrag att analysera vilka gemensamma komponenter och vilka mål och målgrupper som de bör ta ansvar för, dvs. inom vilka områden man ska vara utvecklingsansvarig myndighet.

Livsmedelsverket ser det som positivt med tydliga signaler om behovsdriven e-förvaltning. De fyra myndigheter som utpekats att leda samverkan och utveckling samt även sköta och följa upp olika typer av samordning, antar *Livsmedelsverket* har tillräckliga resurser för detta. *Livsmedelsverket* har respekt för att det handlar om ett stort och ansvarsfullt uppdrag. Verket ser också med respekt på dessa utpekade myndigheters utbud avseende e-tjänster, även om verket inte anser sig höra hemma i någon av dem. *Livsmedelsverket* har sett samverkan med myndigheter *lokalt* samt samverkan med myndigheter i livsmedelskedjan som viktigt och angeläget. Det finns en viss risk i att peka ut myndigheter på detta sätt motverkar annan typ av samverkan och även dämpar lokala initiativ till effektivisering.

Fiskeriverket har inget att erinra mot förslaget. Verket vill framhålla att det i ett sådant ansvar också bör ingå att beakta övriga myndigheters behov att få ta del av e-information till en rimlig kostnad. *Fiskeriverket* tänker särskilt på de tjänster som Lantmäteriet tillhandahåller i form av geodata och som idag är mycket kostsamma för andra myndigheter att få ta del av och nyttja. Dessa geodata är i sin tur viktiga för att en myndighet som *Fiskeriverket* ska kunna ge service till allmänheten om sina frågor och som är kopplade till geografisk information.

Värmdö kommun stödjer förslaget.

Linköpings kommun anser att det är positivt att de tre mest centrala registren för kommunerna – folkbokföringen, fastighetsregistret och bolagsregistret – finns representerade bland de utvecklingsmyndigheter som initialt föreslås.

Hörby kommun ser myndigheternas informationsdelning som positiv men att det krävs en myndighet med tydligt ansvar och därtill hörande befogenheter att bevaka de berördas intressen. Utvecklingen av e-tjänster behöver samordnas i någon form. En gemensam strategi för kommunernas utvecklingsarbete när det gäller e-tjänster skulle ge tyngd och stora möjligheter bakom ett arbete som idag förs på olika nivåer.

Västerås kommun anser att förslaget är en bra utgångspunkt för det fortsatta arbetet. Det är nödvändigt att myndigheterna fortlöpande samråder och samordnar med SKL. De utvecklingsansvariga myndigheterna ska ha ett arbetssätt där man strävar efter att öka kontaktytorna med kommunerna. Detta kan uppnås genom att SKL bjuds in tidigt i utvecklingsprocessen. SKL måste ha en självklar roll i arbetet. Genom SKL samordnas pilotprojekt mot ett antal kommuner av olika storlek.

Sandvikens kommun anser att det ur kommunal synvinkel är det positivt om de fyra statliga verken utses som utvecklingsansvariga myndigheter inom respektive verksamhetsområde. Eftersom kommunerna har frekvent kontakt med Socialstyrelsen och Försäkringskassan är det önskvärt att även dessa myndigheter är representerade.

Jämtlands läns landsting anser att initiativet för tillskapandet av nya arenor för samverkan över organisations- och huvudmannagränser är mycket positivt. Målsättning avseende innehåll och ambitionsnivå inom respektive sektor framgår dock ej av strategin. Vem som har det utpekade ansvaret för att säkerställa det långsiktiga digitala bevarandet av information är något otydligt.

IVA stödjer att E-delegationen informerar och arbetar med samverkan mellan aktuella aktörer. IVA vill understryka att för medborgare och företag ingripande förvaltningsåtgärder idag handhas av landsting och kommuner. I många fall är konsekvenserna av sådana åtgärder kanske mer ingripande än konsekvenser i Brottsbalken. Det är angeläget att modern e-förvaltning i landsting och kommuner ges hög prioritet. Även inom statlig förvaltning finns mindre tillfredsställande förhållanden som enkelt skulle kunna avhjälpas med moderna och billiga IT-lösningar, t ex den bristfälliga registreringen av lagfarter. Det är angeläget att sådana allvarliga problem, som snabbt skulle kunna åtgärdas, identifieras och hanteras med förtur i arbetet med e-förvaltningen.

IT&Telekomföretagen förstår syftet med förslaget, och det kan vara ett sätt att få kraft i genomförandet av ”tredje generationens e-förvaltning”, som bl.a. innefattar samverkan mellan myndigheter. Speciellt skatteverket får en synnerligen stark roll, bl.a. genom Nämnden för e-samordning, som så vitt *IT&Telekomföretagen* förstår är avsedd att vara en skatteverksintern, om än självständig, organisation. Det kan vara viktigt att E-delegationen i sitt löpande arbete under de kommande åren bevakar att det blir en rimlig balans mellan myndigheter (och kommuner), så att inte mindre ”starka” myndigheters behov blir trampade på.

.SE anser att det är ett tecken på att planeringen av arbetet gått framåt då strategin innehåller krav på såväl mätbara och uppföljningsbara mål, som pekar ut utvecklingsansvariga myndigheter. Mål och utpekade ansvar är två förutsättningar för att realisera arbetet. Insikten att arbetet kommer att ta tid (år 2014), samt att den baseras på en stegvis och efterfrågedriven utveckling pekar också på ett visst mått av realism.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget. Det är angeläget att de utvecklingsansvariga myndigheterna får en tydlig drivande roll i förändringsarbetet. I den beskrivning som görs av företagens behov (s. 46) finns det mycket som Handelskammaren kan instämma i. Det sista stycket om behovet av förädlade tjänster och webbtjänster väcker dock frågor. Regeringen och delegationen bör i det fortsatta arbetet följa de intentioner som finns bakom det s.k. PSI-direktivet. Det är oklart vad som avses med förädlade tjänster och webbtjänster. Handelskammaren vill understryka att näringslivet kan lämna stora bidrag till utvecklingen av sådana tjänster – till och med att tillhandahålla dem.

SLS framhåller att flera viktiga samhällsfunktioner tas upp men väldigt lite om landstingens och kommunernas hälso- och sjukvård där idag mycket frustration råder över bristande funktionalitet av olika IT-system med t ex ett stort antal inloggningar och kompatibilitetsproblem. Eftersom *SLS* bedömer att hälso- och sjukvårdens e-stöd är eftersatt med stora konsekvenser avseende kvalitet och effektivitet och föreslår att hälso- och sjukvården blir ett av de områden som prioriteras i utveckling och tillämpning av strategin för e-förvaltning.

Sjukvårdsrådgivningen påpekar att vård- och omsorgssektorn inte finns med bland de prioriterade utvecklingsområdena. Inom vård och omsorgssektorn finns redan ett utvecklat och påbörjat införande av en arkitektur och infrastruktur som i stort överensstämmer med E-delegationens förslag. Det skulle vara till gagn för det fortsatta arbetet om någon av vårdens aktörer finns representerade som utvecklingsansvarig part för vård och omsorgssektorn i syfte att ta till vara de erfarenheter som finns.

SNUS menar att förslaget blir problematiskt när en myndighet med ett avgränsat uppdrag, som t.ex. Bolagsverket får ett brett uppdrag att ansvara för "Företag och företagande". Huvuddelen av denna utveckling och de aktiviteter som berör företag och företagande sker utanför myndighetens verksamhet. Att ge en myndighet ansvar, men inga befogenheter att agera utanför sitt verksamhetsområde, och dessutom kräva att detta ska ske inom befintliga ekonomiska ramar anser *SNUS* inte vara ett framgångsrecept för att skapa snabb utveckling. *SNUS* anser inte att förslaget tydligt nog diskuterar det faktum att många frågor inom den utvecklingsansvariga myndighetens ansvarsområde berör andra myndigheter som man inte har någon makt över. Denna problematik stärks av att verksamheten ska bedrivas inom befintliga ekonomiska ramar. Att utse större myndigheter till utvecklingsansvariga inom vissa områden riskerar att premiera den stora myndighetens perspektiv och bygga lösningar som är anpassade för dessa snarare än för medborgare, företag eller andra aktörer. Det är på grund av dessa perspektivproblem som nuvarande lösning för e-legitimation levt kvar så pass länge trots att endast de större myndigheterna betraktar dem som en användbar lösning. Att E-delegationen endast består av generaldirektörer för dessa större myndigheter premierar ytterligare dessa problem. Ytterligare åtgärder krävs för att garantera att andra perspektiv lyfts in i detta arbete för att uppnå visionen om att medborgaren ska stå i centrum, snarare än att myndighetens perspektiv bör vara vägledande. *SNUS* önskar dessutom se en uttrycklig skyldighet för dessa myndigheter att tillgängliggöra information för vidareutnyttjande till medborgare och se till att öppna gränssnitt existerar. E-delegationen bör få ett samordningsansvar för att stimulera till en öppen förvaltning genom att upprätta och förvalta en svensk motsvarighet till data.gov och data.gov.uk.

Synskadades riksförbund anser att man inte kan lägga ut särskilda uppdrag på så kallade utvecklingsmyndigheter som har andra kärnuppgifter och tro på genomslag i hela samhället. Vilka incitament och resurser har de? Hur ska de som inte är utpekade engageras i arbetet? Det behöver skapa en annan myndighetsstruktur som tar ett holistiskt grepp på kommunikation – oavsett kanal där fler aktörer (än myndigheterna själva) får möjlighet att utveckla tjänsterna kollaborativt. En e-delegation skulle kunna vara en liten utlöpare i en större struktur. Gränserna mellan plattformar, teknik, användardrivna lösningar, näringsliv och offentlighet suddas ut. Det är nödvändigt att skapa strukturer och tydliga ansvarsområden. Hur få genomslag för standardisering och tillgänglighet bland alla olika aktörer, vem säkerställer att medborgaren som inte själv kan söka svar i denna djungel av aktörer får tillgänglig och användarvänlig e-service.

TNC anser att utvecklingsansvariga myndigheter för specifika sektorer också bör ha till ansvar att samordna, tillgängliggöra och dokumentera den terminologi som är sektorsövergripande. *TNC* påminner också om

något som inte nämns allt i betänkandet, nämligen språklagen (SFS 2009:600). I paragraf 12 talas det uttryckligen om varje myndighets ansvar för den egna terminologin, att den finns tillgänglig, används och utvecklas.

CAG frågar följande (sida 46, 1 st.) vad gäller ”mervärde”. Hur har dessa tagits fram och hur kan effekterna av mervärden mätas? ”elektronisk information för en gemensam lösning inom statsförvaltningen” (sida 46, 3 st.). Ändå inget fokus på gemensam strategi och/eller förvaltning i skrivelsen.

CeHIS framhåller att vård- och omsorgssektorn inte ryms under de utpekade utvecklingsområdena. Det är dessutom anmärkningsvärt att varken Socialstyrelsen eller Läkemedelsverket finns med som en av myndigheterna i E-delegationens arbete. Inom vård- och omsorgssektorn finns redan ett utvecklat och påbörjat införande av en arkitektur och infrastruktur som i stort sett redan överensstämmer med E-delegationens förslag. *CeHIS* tror att det skulle vara till gagn för det fortsatta arbetet inom E-delegationen om någon av vårdens aktörer därför finns representerade som utvecklingsansvarig part för vård- och omsorgssektorn, i syfte att ta till vara de erfarenheter som finns.

Kommunförbundet Norrbotten anser att samordning av e-förvaltningsarbetet på statlig nivå underlättar samverkan med kommunal sektor. Särskilda statliga resurser bör avsättas för att förverkliga sektorsövergripande utveckling av e-förvaltning inom offentlig sektor. I de prioriterade utvecklingsområdena finns några utvecklingsansvariga myndigheter utpekade. Det är anmärkningsvärt att inte Socialstyrelsen finns med som en av myndigheterna i E-delegationens arbete. Inom Vård och Omsorg finns redan utvecklat och påbörjat införande av en arkitektur och infrastruktur som i stort sett redan överensstämmer med E-delegationens förslag.

Logica ser det som viktigt att de myndigheter som fått ansvaret för de särskilda utvecklingsbehoven, bör skyndsamt lägga fram och presentera ett långsiktigt och finansierat arbetsprogram för de närmsta åren. Detta så att de som ska leverera lösningar som tillgodoser de framtida kraven, kan göra långsiktiga investeringar som motsvarar den framtida e-förvaltningens krav. Detta gäller såväl verksamhetsmässigt som IT-mässigt. Det är också viktigt att det finns övergripande organ, som kan hantera och eventuellt korrigerar enskilda myndigheters avsteg från en gemensam utvecklingsplan inom varje arbetsområde.

RAÄ framhåller att kulturområdet har behov av en utvecklingsansvarig myndighet. Samverkan mellan aktörerna inom kulturområdet avseende e-förvaltning skulle underlättas om ansvar för samverkan och utveckling tydliggörs.

Sambruk stödjer tanken på att skapa ett tydligt utvecklingsansvar hos en utpekad myndighet för varje särskilt område. Dock anser *Sambruk* att frågan om hur processen ska gå till inte är konkretiserad, från de utvecklingsansvariga myndigheterna till föreskrift i den föreslagna nämnden. En viktig notering är också att skolan, socialförsäkringssidan och vårdområdet (som bitvis kommit längre än andra) är underrepresenterat i kapitlet. Ungefär 80 %, således en mycket stor andel, av en kommuns verksamhets utgörs av skola, vård och omsorg. För att samhällets totala e-förvaltningsutveckling ska bli god, måste alltså de statliga myndigheterna inom de här sektorerna inkluderas tätt i E-delegationens arbete. *Sambruk* önskar också en mindre exkluderande skrivning än ”i första hand samordna sin verksamhet med SKL.” på sida 45. *Sambruk* och andra kommunsammanslutningar kan även tillföra mycket, som komplement till SKL. *Sambruk* anser att det är bra att sista avsnittet i kapitlet (sida 47) adresserar den stora och kostsamma mängden statistik som avkrävs från en kommun. Dock anser *Sambruk* att avsnittet är alltför allmänt skrivet. Ambitionsnivån bör vara högre och man kan tänka sig att en ny sorts centrala statistikkrav inte får införas med mindre än att samverka med andra statistikmottagande myndigheter först skett, för att utröna ifall uppgifterna redan finns centralt. Alternativt kan en existerande statistikuppgift få en mindre utökning, istället för att en helt ny och kostnadsgenererande samt effektivitetssänkande statistikinsamling skapas. Varje enskilt statistikkrav bör också avkrävas att ha vägts mot vilka kostnader och effektivitetsförluster som insamlandet skapar, som balans mot den nytta som den insamlade organisationen förväntar sig.

Västkom anser att det är positivt med de utsedda utvecklingsansvariga myndigheterna, men saknar dock nedanstående. Kommunernas verksamhet består till 2/3-delar av vård, skola och omsorg. De myndigheter, som dessa verksamheter har kontakt med, finns ej med som utvecklingsansvariga myndigheter (exempelvis Skolverket och Socialstyrelsen) eller som specificerad sektor. Detta anser *Västkom* är en brist, då dessa verksamheter har många myndighetskontakter och en stor kontaktyta mot äldre, anhöriga och elever. Här finns såväl integritetsmässiga som behörighetsmässiga problem som behöver lösas. Motsvarande förhållande finns inom landstingsvärlden. Dessutom pågår ett arbete kring ”Nationell IT strategi för vård och omsorg”. Samordning av dessa initiativ är viktig. Handlingskraften hos myndigheterna riskerar att vara låg, i och med att utvecklingsarbetet ska hållas inom befintliga ekonomiska ramar. Risk föreligger att det blir en resurskonflikt mellan myndighetens ordinarie verksamhet och samordningsansvaret, samt att kostnader därmed övervältras på kommunerna. Tidsaspekten, att arbetet tar ordentlig fart, är viktigt. Särskilda medel bör därför anslås för denna utveckling.

Wessbrandt Management AB anser att delegationens förslag om utvecklingsansvariga myndigheter är bra, men lär kräva betydande

insatser av berörda myndigheters ekonomiska och kompetensmässiga resurser, vilka ofta redan är inplanerade flera år framåt för utveckling av den egna verksamheten. De utvecklingsansvariga myndigheterna behöver därför få extra anslag, alternativt tydlig styrning i instruktion, regleringsbrev eller regeringsuppdrag av vad som kan nedprioriteras i det egna verksamhetsansvaret om de ska utföra sina nya uppgifter inom befintliga ekonomiska ramar. Motsvarande gäller för Riksarkivet och även för SKL, som torde behöva resursförstärkningar för att kunna uppfylla förväntningarna som aktiva samverkansparter.

4.2 Otydligt förädlingsansvar för myndigheter (3.3)

Delegationens ställningstagande: Delegationen ska belysa frågor om myndigheters ansvar att utveckla e-tjänster.

Socialstyrelsen välkomnar förslaget men vill poängtera att frågan om vem som ska producera och ansvara för kvaliteten i e-tjänster är komplex. Långsiktighet och trovärdighet är fundamentala utgångspunkter för e-tjänster som baserar sig på källor från myndigheterna. En e-tjänst, om än aldrig så nyttig, som plötsligt försvinner eller inte fungerar korrekt riskerar att nedsvärta trovärdigheten hos den eller de myndigheter som är leverantörer av den informationskälla som tjänsten bygger på. Om myndigheterna börjar tillgängliggöra offentlig data med en gemensam standard finns det enligt Socialstyrelsens mening en risk med att andra aktörer kan bygga egna gränssnitt eller skapa innovativa e-tjänster genom att samköra flera datakällor. E-delegationen bör verka för att skapa enighet kring vilka format och rutiner som bör gälla för tillgängliggörande av offentlig data i Sverige.

ESV bedömer att det skulle vara olämpligt att formellt och generellt reglera myndighetsledningarnas ansvar för utveckling av e-förvaltning i särskild ordning. Myndighetsförordningens bestämmelser om ledningens ansvar omfattar också detta område. Baserat på en fastlagd strategi bör styrningen främst ske i form av regeringsbeslut med direkta styrsignaler till enskilda eller avgränsade grupper av myndigheter. Mer generella förtydliganden av myndighetsledningarnas ansvar bör ske genom policyuttalanden från regeringen. E-delegationen kan ge underlag för sådana uttalanden och också i eget material konkretisera och exemplifiera innebörden.

Länsstyrelserna anser att det är bra med övergripande samordning. Det är dock lätt att underskatta värdet av det nödvändiga systematiska arbete som krävs för att få delaktighet och acceptans hos de parter som förväntas delta, och hos vilka de goda effekterna ska uppstå. Det räcker inte hela vägen att regelstyra ett omfattande samarbete mellan myndigheter. Länsstyrelserna har kunskaper och erfarenheter av detta som kan komma Delegationen tillgodo. En effektiv lösning är att regeringen utser en ledamot från länsstyrelserna i Delegationen

Länsstyrelsernas erfarenhet av samverkan med såväl statliga och kommunala myndigheter på både lokal och regional nivå och tillhörande arbete med information, förankring och delaktighet görs därmed enkelt tillgänglig i Delegationens arbete. Som framgått ovan har länsstyrelserna redan etablerade lösningar inom de områden som Delegationen redovisar som väsentliga.

CSN menar att förslaget innebär att utvecklingen av nya avancerade e-tjänster ska kunna göras av flera olika aktörer och föreslår därför att delegationen ska belysa vilket ansvar de olika myndigheterna har. CSN betonar att det viktigaste inte är att "belysa ansvaret" utan att undanröja hindren för effektiv samverkan, t.ex. rättsliga och ekonomiska hinder och hinder till följd av stuprörsorienterad styrning.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget. Handelskammaren har i en rad kontakter med Regeringskansliet understrukit vikten av en mer samlad och offensiv politik inom PSI-området. Otydligheten kring myndigheternas förädling av information skulle kunna ha hanterats inom PSI-politiken. Det är mycket angeläget att delegationen, eller någon kommitté, får i uppdrag att belysa dessa frågor. Konkurrensverket har uppmärksammat frågan och lämnat flera förslag. Det nya systemet för konfliktlösning vid offentlig säljverksamhet på marknaden som är ikraft sedan den 1 januari 2010 berör också dessa frågor.

4.3 Ökat erfarenhetsutbyte och samverkan med relevanta aktörer stimulerar e-förvaltningsutvecklingen (3.4)

Delegationens ställningstaganden: Delegationen ska sätta upp och driva elektroniska forum för behovsfångst och för erfarenhetsutbyte mellan verksamhetsutvecklare i den offentliga sektorn, näringsliv och medborgare. Delegationen ska initiera en process för samverkan och överenskommelser med relevanta aktörer för att åstadkomma en behovsdriven och flexibel e-förvaltning.

Pliktverket delar delegationens ställningstagande. För att utveckla befintliga e-tjänster och för att kunna lösa eventuella problem krävs en ständig dialog mellan olika intressenter. Det är därför en stor fördel om det finns ett lättillgängligt forum för detta.

Riksgäldskontoret ställer sig positiva till ett elektroniskt forum för erfarenhetsutbyte mellan myndigheter. Det viktiga är att det drivs av en myndighet och inte drivs som ett marknadsföringsforum för kommersiella aktörer. Att låta tredjepartsaktörer ta del av data/tjänster för att vidareutveckla och skynda på utveckling är bra. Dock finns det frågor inom informationssäkerhet som måste redas ut av respektive myndighet som tillhandahåller tjänster eller data.

ESV anser att det är värdefullt att delegationen arbetar för att initiera och stimulera utbyte om olika utvecklingsfrågor mellan verksamhetsutvecklare och användare. Elektroniska forum som sätts upp och drivs av delegationen kan utgöra ett betydelsefullt bidrag till ett sådant utbyte. Formerna för detta utbyte är avgörande för resultatet. Det är särskilt angeläget att ge möjlighet att sammanföra verksamhetsutvecklare, experter och användare i en kreativ gemensam dialog. Elektroniska forum kan inte tillgodose alla behov. Workshops där olika utgångspunkter, kompetenser och erfarenheter får brytas för att mer målinriktat sätt bearbeta en avgränsad frågeställning kan exempelvis vara ett värdefullt komplement för att snabbare identifiera tänkbara utvecklingsvägar. Ansvarsfördelningen mellan delegationen och de utvecklingsansvariga myndigheterna när det gäller den här typen av aktiviteter behöver förtydligas.

KFM anser att förslaget är bra. Möjligheterna att hantera uppdraget på ett sätt som möjliggör extern finansiering, t.ex. med utvecklingsmedel från EU, bör dock undersökas. En sådan undersökning kan leda till slutsatsen att uppdraget behöver utföras av någon annan än E-delegationen, t.ex. av ett universitet eller forskningsinstitut.

Länsstyrelserna delar delegationens uppfattning att det finns behov för olika typer av nya former för att främja samverkan, Delegationen nämner dock inte möjligheten till universitetens och högskolornas medverkan som skulle kunna skapa ytterligare dynamik i en sådan samverkan och erfarenhetsutbyte.

Skolverket menar att delegations ställningstagande bygger på tanken att offentliga informationsresurser bör behandlas som en samhällsgemensam resurs och därför tillgängliggöras i möjligaste mån och på lika villkor. Enligt sitt uppdrag tillhandahåller Skolverket bl.a. offentlig statistik inom utbildningsområdet, en tjänst som redan idag används av flera olika aktörer i tredje hand. Efterfrågan är stor och kraven från olika aktörer tenderar att öka. Det uppstår en del praktiska problem i arbetet med att ta fram underlag, varför Skolverket vill uppmärksamma på behovet av stöd till myndigheterna i dessa frågor.

CSN är positiv till förslaget. Myndigheterna ska själva driva och ansvara för sina forum och att delegationens uppgift är att utfärda riktlinjer.

Mälardalens högskola tillstyrker förslaget. Högskolan betonar att de elektroniska forum som föreslås för behovsfångst och erfarenhetsutbyte bör användas för andra utvecklingsområden utöver de som föreslås i utredningen. Detta för att verka för en bred stimulans av utveckling av e-förvaltning.

SMHI ser med tillfredsställelse att delegationens förslag att tydliggöra och standardisera informationsutbytet myndigheter emellan. SMHI

finner att en enhetlig syn på detta utbyte är eftersträvansvärt särskilt ur ett effektivitetsperspektiv.

VINNOVA hänvisar till den årliga tävlingen Guldlänken avseende förslaget om en årlig tävling för att utse den tredjepartsaktör som bäst använt en offentlig e-tjänst för vidareutnyttjande, som VINNOVA finansierar, om bästa offentliga e-tjänst. E-delegationen har beretts plats i juryn 2010 och betänkandets initiativ kan ges utrymme i en vidareutvecklandeprocess av Guldlänken. Redan idag finns en viss överetablering på "tävlingmarknaden".

Tillväxtanalys framhåller att vid överväganden om hur samarbetet mellan olika aktörer kan förbättras bör olika typer av portallösningar sökas som innebär förenklingar för användaren, d.v.s. en form av en dörr in. Exempelvis bör en företagare kunna nå en tjänst som ligger inom en statlig myndighets ansvarsområde, även med en ingång på kommunens hemsida.

Sundbybergs kommun anser att det är bra med elektroniska fora för erfarenhetsutbyte men delegationen bör också se till att nätverk sätts upp där representanter från myndigheter med liknande behovsprofiler kan träffas och eventuellt initiera samarbeten. En större samverkan mellan olika myndigheters e-tjänster är önskvärd men då måste säkerställas att individens personliga integritet inte prioriteras ner. Integritetsperspektivet måste vara närvarande i alla utvecklingsdiskussioner och processer inom området.

Linköpings kommun anser att en utveckling som förenklar och automatiserar uppgiftslämnande och statistikredovisning mellan myndigheter, landsting och kommun är nödvändig. Eftersom behovet av informationsutbyte och administrationen kring denna ständigt ökar är det önskvärt att denna utveckling prioriteras

Malmö kommun ser en flexibel e-förvaltning utifrån användarnas behov som en viktig strategisk utgångspunkt. "Nätgenerationen" (våra yngre medborgare) har helt andra behov och krav på tjänsteleveranser, till vilket det krävs nya modeller och förhållningssätt för myndigheterna. Under 2010-2011 ökar möjligheterna för mobila tjänsteleveranser dramatiskt. Nya mobila nät etableras i Sverige med mångdubbelt högre kapacitet. Den infrastrukturella utbyggnaden skapar nya förutsättningar för mobila lösningar och innovativa tjänsteleveranser. Samordningsfrågorna är av största vikt för medborgarna, så att kontakterna med myndigheterna kan ske så enkelt som möjligt. Det är också viktigt att samordningen myndigheter emellan förenklas liksom samordningen mellan myndigheter och kommuner. Relationen mellan myndigheter och medborgare kan kanske ytterligare förstärkas med hjälp av sociala medier, som under de senaste åren används av allt fler både medborgare, företag och organisationer. En effektivare samordning

mellan myndigheter är viktigt. Det är därför bra att det utses en samordnare. För kommunernas räkning är SKL ett bra val, men det vore värdefullt med representanter även från de tre största kommunerna. Ett bättre utbud från myndigheternas sida av lagrade digitala data ger också möjlighet att uppfylla målsättningarna om innovations- och utvecklingskraft i samhället. I detta sammanhang är det viktigt att de kommunala arkivinstitutionerna får möjlighet att skaffa sig kompetens inom digital arkivering. Riksarkivets uppgift att utfärda föreskrifter och vägledningar inom området är betydelsefullt.

Sandvikens kommun framhåller att det är av stor vikt att kommunerna kommer in tidigt i utvecklingsprocessen för att kunna delta i diskussionerna kring behovsfångst och erfarenhetsutbyte.

Jämtlands läns landsting konstaterar att tjänsteutvecklingsinitiativ och tredjepartsaktörer (landstingen definieras i strategin som tredjepartsaktör) ska stimuleras bl.a. genom en årlig tävling. För landstingen, kommuner och privata utförare av vård och omsorg är dock en fortsatt statlig delfinansiering av stor betydelse för den fortsatta utvecklingen av e-hälsotjänster. I förslaget anges också att E-delegationen ska initiera en process för samverkan och överenskommelser med relevanta aktörer för att åstadkomma en behovsdriven och flexibel e-förvaltning. Detta initiativ välkomnas. Behovet av god framförhållning och en nära samverkan och dialog mellan de aktörer som har behov av att utbyta information är stort.

Dataföreningen i Sverige föreslår att betänkandet kompletteras med fler åtgärder för att säkerställa att alla medborgare och småföretagare kan nås av den e-förvaltning som planeras. Dataföreningen anser att det viktigaste initiativet är att genomföra en stor inspirations- och upplysningskampanj riktad mot alla medborgare i Sverige. I kampanjen bör så många resurser som möjligt mobiliseras, som till exempel folkbildningen, skolor, myndigheter, banker, media och operatörer. Parallellt med detta initiativ behöver olika utbildningsinsatser genomföras för att ge de inspirerade medborgarna möjlighet att utbilda sig. Hur ska detta då finansieras? Ett förslag är att sätta upp ett samhällsprojekt där alla intressenter engageras, som till exempel myndigheter, kommuner, landsting, banker, operatörer, e-handelsföretag och IT-leverantörer – det vill säga alla som har ett intresse av att Sverige blir en än mer framstående IT-nation. Dataföreningens bedömning är att om staten går före med till exempel 10 miljoner kronor per år i 3 år, kan det attrahera andra finansiärer att satsa minst 50 miljoner kronor per år under samma period. Detta innebär sammantaget en kampanj på cirka 180 miljoner kronor. Styrningen av projektet bör ske via en styrgrupp där olika intressenter ingår. Vidare bör innovationsprogram initieras för privata initiativ som kan engagera nya användargrupper. Det skulle kunna likna Vinnovas tidigare program, där staten och privata initiativ delar på investeringskostnader. Med tanke på de högt ställda effektmålen

för myndigheter och kommuner, är det väl investerade resurser. Ett tredje förslag är att utlysa en pristävling under tre år för bästa privata initiativ för att öka användningen av e-tjänster. Prissumman bör vara tillräckligt hög för att nå genomslag, till exempel 1 miljoner kronor per år. En pristävling är en mycket lönsam investering, eftersom resultatet blir att betydligt fler kommer att nyttja de tjänster som e-förvaltningen utvecklar. Dataföreningen föreslår att betänkandet kompletteras med en tydligare plan för hur alla berörda intressenter kan medverka i och påverka utvecklingen av e-förvaltning. Idén med "min sida" som samlar alla myndighetsärenden för medborgare är ett steg i rätt riktning. För IT-vana medborgare är denna funktion emellertid en självklarhet idag, som ingår i de flesta större e-handelsplatser sedan några år tillbaka. "Min sida" är det minsta it-vana medborgare förväntar sig. Utan utvecklingsprocesser där pådrivande intressenter kan medverka, riskerar e-förvaltningen att konstant bestå av föråldrade lösningar. Ett exempel på en utvecklingsprocess där medborgare kan delta är ett virtuellt rådslag dit intresserade kan anmäla sig, svara på enkäter och testa tjänster. Ett förtydligande som bör ingå i betänkandet är att expertgrupper med förankringar hos alla intressenter finns med från start. En expertgrupp med användare kan tillföra mycket. Det är dock viktigt att det verkligen är en stor grupp, till exempel en panel med ett stort antal "frivilliga".

Famna stödjer E-delegationens ambitioner att initiera en process för samverkan och överenskommelser med relevanta aktörer. *Famna* framhåller att det med utgångspunkt av regeringens överenskommelse med de idéburna organisationerna och propositionen En politik för det civila samhället är av största vikt att även de ideella aktörerna företräds i E-delegationens arbete. *Famna* föreslår att relevanta organisationer, t.ex. CIVOS, Arbetsgivaralliansen eller KFO inbjuds till referensgruppen och att man i det kommande betänkandets skrivningar inkluderar civilsamhället när man beskriver andra aktörer än statliga eller kommunala.

IBM menar att offentlighetsprincipens grunder ska värnas även när det gäller elektronisk lagrad data. Idag är det tyvärr svårt för svenska utvecklare att få tillgång till rådata från myndigheter när de utvecklar exempelvis nya webbtjänster. Många myndigheter saknar rutiner för att tillhandahålla offentlig rådata med öppna api:er till utvecklare. Det är heller inte ovanligt att myndigheter tar ut höga priser för att släppa ifrån sig några rådata överhuvudtaget. Enligt branschorganisationen PSI-Alliance ligger Sverige i botten i EU när det gäller att tillhandahålla rådata till rimliga villkor till fristående tjänsteutvecklare. I betänkandet står att om data kan publiceras och användas inom ramen för andra aktörers tjänsteutbud bör det stimuleras. *IBM* vill uppmana till att våga byta "bör" och lösa rekommendationer till "ska". *IBM* menar att E-delegationen i sitt fortsatta arbete bör undersöka hur statliga och offentliga myndigheter kan tillgängliggöra rådata på ett enkelt och öppet sätt. Vidare uttrycker *IBM* sitt stora intresse av att delta i de föreslagna

forumen då IMB tror att företagets erfarenheter, kunskap och forskning kan bidra till utvecklingen.

.SE föreslår att strategin förtydligas med ett uttalat mål, och tillhörande åtgärder för att öka myndigheternas säkerhet och stabilitet när det gäller system och infrastruktur för elektronisk kommunikation.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget. Avsnittet innehåller intressanta skrivningar om PSI-frågan. Delegationen bör tydligare skilja mellan e-tjänster som offentliga aktörer skapar och tjänster baserade på *vidareutnyttjandet av handlingar* (data) från den offentliga sektorn. PSI-frågorna skulle vinna på att samlas för sig och inte som här behandlas tillsammans med behovsfångst och erfarenhetsutbyte.

SLS ser positivt på förslaget.

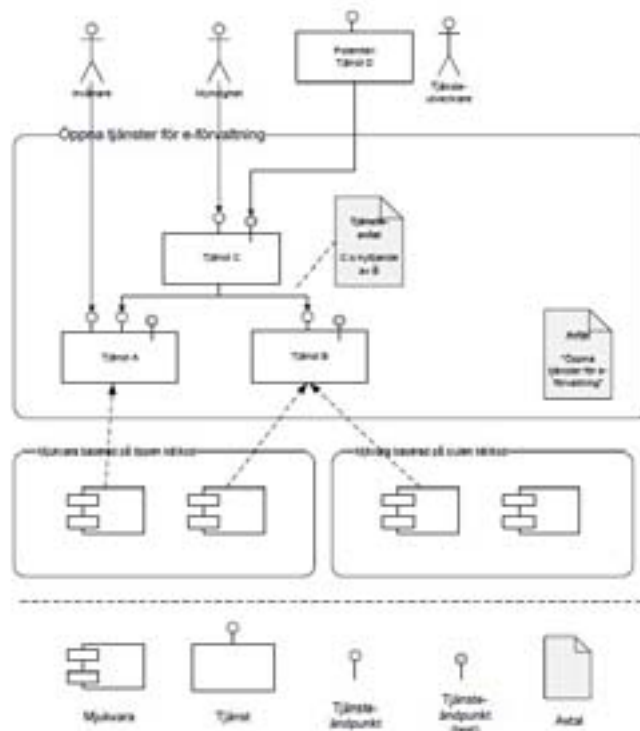
Modul 1 Data AB ger sin syn på hur myndigheter kan samverka i utvecklingen av e-tjänster och utveckla tanken som finns kring elektroniska forum för erfarenhetsutbyte. Modul 1 rekommenderar att E-delegationen analyserar hur gemenskaper kring öppen källkod hanterar ägandeskap, support och vidareutveckling av mjukvara och dess nyttjande, för att se huruvida ett liknande formaliserat ramverk kan sättas upp för något *Modul 1 Data* kallar ”Öppna tjänster för e-förvaltning”. Syftet skulle vara att gagna återanvändning, men även att sporra innovation, entreprenörskap och konkurrens. Något som företaget i förlängningen ser kommer att skapa möjligheter för en mer kostnadseffektiv e-tjänsteutveckling. För företag som Modul 1 som levererar e-tjänster är det viktigt att bygga på tidigare erfarenheter och kunskap. Hur ska ett företag som är leverantör kunna föreslå och utveckla e-tjänster som skapar en enhetlighet myndigheter emellan, såväl gällande arkitektur- och ramverksfrågor som ur ett funktionsperspektiv för medborgarna. *Modul 1 Data* ställer också frågan hur företaget kan bidra till att leverera IT-stöd mer kostnadseffektivt. Som leverantör av ett flertal lösningar inom hälso- och sjukvårdssektorn har Modul 1 ofta reflekterat över de utmaningar som finns med proprietära lösningar inom många landsting och över regionala gränser. Företaget ser med tillförsikt på flera initiativ som drivs inom ramen för den nationella IT-strategin inom Hälso- och Sjukvård, men kan också konstatera att centraliserade upphandlingar av storskaliga nationella IT-lösningar är en i vissa avseenden förlamande strategi. Baserat på den erfarenheten vill *Modul 1 Data* presentera ett förslag till samverkan. Man bör inom *E-delegationen* se över hur man kan ta tillvara på det arbetssätt som etablerats inom ramen för öppen källkod och skapa förutsättningar för motsvarande arbetssätt kring något *Modul 1 Data* benämner ”Öppna tjänster för e-förvaltning”. Grunden i detta förslag är att E-delegationen skapar ett standardiserat avtal för öppna tjänster (baserade på program byggda på öppen eller sluten källkod) som reglerar åtminstone följande förhållanden:

Skyldigheter/Förpliktelser:

- Linjerar med nationell tjänsteplattform
 - Bygger på och bidrar till att vidareutveckla existerande nationella informationsmodeller och terminologier
 - Tillgängliggör tjänstekontrakt i enlighet med tjänsteplattformens riktlinjer
 - Implementerar funktionalitet inom ramen för ”Bastjänster för informationsförsörjning” (autentisering, behörighetskontroll ...) i enlighet med tjänsteplattformens riktlinjer ...
 - ... och samverkar med övriga tjänstekonsumenter och – producenter i enlighet med samma riktlinjer
- Tillgängliggör publika tjänsteavtal
 - Servicenivåer
 - Eventuella betalningsmodeller
- Tillhandahåller en öppen och kostnadsfri tjänsteändpunkt för test
 - Tillhandahåller en öppen tjänsteändpunkt som andra tjänsteproducenter kan nyttja i testsyfte
 - Upprätthåller nationellt koordinerad testdata
- Upprätthåller en öppen gemenskap avseende tjänsten för tjänstekonsumenter (community)
- Frånsäger sig rätten att kunna neka nyttjare tillgång till tjänsten, givet att villkor i upprättade tjänstekontrakt uppfylls
 - Invånare
 - Myndigheter
 - Andra tjänsteutvecklare

Rättigheter/Förmåner:

- Nyttjanderätt avseende infrastruktur i den nationella tjänsteplattformen
- Nyttjanderätt av andra ”Öppna tjänster för e-förvaltning” i enlighet med dess tjänsteavtal
- Utrymme i den nationella tjänstekatalogen för att publicera fakta om tjänsten
- Tillgång till statistik avseende tjänsters nyttjande
- Möjlighet att definiera egen affärsmodell, inom ramen för ev. regler som sätts upp av E-delegationen



Med ett upplägg liknande det ovan beskrivna kan utvecklingen av e-förvaltning drivas framåt genom många parallella initiativ från såväl myndigheter, den akademiska världen, den etablerade industrin samt från entreprenörshåll. Allt under E-delegationens (eller utsedd myndighets) koordinering och kontroll i syfte att minska risken för att särintressen motarbetar återanvändning och i förlängningen en kostnadseffektiv e-förvaltning.

Kommunförbundet Norrbotten framhåller att det är av stort intresse för kommunal sektor att tidigt i utvecklingsprocessen kunna delta i diskussioner kring behovsfångst och erfarenhetsutbyte.

Sambruk vill tillfoga en kommentar kring semantik vad gäller sista avsnittet på sida 49. Här används uttrycket "...*använt en offentlig e-tjänst för vidareutnyttjande*". Den normala tolkningen av e-tjänst är något som har ett webbaserat användargränssnitt. När man säger "vidareutnyttjande" är det troligen en SOA-tjänst bakom en ny e-tjänst (enligt legoprincipen) som istället åsyftas, således ett maskingränssnitt. Numera finns även ett mellanting som kallas mash-ups. Ifall man vill använda en vidare definition av e-tjänst än den gängse, skulle det behöva förklaras annars kan tanken ledas fel. Ordet "tjänst" är dock förmodligen en rimlig sammanfattning av de tre typerna. Frågan om PSI-direktivets tolkning och rapportens "*offentliga informationsresurser bör behandlas som en samhällsgemensam resurs och därför tillgängliggöras i möjligaste mån*" uppfattar *Sambruk* som mycket grannliga. *Sambruk* rekommenderar att E-delegationen verkar för att belysa de potentiella

integritetsproblemen med en övertolkning av detta. Framförallt gäller det risken att det blir mycket lätt att kartlägga och göra intrikata sammanställningar och samkörningar av mängder av olika sorters personlig information. Dels kan detta ske för reklamändamål, vars omfattning möjligen inte är rimlig ur integritetssynpunkt. Ett allvarigare problem kan vara personkartläggning från subversiva grupper, liksom detaljerad kartläggning av "misshagliga" personer/familjer ur terroristers eller organiserad brottslighets synvinkel. Integritetsrisken med PSI-direktivet är förmodligen större i Sverige än i övriga EU, genom att den (i övrigt naturligtvis positiva) offentlighetsprincipen potentiellt kan ge stora mängder persondata tillgängliga för storskalig och idag billig s.k. "information harvesting".

Västkom ser det som positivt att skapa forum för samverkan. I dessa forum ser Västkom kommunal medverkan som en självklarhet.

Wessbrandt Management AB menar att det inte framgår var delegationen ska hämta personella och ekonomiska resurser för att driva denna verksamhet som erfarenhetsmässigt kräver betydande kontinuerliga resurser för att hållas igång. Delegationens nuvarande budget och kansliresurser förefaller otillräckliga.

4.4 Bastjänster för informationsförsörjning för att effektivisera informationshantering (3.5)

Delegationens förslag: Regeringen ska reglera i instruktionen för respektive utvecklingsansvarig myndighet att myndigheten ska tillhandahålla bastjänster för informationsförsörjning som följer myndighetens informationsförsörjningsplikt och att myndigheten ska samordna utvecklingen av bastjänster inom sin sektor.

Pliktverket tillstyrker förslaget. Förslaget att vissa myndigheter ska tillhandahålla så kallade bastjänster har stor betydelse för en väl fungerande e-förvaltning eftersom många myndigheter är beroende av sådana tjänster. Det är viktigt att myndigheternas instruktioner innehåller en formell reglering om skyldigheten att tillhandahålla bastjänster.

Socialstyrelsen ser positivt på förslaget att samordna utvecklingen av bastjänster men det måste tydliggöras vad dessa bastjänster består av. Att utse utvecklingsansvariga myndigheter inom de sektorer som delegationen föreslår riskerar att skymma behovet av att utveckla breda, gemensamma lösningar i samhället. Vissa informationsstrukturer och mycket av infrastrukturen bör vara gemensam oberoende av sektor.

ESV delar ambitionen att tillgängliggöra offentlig information för vidareutnyttjande både inom den offentliga sektorn samt av näringslivet och olika organisationer. Delegationens förslag i denna del är dock

diffust och allmänt hållet. ESV ställer sig mycket tveksam till att i myndighetsinstruktionen för vissa myndigheter föreskriva att de ska tillhandahålla bastjänster för informationsförsörjning. Begreppet ”bastjänst” är vagt beskrivet i betänkandet. Innebörden av ”att tillhandahålla” klargörs inte heller. Inte heller klargörs om sådana tjänster ska tillhandahållas utan avgift. Det är tänkbart att basala informationstjänster kan tillhandahållas på olika sätt och till olika kostnad. Formerna för att tillhandahålla informationstjänsten kan vara helt egenutvecklad, utgöra en egenutvecklad eller upphandlad anpassning av en standardtjänst eller vara en med ramavtal upphandlad tjänst. Tjänsten kan få utnyttjas avgiftsfritt av olika aktörer, utnyttjas mot viss ersättning till den myndighet som har tagit fram tjänsten eller utnyttjas genom att ett ramavtal avropas med de avgifter som regleras där.

KFM anser att förslaget om bastjänster för informationsförsörjning är bra. Tillgången till basinformation från andra myndigheter är en väsentlig förutsättning för en medborgarorienterad ärendehandläggning som är tids- och kostnadseffektiv. *KFM* vill gärna uppfatta förslaget så att i vart fall statliga myndigheter ska få kostnadsfri tillgång till varandras uppgifter men har inte hittat ett helt tydligt svar i den delen. I dagsläget måste *KFM* betala för uppgifter från andra myndigheter som *KFM* själv medverkat till att samla in. Det är därtill av största vikt att även de finansieringsfrågor som uppkommer hos de myndigheter som blir skyldiga att utveckla och tillhandahålla bastjänster får tillfredsställande lösningar. Även i det avseendet efterlyser *KFM* ett förtydligande.

SCB framhåller att utveckling av bastjänster ligger i linje med EU:s s.k. PSI-direktiv. *SCB* instämmer i denna syn på e-förvaltningen men vill samtidigt understryka att sekretess- och integritetsskyddet för enskilda individer och företag inte får försvagas av denna anledning, vare sig tekniskt eller på annat sätt. Möjligheten att samla in uppgifter för statistikändamål är i hög grad beroende av att uppgifterna trovärdigt kan skyddas och att enskildas uppgifter inte röjs eller används på ett för uppgiftslämnaren oförutsett sätt. *SCB* instämmer i att e-tjänster ökar tillgängligheten och ger smidigare rutiner för överföring av information mellan myndigheter och företag. En samordnad uppgiftsinsamling minskar även den upplevda uppgiftslämnarbördan. Det måste emellertid finnas klara regler kring säkerhetsåtgärder i samband med överföring av information. Det kan gälla såväl tekniska som organisatoriska åtgärder för att skydda uppgifterna. *SCB* har via samråd deltagit i Bolagsverkets uppdrag att föreslå åtgärder som minskar företagens administrativa kostnader och ser positivt på de förslag som lämnats. Utifrån behovet av förenkling utvecklas möjligheterna för företagen att lämna en uppgift en gång istället för separat till varje myndighet inom de begränsningar som följer av lagstiftningen exempelvis offentlighets- och sekretesslagen. Bättre e-tjänster innebär utan tvivel förenklingar för företag och individer och effektivisering i myndigheternas, kommunernas och landstingens verksamhet genom bättre utnyttjande av den samlade

informationen. Samtidigt är det mycket viktigt att bevara sekretess- och integritetsskyddet för enskilda individer och företag. Det måste finnas klara regler om hur informationen får överlämnas och användas.

Skogsstyrelsen framhåller att utvecklingen av bastjänster är en viktig grundpelare i det fortsatta e-förvaltningsarbetet. Ett stort ansvar läggs på de utvecklingsansvariga myndigheterna. Skogsstyrelsen är tveksam till om tillräcklig styrning och incitament kommer att finnas för att utveckla tjänster för andra myndigheter och deras målgruppers behov. Vidare efterlyses fungerande former för prissättning och finansiering av så kallade bastjänster och rådata. Tillgängliggörande av offentlig information för vidareutnyttjande är en förutsättning för myndigheternas effektiviseringsarbete. Det bygger på att prissättning och finansiering av tjänsterna är rimliga.

Boverket framhåller att om de e-tjänster som utvecklas inom ramen för strategin ska få genomslagskraft och verkligen vara en gemensam tillgång för samhället bör inte informationen vara avgiftsbelagd, åtminstone inte myndigheter emellan. Så är fallet inom många sektorer idag vilket Boverket upplever som ett hinder i utvecklingen av e-tjänster.

Värmdö kommun konstaterar att behovet av samverkan beskrivs som framgångsfaktor, samarbete och att det finns en hel del information i samhället som anses vara basinformation. Person-, bolags- och geografisk/fastighetsrelaterad information lyfts fram som tre prioriterade ben, men även behovet av en säker meddelandehantering. I Värmdö Kommuns yttrande avseende E-id under hösten 2008 så lyftes frågan om tillgång till samhällets basinformation för personer, juridiska personer och fastigheter upp som en viktig del för samhällets utveckling. Kommunen kan med glädje konstatera att E-delegationen även ser det så, och stödjer detta till fullo.

Linköpings kommun framhåller att det inte framgår om dessa kommer att beläggas med avgifter eller inte. Bedömningen är att avgiftsbeläggning av de tjänster som utvecklas bör ske med försiktighet eftersom avgifterna kan hämma spridning och användning av tjänsterna hos tredje part och därmed motverka syftet med att tjänsten utvecklas.

Norrköpings kommun anser att en förstärkt samverkan mellan olika aktörer inom offentlig sektor bör resultera i att användaren kan välja kommunens hemsida som väg in för att nå en efterfrågad statlig e-tjänst. Utveckling av bastjänster för informationsförsörjning är en viktig förutsättning för e-förvaltningsutvecklingen inom hela den offentliga sektorn. Att avgiftsbelägga användandet av bastjänsterna kan leda till ett underutnyttjande på samma sätt som avgifterna för kontroll av e-legitimationer har medfört.

Jönköpings kommun anser att man för att utan juridiska oklarheter förverkliga de bastjänster för informationsförsörjning som nämns i remissen bör låta se över lagstiftningen kring informationsutbyte mellan parter. Idag används ofta i lagtext eller förarbeten uttrycken ”direktåtkomst” och ”utlämnande på medium för automatiserad behandling”. Ibland används också ”upptagningar för automatiserad behandling”. Uttrycken är svårtolkade. Ofta har man sett det som att direktåtkomst skapar större integritetsproblem än utlämnande på medium för automatiserad behandling. Många gånger kan det dock förhålla sig på motsatt sätt. Uppgifter på medium medför risk för integritetskränkande samkörning av data, vilket inte kan anses föreligga i samma utsträckning med gängse tolkning av direktåtkomst. Den sekretessbedömning som regelteoretiskt tänks vara möjlig genom fördröjningen vid utlämnande på medium för automatiserad behandling används sannolikt i praktiken aldrig. Utlämningsmetod/teknik bör inte spela in vid bedömning av integritetsproblem. Intressant är i stället vilka administrativa och tekniska åtgärder som krävs för att förhindra missbruk och integritetsförlust.

IT&Telekomföretagen konstaterar att utredningen betonar att effekter av e-tjänster inte alltid motsvarar de ekonomiska förväntningarna, på grund av att äldre och dyrare manuella servicetjänster inte kan avvecklas. IT&Telekomföretagen har inga andra synpunkter än de som redovisas, men saknar ett resonemang kring vikten av en tillgänglig nätinфраstruktur. Regeringen avser att satsa avsevärda belopp på infrastruktur för vägar och järnväg, men synes vara totalt ointresserad av att med skattemedel säkerställa att tillgång till internet – på rimlig nivå – ges till alla företag och hushåll. IT&Telekomföretagen menar å det bestämdaste att regeringen, i samband med en strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning, inte kan bortse från behovet av att säkra möjligheten att distribuera och komma åt tjänsterna elektroniskt till hela landet – annars kvarstår behovet av dyra manuella servicetjänster, samtidigt som det blir en stötande ojämlikhet i landet. Det är IT&Telekomföretagens uppfattning att staten genom skattemedel ska säkerställa möjligheter till en rimlig nivå för funktionell åtkomst till internet i hela landet, dvs. i alla – varje – hushåll och företag. I bl.a. ”Malmödeklarationen” från november 2009 betonas värdet av att bjuda in och möjliggöra för företag att utveckla e-tjänster, baserade på offentlig information. Regeringen har nyligen fått synpunkter på former för införandet av EU:s PSI-direktiv. Ett flertal remissinstanser betonar att förslaget från regeringen inte tillräckligt bjuder in till utveckling av innovatörer och andra i den privata sektorn. Ej heller talas om enklare, standardiserade former för informationsåtkomst. IT&Telekomföretagen tolkar vad förevarande utredning skriver om informationsförsörjning (bl.a. i kapitel 3.5, 5.2 och 5.4) så att förslaget är att offentlig information, bekostad av skattemedel, ovillkorligen ska tillgängliggöras på ett sådant sätt så att andra – oavsett offentlig eller privat sektor – ska kunna använda denna information, om inte speciella lagregler av något

skäl förhindrar det. I det fall detta inte är utredningens förslag, vill *IT&Telekomföretagen* återigen yrka på att detta skyndsamt och snarast genomförs. Detta innebär dels att staten besparas kostnader för egenutveckling av tjänster, dels att innovationer gör att nya, efterfrågade tjänster etableras. Det ligger också i linje med den överenskommelse som regeringen ställt sig bakom i samband med ordförandeskapet, i Malmödeklarationen. Emellertid finns en fråga som utredningen lämnar oklar, nämligen i vilken utsträckning och hur staten resp. företag får ta betalt för användningen av e-tjänster. Frågan har inget självklart svar – å ena sidan ska inte det offentliga konkurrera med det privata, alldeles speciellt inte genom att erbjuda tjänster till ett lägre pris (genom skattefinansiering); å den andra sidan är det offentliga sektorns uppgift att erbjuda effektiva tjänster. *IT&Telekomföretagen* föreslår att frågan skyndsamt utreds.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget. Begreppet bastjänst bör tydligare definieras, jfr med e-tjänst, webbtjänst och tjänster skapade av vidareutnyttjare av offentlig information. Det är välkommet att delegationen lyfter fram problemet med att nyttan av en tjänst främst tillfaller andra än den myndighet som tog fram tjänsten. Detta synsätt behövs och det bör bli en viktig roll för delegationen att kunna hantera den här typen av situationer för att främja helheten i e-förvaltningen.

Open Source Sweden ser det som mycket väsentligt att myndigheter tillgängliggör sin information för vidareutnyttjande eftersom det potentiellt kan ge många positiva effekter på innovation och skapa nya affärsmöjligheter samt erbjuda medborgare nya tjänster. En grundförutsättning för att göra offentlig information tillgänglig i digital form är att den tillhandahålls i ett öppet format för att säkerställa access och tillgänglighet över tiden. I detta avseende borde strategin preciseras. Detta är viktigt både ur ett tekniskt och demokratiskt perspektiv. För myndigheten själv är det givetvis viktigt att kunna säkerställa kontroll på den egna informationen. Studier visar att svenska kommuner idag inte har en nödvändig sådan kontroll som en konsekvens av att ha lagrat viktiga dokument i slutna dokumentformat. Detta är både ett praktiskt och demokratiskt problem som kan förvärras om informationen fortsättningsvis lagras i slutna format. För ett företag som önskar tillhandahålla en tjänst genom att utveckla ett IT-system som förutsätter att det utvecklade systemet har tillgång till viss offentlig information är det inte tillfredsställande om denna information endast tillhandahålls i ett slutet format.

Sambruk framhåller att ett begränsat antal självklara, grundläggande basinformationstjänster som bygger på (vanligtvis redan existerande) nationella register bör kunna utvecklas direkt, utan långdragen behovsanalys. Inför själva användandet, när ”informationskontrakt” skapas med anropande kommun/myndighet, ska dock varje ny sorts användning föregås av genomgång av integritetsfrågor etc. Andra,

mindre självklara eller mer specialiserade och även processororienterade informationstjänster bör däremot vara tydligt behovsmotiverade. Denna sorts informationstjänster passar väl in i tanken på nämnda legobitar och på principerna inom Service Oriented Architecture, samt även Sambruks 'Öppen Teknisk Plattform'.

Västkom bifaller förslaget. Bastjänster för informationsförsörjning är en viktig del i utvecklingen.

Wessbrandt Management AB anser att detta är ett viktigt förslag som är en kritisk framgångsfaktor för en samverkande e-förvaltning. Erfarenhetsmässigt är det dock ofta svårt för en utomstående att navigera rätt inom en myndighet med en begäran om informationstillgång, och ofta är flera instanser berörda, såsom jurister, innehålls- och teknikansvariga. Som tillägg och förstärkning föreslås därför att varje myndighet som har ett registeransvar också ska utse och publicera kontaktuppgifter till myndighetens informationsutbytesansvarige, till vilken andra myndigheter och organisationer kan vända sig med begäran om tillgång till information. Informationsutbytesansvaret är inte ett tekniskansvar utan en senior generalistfunktion med god kännedom om den egna verksamheten och organisationen och med ansvar för att önskemål om informationstillgång blir snabbt och korrekt besvarade.

4.5 E-inkludering med användarnas behov i fokus (3.6)

Delegationens ställningstagande och förslag: Delegationen ska utveckla Vägledningen 24-timmarswebben med utgångspunkt i standarden WCAG 2.0. Regeringen ska ge Kammarkollegiet i uppdrag att redovisa krav på användbarhet och tillgänglighet i upphandlingarna. Kammarkollegiet ska också få i uppdrag att delta i arbetet inom standardiseringsprojektet Mandat 376.

Riksrevisionen framhåller att en av de brister som uppmärksammades i granskningen av e-legitimation var användbarhet. I de upphandlingar som har gjorts av e-legitimation har det i upphandlingsunderlaget funnits med krav på användarvänlighet. Trots detta så uppfattas nuvarande lösning som komplicerad och svårhanterbar av användarna, och det får i sin tur konsekvenser i form av minskat användande. Riksrevisionen vill därför betona vikten av att kravet på e-inkludering och användarfokus verkligen efterlevs. För att säkerställa efterlevnaden krävs en bättre uppföljning än vad som hittills har gjorts.

Socialstyrelsen ställer sig positiv till att E-delegationen utvecklar Vägledningen för 24-timmarswebben i enlighet med WCAG 2.0. Vägledningen har haft en positiv inverkan på myndigheternas tillgänglighetsarbete och är ett stöd i både webbutveckling och löpande webbarbete. Det är viktigt att vägledningen även i framtiden inte bara ser till tillgänglighetsaspekter utan även väger in användbarhet och

effektstyrning. Utvecklingen inom området går snabbt och det är viktigt att vägledningen tar upp de kommande årens trender, till exempel e-böcker, HTML5 och mobila applikationer. Enligt Socialstyrelsen vore det önskvärt om vägledningen också gav tydliga riktlinjer för vilka plattformar och webbläsare som myndigheterna har ansvar att tillhandahålla gränssnitt för. Kostnaderna för att bygga gränssnitt som ser bra ut även på äldre webbläsare kan bli höga. Myndigheternas åtagande att bygga gränssnitt för mobila enheter bör också klarläggas. Socialstyrelsen ställer sig vidare bakom att Kammarkollegiet får i uppdrag att säkra att tillgänglighets- och användbarhetsaspekterna ingår i alla upphandlingar av IT-tjänster. Det är också önskvärt att dessa krav gäller samtliga IT-system.

Handisam välkomnar förslagen kring att utveckla Vägledningen för 24-timmarswebben med utgångspunkt i standarden WCAG 2.0 och att Kammarkollegiet får en tydlig roll i upphandling av användbar och tillgänglig informations- och kommunikationsteknik, IKT, genom uppdraget att redovisa krav och att delta i standardiseringsprojektet Mandat 376. *Handisam* ser med oro på att E-delegationen inte framhåller vikten av att Vägledningen 24-timmarswebben är en vägledning för hur webbplatser bör utvecklas generellt och inte särskilda krav på användbarhet och tillgänglighet i enlighet med WRC:s rekommendationer. Denna inriktning har uppmärksammats t.ex. inom EU. Mycket talar för att Sverige utan tvingande lagstiftning stått sig tämligen väl avseende kvaliteten användbarhet och tillgänglighet i offentliga webbplatser. Risken finns att detta ändras nu när arbetet i princip legat nere sedan beslutet om Vervas avveckling. E-delegationens utveckling av själva vägledningen bör knytas till ett implementeringsarbete. Det bör ske inom ramen för det av *Handisam* ovan under avsnitt 3.2 föreslagna prioriterade utvecklingsområdet om e-inkludering med PTS som utvecklingsansvarig myndighet. Det nätverk runt vägledningen som innehöll cirka 1900 medlemmar skulle exempelvis kunna administreras inom denna ram. PTS bör också vara en naturlig samverkanspartner för E-delegationen i utvecklingen av Vägledningen. Det räcker dock inte med att utveckla vägledningar och att implementera dessa. Det krävs en uppföljning mot mätbara mål. *Handisam* vill därför också erinra om förslaget i underlag för handlingsplan för e-inkludering om att ett uppdrag bör ges till *Handisam* att i samverkan med E-delegationen och Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar ta fram indikatorer för uppföljning av tillgänglighet och användbarhet. För det fortsatta arbetet med strategin kring e-förvaltning är projektet kring Vägledningen för 24-timmarswebben en källa för inspiration. Projektet var ett utmärkt exempel på hur handikappolitik kan bedrivas i en huvudfåra till nytta för många fler än enbart för personer med funktionsnedsättning som ett särintresse. Projektet utmärkte sig också genom att både de tänkta användarna av vägledningen liksom slutanvändarna av webbplatserna, var delaktiga i processen.

ESV framhåller att inte enbart Kammarkollegiet utan också andra myndigheter, exempelvis *ESV*, upphandlar IT-stöd som ställer krav på användbarhet och tillgänglighet. *ESV* ska enligt sin instruktion inom sitt verksamhetsområde säkerställa statsförvaltningens tillgång till ändamålsenliga administrativa system, med tillhörande stöd.

KFM instämmer i förslaget och understryker gärna att förslaget i den delen utgör en väsentlig förutsättning för den fortsatta utvecklingen av e-förvaltningen.

Länsstyrelserna har i olika projekt och i arbete med e-tjänster och vid webbutveckling haft stor nytta av nuvarande vägledning och stödjer att denna utvecklas. Inriktningen för WCAG 2.0 handlar dock främst om för webbaserade gränssnitt. Länsstyrelserna vill därför betona att utvecklingen av andra gränssnitt är lika viktigt och via olika nya typer av kanaler. Här kan särskilt nämnas mobiltelefoner och andra handhållna utrustningar.

Skogsstyrelsen anser att avsnittet beskriver en god ambition men ger inga förslag på problemet med en likvärdig tillgång till e-tjänster för samtliga medborgare. Förslaget bör samordnas med den nya servicestruktur som beskrivs i Se medborgaren (SOU 2009:92) för lokal tillgänglighet och personlig handledning. Vidare behövs lösningar som medger legitimering vid medborgarterminaler och lånad utrustning.

PTS stödjer e-inkludering med användarnas behov i fokus. Myndigheten framför speciellt vikten av att vidareutveckla 24-timmarswebben, dvs. tillgängliga webbsidor, och arbetet med standardiseringsprojektet Mandat 376, dvs. krav på tillgänglighet vid offentlig upphandling. Det är enligt *PTS* rimligt att en och samma e-legitimation kan användas för kontakter med hela den offentliga sektorn och i e-tjänster som tillhandahålls av näringslivet. *PTS* stödjer därför betänkandets slutsatser om att e-legitimationer behöver kunna användas oberoende av funktionsnedsättning. E-förvaltning når inte alla medborgare och det är därför viktigt att de traditionella sätten att kontakta myndigheter och annan offentlig förvaltning också finns kvar och görs så tillgängligt som möjligt. Ett exempel är att flera grupper i samhället har problem med talsvarstjänster som kräver snabba val bland många alternativ. Hjälpmedelsinstitutet driver tillsammans med *PTS*, m fl. utvecklingsprojektet IT-support i hemmet. Målsättningen är att utvärdera formerna för en nationell IT-support som hjälper äldre och personer med funktionsnedsättning genom att ta ett brett ansvar för problem och för att hjälpa personer att komma igång med sådana saker som att skicka e-post och använda Internet. Om det på sikt resulterar i en nationell tjänst, så kan det bidra till att fler medborgare i Sverige kan använda e-förvaltningens möjligheter. *PTS* är en myndighet som arbetar med e-tillgänglighet, både genom att verka för mer tillgängliga generella lösningar och genom att upphandla tjänster² och utvecklingsprojekt³

som erbjuder funktioner som integrerar äldre och personer med funktionsnedsättning i samhället. PTS har specialistkompetens inom e-tillgänglighet, e-inkludering, upphandling och e-legitimationer. Dessutom har PTS tagit fram ett antal e-tjänster⁴ som hjälper medborgare att undvika problem med datorer och Internetuppkoppling, vilket gör e-förvaltningen mer tillgänglig. Myndigheten ser gärna att E-delegationen utnyttjar denna kompetens och erfarenhet, genom att ge PTS en roll i arbetet med att ta fram en tillgänglig och användbar e-förvaltning.

Sandvikens kommun är positiv till förslaget. För det stora flertalet av Sveriges mindre kommuner har detta varit en viktig vägledning för att utveckla kommunernas hemsidor och kommer bli ett viktigt stöd i framtiden när de kommunala hemsidorna ska utvecklas med mer e-tjänster till medborgarna.

HI stödjer e-inkludering med användarnas behov i fokus.

.SE anser att användarna/medborgarna nämns mycket begränsat när det gäller s.k. e-inclusion, dvs. användarnas åtkomstmöjligheter till elektroniska tjänster (i stor utsträckning kan det tolkas som åtkomst till Internet), användarnas kunskap/alfabetism för elektroniska tjänster, samt deras tillit till tjänsterna. Nära förknippat med både integritet och tillit till förvaltningens e-tjänster ligger medborgarnas förtroende för myndigheternas informationssäkerhetsarbete.

- *SE* föreslår att strategin förtydligas med ett uttalat mål, och tillhörande åtgärder för att värna om den enskildes personliga integritet.
- *.SE* föreslår att strategin förtydligas med ett uttalat mål, och tillhörande åtgärder för att öka myndigheternas informationssäkerhetsarbete, med syfte att öka användarnas tillit till tjänsterna.
- *.SE* föreslår att det i regeringens uppdrag till kammarkollegiet uttryckligen ska framgå att ramavtal ska omfatta IPv6 som ett krav som inte får undantas.
- *.SE* föreslår att det i regeringens uppdrag till Kammarkollegiet uttryckligen ska framgå att ramavtal ska omfatta DNSSEC som krav som inte får undantas.
- *.SE* föreslår att E-delegationen definierar en branschstandard för DNS-tjänst med kvalitet.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

Synskadades riksförbund anser att förslagen är bra, men tyvärr genomsyrar det inte strategin. Handisam pekar på behovet av indikatorer för uppföljning av tillgänglighet och användbarhet. Här vill Handisam tillägga att:

- en indikator måste vara synkroniserad med internationella utvärderingar – så att man kan jämföra sig med andra länder.
- en indikator måste baseras på användartester.

Gärna ett årligt test i samband med offentliga rummet – givetvis där medborgare med och utan funktionsnedsättning ingår. Här bör man givetvis mäta begripligheten och komma åt interaktiva lösningar inklusive e-tjänster. En indikator ska mäta tillgänglighet på intranät/interna system inom offentliga sektorn. Dessutom borde en indikator undersöka krav på tillgänglighet i offentliga upphandlingar. För att uppnå e-tillgänglighet behövs lagstiftning enligt EU-kommissionen. Med svaga skrivningar i betänkandet och avsaknaden av stöd för tillgänglighetsfrågorna i ministerdeklarationen om e-förvaltning under det svenska ordförandeskapet har Sverige visat hur lågt prioriterat e-tillgänglighet är.

Citat från kommissionens senaste meddelande om e-tillgänglighet:

Det finns ett klart samband på nationell nivå mellan den lagstiftning som har antagits och de framsteg som faktiskt skett i fråga e-tillgänglighet. Forskningen visar på de risker som uppstår när lagstiftningen skiljer sig åt mellan länderna i EU. På grundval av detta och med utgångspunkt i meddelandena från 2005 och 2007 har kommissionen börjat undersöka om det är möjligt med en mer generell lagstiftning för e-tillgänglighet.

CeHIS saknar ett resonemang hur myndigheterna ska finansiera och hantera internationella standardiseringsfrågor. Under avsnitt 3.6 nämns mandat 376, *CeHIS* påpekar att det även finns ett EU-mandat 403 inom hälso- och sjukvård som också berör dessa frågor och där man fokuserat på hur man ska ta fram nyttoaspekter och ”use case” för fortsatt standardiseringsarbete. Standardiseringen handlar också om områden ”ovanför” den tekniska standarden. Vidare saknas ett resonemang om kompetensförsörjning inom hela området e-förvaltning. Även till en till stora delar outsourcad verksamhet behövs kompetens för beställning samt tillsyn av system för e-förvaltning.

Folkbildningsrådet (Fbr) stödjer strävandena att skapa en flexibel e-förvaltning utifrån användarnas behov. Det omfattande digitala utanförskapet måste behandlas i det sammanhanget ur ett medborgar- och demokratiperspektiv. Att människor saknar tillgång till och/eller förmåga att använda Internet blir ett växande problem när mer och mer av offentlig information och tjänster endast finns tillgänglig på nätet. Denna problematik reduceras i betänkandet till utveckling av Vägledning 24-timmarswebben. I slutbetänkandet från Utveckling av lokal service i samverkan (SOU 2009:92) föreslås att E-delegationen får i uppdrag att initiera en kampanj för att främja medborgarnas användning av e-tjänster. En myndighetskampanj som den presenteras kommer ha små

förutsättningar att nå förväntade resultat. Den digitala klyftan åtgärdas inte primärt av mer information från myndigheter. Fbr föreslår en samlad statlig strategi för att öka medborgarnas digitala kompetens och delaktighet. Strategin bör involvera aktörer bland ideella organisationer, statliga myndigheter och kommuner och landsting/regioner.

IBM anser att en väl fungerande e-förvaltning måste inkludera alla EU-medborgare. Det europeiska perspektivet får inte förglömmas i utvecklingen mot att skapa en effektiv e-förvaltning med medborgaren i fokus. Det räcker inte att ha ett nationellt synsätt och utgångspunkt. Det måste vara möjligt att säkerställa trygghet i kombination med ökad rörlighet. *IBM* välkomnar de prioriteringar och visioner som förs fram i Ministerdeklarationen om e-förvaltning som handlar om att förbättra e-tjänster som offentlig sektor erbjuder till medborgarna. Visionen innebär både stora utmaningar och möjligheter. *IBM* menar att det framförallt handlar om infrastruktur. Idag kan man ta ut pengar var som helst i Europa men den som blir sjuk utanför sitt hemland kan stöta på svårigheter om doktorn inte kan få tillgång till patientens journal. Någon insåg att infrastrukturen för bankomater behövs och bar kostnader för detta och nu finns ett fungerande system på plats. Det finns många liknande processer som måste genomföras innan man kan tala om fungerande och inkluderande e-förvaltning på Europeisk nivå.

Inuse Consulting AB är positiva till att Vägledningen 24-timmarswebben ska uppdateras. Vägledningen behöver dock uppdateras med rekommendationer och ökat metodstöd inom fler områden än tillgänglighet om E-delegationens målsättning ”så enkelt som möjligt för så många som möjligt” ska kunna uppnås. Dessutom behövs en aktör som förvaltar vägledningen och tillhörande kompetensnätverk. En uppdatering i enlighet med WCAG 2.0 behövs, men om uppdateringen begränsas till detta så riskerar vägledningen att tappa sin legitimitet som ett uppdaterat och praktiskt stöd i såväl utvecklingsprojekt som löpande förvaltning. *Inuse* har löpande kontakt med läsare av Vägledningen 24-timmarswebben som uttrycker sin oro för att vägledningen inte vidareutvecklas och att det inte finns någon myndighet att vända sig till för råd och stöd. Många beställare och projektledare inom offentlig sektor pekar på vikten av att ha ett gemensamt vägledningsdokument och ansvarig myndighet att peka mot för att kunna övertyga den egna organisationen om resurser och prioriteringar. Det är ytterligare ett skäl till att ha en aktiv och tydlig förvaltare av Vägledningen 24-timmarswebben. Organisationer i offentlig sektor har fantastiska möjligheter att dela kunskap och dra nytta av varandras erfarenheter. Utan att samlas kring gemensamma rekommendationer och kompetensnätverk riskerar offentlig sektor en sänkt utvecklingstakt, felsatsningar och dubbelarbete, vilket i förlängningen leder till lägre effekt och onödiga kostnader. Ansvar för Vägledningen 24-timmarswebben kan inte avgränsas till att uppdatera dokumentet. Det behövs en aktör som dels löpande kan svara på myndigheternas frågor

och fånga upp deras behov, dels driver och samordna kompetensnätverket runt 24-timmarswebben. Inuse saknar förslag kring en sådan aktör i E-delegationens betänkande.

Sambruk framhåller att en viktig aspekt i samband med användbarhet, är att inte bara som hittills beakta webbgränssnitt för persondator. Fler och fler e-tjänster kommer att parallellt behöva ha användargränssnitt för enklare mobiltelefoner, avancerade ”smartphones”, läsplattor, liksom i form av delytor (”mash-ups”) i sociala nätverk och bloggar m.m.

Västkom anser att det inte är lämpligt att utgå från en riktlinje (WCAG 2.0), att felaktigt ange den som standard samt att dessutom ange versionsnummer. Utveckling av användbarhet och tillgänglighet är dock positivt.

Wessbrandt Management AB menar att det inte framgår med vilka resurser delegationen ska utveckla vägledningen 24-timmarswebben. Det förefaller också något udda att delegationen just i denna fråga vill detaljreglera vilken teknisk W3C-rekommendation som ska vara utgångspunkten, detta borde vara en sak som med fördel kan delegeras till de experter som ska utföra arbetet.

5 Styrning och finansiering av en behovsdriven e-förvaltning (kap. 4)

KFM instämmer i den övergripande ambitionen att öka samordningen men skulle önska en mer enhetlig och tydlig styrning för samverkan. Det är många aktörer på olika nivåer som föreslås vara involverade i ledning, styrning och samordning av utvecklingen mot den framtida e-förvaltningen. *KFM* bedömer att det finns risk för att det stora antalet ansvariga aktörer i olika roller äventyrar helheten i samordningen och fördröjer utvecklingen. *KFM* är i grunden positiv till det myndighetsgemensamma ansvar för e-utvecklingen som föreslås, men tror att ett mer sammanhållet ansvar skulle leda till bättre resultat. Då det ställs krav på att vissa styrmedel och verktyg, t.ex. mallar och e-legitimationer, ska utnyttjas av andra myndigheter än de som får ansvaret för att ta fram och vidareutveckla dem behöver sistnämnda myndigheter i viss mån avhända sig den självbestämmanderätt som de av tradition har över den typen av frågor. För att få acceptans för detta krävs tillit till de gemensamma lösningarna och det är viktigt med legitimitet för besluten om införande av dessa. Acceptans och legitimitet uppnås bättre om beslut om myndighetsgemensamma lösningar tas av eller underställs E-delegationen. Ett upplägg där E-delegationen får huvudansvaret för myndighetsgemensamma lösningar skulle passa bättre in i den svenska förvaltningspolitiska modellen än det föreslagna upplägget som innebär att myndigheter eller myndighetskonstellationer vid sidan av sina kärnverksamheter ska fastställa gemensamma e-förvaltningslösningar för alla myndigheter. Det är av vikt att de finansieringsmodeller som ska tas

in i mallar och liknande styrmedel inte får ges effekter som hos vissa myndigheter motverkar incitamenten för samverkan.

Delegationens utredning kommer ungefär samtidigt med utredningen ”Se medborgarna – för bättre offentlig service” (SOU 2009:92). Båda utredningarna handlar om samordning av offentlig service med medborgarna i fokus och bör samordnas i hanteringen inom regeringskansliet. I den delen vill KFM även hänvisa till sitt remissvar på betänkandet ”Styra och ställa - förslag till en effektivare statsförvaltning” (SOU 2008:118). Där har myndigheten bl.a. påpekat att horisontell tvärssektoriell styrning är en förutsättning för att statsförvaltningen som helhet ska tjäna medborgarna på bästa sätt, framhållit vikten av att styrningen av statsförvaltningen fokuserar på helheten och påtalat att utgångspunkterna för den statliga förvaltningspolitiken behöver ensas. I det föreliggande betänkandet skiljer sig utgångspunkterna för styrningen i vissa delar från andra förvaltningspolitiska utredningar, såsom ansvarsutredningen, styrtutredningen, grundlagsutredningen, stabsutredningen, 2006 års förvaltningskommitté samt diverse utredningar från ESV.

CSN finner att utredningen föreslår att planeringen av myndigheternas utvecklingsprojekt ska koordineras på sektorsnivå av de utvecklingsansvariga myndigheterna. Där står att det *huvudsakliga* ansvaret för e-förvaltningen ligger kvar på de individuella myndigheterna. Det är otydligt vad koordineringsansvaret innebär och menar att det är viktigt att ansvaret för den egna prioriteringen finns på den myndighet som har verksamhetsansvaret.

Mälardalens högskola tillstyrker den föreslagna styrmodellen. Högskolan betonar att uppdrag till myndigheterna att samverka sektorsvis bör vara ett effektivt medel för att skynda på utvecklingstakten av behovsdriven e-förvaltning.

Skogsstyrelsen tror att det finns risker med den styrmodell som beskrivs i 4.1. Främst beroende på att den inte ger någon tydlig bild av vilken roll och ansvar departementen, medborgarna och andra myndigheter utanför E-delegationen har. E-delegationen domineras av ett fåtal större myndigheter, därmed finns en risk att behov och möjligheter för andra myndigheter och andra myndigheters målgrupper inte beaktas fullt ut. Det kan leda till att förslag grundas på de egna möjligheterna och särskilt prioritera behov och intressen för de inblandade myndigheterna. Förslagen till prioriterade e-tjänster i bilaga 5 är exempel på detta. Strategi – och utvecklingsarbete måste präglas av och bygga på en bred medborgarrepresentation. Arbetsformer för detta bör tas fram. Varje myndighet bör analysera hur och om man kan bli utvecklingsansvarig myndighet. Denna analys bör göras med medborgarinflytande och i samråd med berört departement.

Fiskeriverket har inget att erinra mot förslaget.

Värmdö kommun frågar vad kompetensen är som återkommer i betänkandet, IT eller verksamhet eller en modern kompetens där man kan lite av varje. Det är otydligt vad som avses. Att t.ex. vara Lantmätare på 90-talet och att vara det 2015 bedöms säkert i många stycken på samma sätt, men somliga kunskaper områden är mycket förändrat. Inträdet av digitala kartor, planer och annan Geodata ändrar behoven av kompetens. I princip gäller detta för varje svenskt yrke på arbetsmarknaden. Så det borde framgå att det handlar om uppgraderad kompetens hos sakkunniga likväl som ny och utvecklad IT-kompetens som krävs för att kunna möta den utveckling som beskrivs. Bortsett den kompetensen så kommer också förändringen av myndigheternas utbud av tjänster förändra myndigheternas behov av annan kompetens med annan sammansättning. Utvecklingen av kundcenter eller motsvarande är en sådan tydlig trend som påverkar.

Jönköpings kommun instämmer i att ekonomiska styrmedel är viktiga för att nå målsättningarna med e-förvaltning. Jönköpings kommun lyfter fram att det är viktigt att tydliggöra de e-tjänster som får betraktas ingå i myndighetens grunduppdrag och som därmed också bör anses vara finansierade genom myndighetens anslag. Vidare anser kommunen att det är motiverat med uppföljning av myndigheters arbete med att utveckla e-förvaltning. Jönköpings kommun ställer sig frågande till vilka egentliga påföljder enskilda myndigheters brister i införandet av e-förvaltning medför.

Sandvikens kommun håller med om delegationens slutsats att det är mycket viktigt att fokusera på ett fåtal stabila öppna standarder för att möjliggöra samverkan mellan myndigheter, landsting, kommuner, organisationer och näringsliv. Här är det av yttersta vikt att kommunerna, genom SKL, får vara med när man diskuterar och fastställer vilka standarder som ska användas.

5.1 Problem vid finansiering med e-förvaltningsprojekt (4.2)

Delegationens ställningstagande och förslag: Delegationen ska ta fram en modell för att beräkna nyttan av och kostnaden för ett strategiskt utvecklingsprojekt. Enligt modellen ska frågor om finansiering vid behov lyftas för avgörande av regeringen.

Regeringen ska reservera en del av Vinnovas forsknings- och utvecklingsmedel att användas för e-förvaltningsprojekt där nyttan beräknas tillfalla tredje part eller där samverkan sker med tredje part.

Riksrevisionen påpekar att för att uppnå ett syssätt på investeringar som grundar sig på nyttan för brukaren och förvaltningen som helhet istället för den specifika myndigheten krävs att regeringen faktiskt ställer medel

till förfogande för sådana lösningar. Den föreslagna modellen minskar inte behovet av en tydlig löpande styrning och uppföljning av enskilda myndigheter från regeringens sida.

Domstolsverket anser att en viktig förutsättning för att e-förvaltningen ska bli mer behovsinriktad är att finansieringsmekanismerna utvecklas. Att en styrmodell och kalkyleringsmodell för beräkning av nytta och kostnad för strategiska e-förvaltningsprojekt ska tas fram är bra och kommer att utgöra ett värdefullt hjälpmedel för myndigheterna. Domstolsverket är positivt till den styrmodell som föreslås i betänkandet, nämligen att finansieringsproblem som härstammar från den s.k. investeringsparadoxen kan lyftas för avgörande av regeringen. Under vilka förutsättningar detta kan ske och hur förfarandet närmare ska regleras behöver dock övervägas ytterligare. Centralt är att tillräckliga medel reserveras för den typ av projekt där nyttan tillfaller tredje man.

Åklagarmyndigheten kan med erfarenheter av arbetet inom Rådet för rättsväsendets informationsförsörjning, RIF-rådet, konstatera att ett samlat ansvar för utvecklingen av flera olika myndigheters uppgifter inom e-förvaltningen hos en utpekad myndighet, kräver en aktiv styrning och uppföljning från delegationen av den berörda myndighetens insatser inom området. För detta arbete krävs att delegationen har tillgång till nödvändiga resurser och kompetens. Mot bakgrund av dessa erfarenheter är en lösning med en från berörda myndigheter skild finansiering en förutsättning för en framgångsrik utveckling med den föreslagna modellen. En finansiering genom Vinnovas medel är ett sätt att lösa detta. Ett ytterligare sätt kan vara att delegationen har medel som den själv prövar och fördelar utifrån delegationens uppfattning om prioriteringar och behov.

Kriminalvården stödjer förslaget att strategiska projekt som drivs med målsättningen att effektivisera finansieras externt.

Riksgäldskontoret menar att mycket tid och resurser kommer att behövas för att få till mallar och strategiprocesser m.m. Det behövs en tydlig ordning på hur e-tjänster ska framställas. T.ex. behövs e-tjänstelegitimation innan Riksgälden kan vidareutveckla myndighetens specifika e-tjänster. Vissa e-tjänster eller förordningar bör komma på plats först.

FI anser att E-delegationens ambition att hantera den så kallade investeringsparadoxen är mycket positiv. FI är ett bra exempel på en myndighet där utvecklingen av fler e-tjänster på olika sätt kan gynna tredje part, såväl företag under tillsyn som andra aktörer. Företagen har sedan länge önskemål om förbättringar i de webbapplikationer som används för exempelvis insynsregistret och börsbolagens inrapportering. Förbättringarna har ofta uteblivit på grund av att FI inte kan visa

tillräckligt stora effektivitetsvinster i det egna arbetet. Det finns också programleverantörer som vill sälja system för automatisk rapportering till börsbolagen om FI kan ta emot uppgifterna i denna form. FI har även unik information som blir allt mer intressant för tredje part ju mer marknaden fragmenteras. Exempelvis innehåller systemet för transaktionsrapportering, TRS, uppgifter som kan ligga till grund för statistik och analyser till marknaden. FI vikten av att den nya nämnden i Skatteverket som får rätt att meddela föreskrifter bjuder in berörda myndigheter till dialog. Inte minst eftersom E-delegationen signalerar att förändringar främst ska åstadkommas genom omprioritering av resurser.

ESV påminner om det ansvar och det kunnande som verket har inom detta område. Tillsammans med Statskontoret har *ESV* tagit fram en vägledning för investeringskalkyler i staten som *ESV* numera förvaltar och tillhandahåller. I samverkan med Verva utarbetades en vägledning för potentialbedömning i en förstudiefas. Ansatsen som sådan kan mycket väl användas också för att bedöma effektiviseringsåtgärder inom andra områden än ärendehantering. Svårigheter att finansiera utvecklingsprojekt som kräver samverkan är, vid sidan av skilda målbilder och prioriteringar samt bristande förmåga att hantera komplexa projekt, ett av de största hindren för ett effektivt utvecklingsarbete i förvaltningen i allmänhet och för utvecklingen av e-förvaltningen i synnerhet.

Hindren för att finansiera gemensamma satsningar är särskilt framträdande om

- investeringsbehov och driftskostnader respektive besparingar och verksamhetsnytta är ojämnt fördelade mellan de medverkande organisationerna,
- ”vinsterna” uppkommer först en tid efter att investeringar har gjorts och förvaltningsorganisation har etablerats,
- effektiviseringspotentialen och möjligheterna att ta hem denna är svåra att mer exakt kalkylera och fördela på olika aktörer, även om den totala effektiviseringspotentialen bedöms vara mycket betydande.

ESV har också betydande erfarenhet och kompetens inom området finansiell styrning. Verket har nyligen avrapporterat ett regeringsuppdrag om utveckling av den finansiella styrningen i statsförvaltningen. I rapporten framfördes bland annat vissa förslag i syfte att underlätta insatser som kräver finansiering över flera år. Frågor om svårigheter i samband med samfinansierade utvecklingsprojekt behandlades dock inte särskilt inom ramen för det uppdraget. Staten bör förfoga över en gemensam finansiell resurs för att helt eller delvis finansiera myndighetsöverskridande och fleråriga effektiviseringsinitiativ inom statsförvaltningen. Resursen bör användas för centrala initiativ som har stor effektiviseringspotential och där investeringsbehov och driftskostnader i allt väsentligt faller på enbart staten. Även sådana

insatser vars nytta till stora delar tillfaller näringslivet, kommunal sektor eller enskilda medborgare bör kunna finansieras med denna resurs. Vinnovas utvecklingsmedel bör därför komma ifråga främst för utvecklingsinitiativ som kräver betydande finansiering utanför statsförvaltningen och vars nytta kommer flera samhällssektorer och aktörer till del. Om regeringen bedömer det lämpligt kan en sådan central finansiell utvecklingsresurs för statsförvaltningen åtminstone till en del disponeras och fördelas av E-delegationen. Därigenom skulle delegationen få en tydlig prioriterande samt övergripande styrande och uppföljande roll inom ramen för en av regeringen fastlagt utvecklingsstrategi.

KFM instämmer i delegationens problemanalys vad avser finansiering av e-förvaltningsprojekt. Delegationen belyser här några av de allra viktigaste framgångsfaktorerna för e-förvaltningen. *KFM* delar uppfattningen att det behövs en modell där projekt som har större nytta för någon annan än för den myndighet som ska svara för eller delta i projektet ska finansieras med medel som särskilt reserverats för den typen av projekt. Den föreslagna finansieringsmodellen, enligt vilken en del av Vinnovas forsknings- och utvecklingsmedel ska få användas för sådana projekt, bör vara en bra lösning.

Statskontoret anser att avvägningen mellan nytta och kostnad är central och förslaget om en modell som myndigheterna kan använda som stöd i denna avvägning är därför bra. Statskontoret noterar dock att det är viktigt att modellen blir tillräckligt flexibel för att kunna användas över hela det breda spektrum som lär bli aktuellt, men ändå tillräckligt konkret för att ge användbara resultat i de enskilda fallen. Det är också viktigt – och detta kommenteras inte i delegationens förslag eller ställningstaganden – att inte glömma bort idégenereringsfasen och hur denna ska stödjas och uppmuntras. För tjänster som ligger i gränslandet mellan olika myndigheters ansvar, kanske idéerna aldrig ens uppstår. Och för de idéer som trots allt uppstår ligger det nära till hands att tro att de i flera fall hamnar mellan myndigheter på ett sådant sätt att ingen tar ansvar för att ta förslagen så långt som till nytto- och kostnadsberäkning.

Ett annat inslag i avsnitt 4.2 och i den föreslagna modellen är att frågor om finansiering vid behov ska kunna lyftas till regeringen för avgörande. Här kan en generell observation avseende finansiering göras: Investering nu ger effekt sedan. Det kan av rena likviditetsskäl vara svårt för anslagsfinansierade myndigheter att ta vissa investeringar även om de är ”affärsmässigt” sunda. Frågan är här om den i betänkandet föreslagna finansieringsmodellen för den fortsatta utvecklingen av e-förvaltningen är tillräcklig?

Vidare kan regeringens roll diskuteras. Här bör ställningstagandena och förslagen i 4.2 ställas i relation till avsnitten 4.4 som talar om att utvecklingen av nya gemensamma tjänster ska bygga på överenskommelser

mellan berörda myndigheter samt 4.7 som talar om att tvister ska kunna lösas av regeringen.

SCB har inga invändningar mot eller alternativ till E-delegationens förslag till styrning av utvecklingen av e-förvaltning. Myndigheterna måste få finansiering för kostnader som hänförs till utvecklingen av e-förvaltningen i de fall där eventuella vinster tillfaller tredje part eller där inga incitament i övrigt finns för myndigheten att utveckla dem. *SCB* stödjer därför delegationens finansieringsförslag och instämmer i att delegationens förslag också kan bidra till att en behovsdriven utveckling av e-förvaltningen uppnås.

SPV stödjer helt förslaget till extern finansiering eller delfinansiering av e-förvaltningsprojekt som helt eller delvis kommer andra än den egna myndigheten till del. Finansieringsfrågan är kanske en av de viktigaste delarna i E-delegationens förslag när det gäller att uppnå en förändring av myndigheternas utvecklingsfokus. Alla myndigheter har begränsade resurser och prioriterar dessa utifrån behov av förbättringar inom den egna myndigheten. Utan annan extern finansiering kommer det att vara svårt att prioritera användandet av dessa resurser till annan utveckling än sådan som direkt påverkar den egna effektiviteten.

Länsstyrelserna har vid utveckling av e-tjänster i flera olika projekt erfarit att det kan vara problematiskt med finansieringen och att effektivitetsvinster ibland i huvudsak hamnar hos tredje part. Länsstyrelserna instämmer i behovet av modeller för kostnads- och nyttoanalyser och att det finns behov för ytterligare finansieringsalternativ. I detta sammanhang vill länsstyrelserna även belysa ett närliggande problem om avgiftsuttag. Det är i vissa fall förknippat med avgifter att hämta uppgifter från myndighetsregister. Om en tjänst utvecklas där flera myndigheter ingår i processen enligt principen "ett ärende en kontakt" uppstår behovet att den myndighet som står för direktkontakten med sökanden ska ta ut avgifter för andra myndigheter vilket nuvarande regler inte medger. Länsstyrelserna vill därför uppmärksamma regeringen på behovet av en översyn bl.a. av avgiftsuttag i samband med samverkan mellan myndigheter.

Skolinspektionen ställer sig frågande till om den föreslagna modellen med medel från VINNOVA verkligen behövs. Detta borde rymmas inom ordinarie styrmodell, dvs. att regeringen styr myndigheterna genom att t.ex. utdela regeringsuppdrag.

HSV stödjer helt förslaget att reservera en del av Vinnovas utvecklingsmedel för projekt som gynnar tredje part. Medlen bör tilldelas inte bara de som leder utvecklingsprojekten utan även de myndigheter där kostnader uppstår för att gynna ett övergripande samverkansprojekt. Investeringsparadoxen med sin nedprioriteringseffekt är en realitet redan idag i utbildningssektorn. Att

lyfta sådana problem för avgörande till regeringen skulle vara tidsödande och kontraproduktivt i en samverkanssituation. För att förebygga tvister bör E-delegationen på ett övergripande plan skapa förutsättningar för att avsätta tid och ekonomiska resurser genom att föra in den generella vikten av sådant samarbete i regleringsbrev och uppdragsbeskrivning för alla berörda myndigheter.

VHS anser att delegationens förslag att de utvecklingsansvariga myndigheterna får i uppdrag att årligen samordna strategiprocesser inom sina respektive intresse- och målgruppsområden är bra. *VHS* stödjer delegationens förslag att regeringen ska reservera en del av Vinnovas forsknings- och utvecklingsmedel för utveckling av strategiska e-förvaltningsprojekt där nyttan tillfaller tredje part.

Mälardalens högskola tillstyrker förslaget att E-delegationen ska ta fram en modell för att beräkna nyttan av och kostnaden för strategiska utvecklingsprojekt. Högskolan avstyrker förslaget att regeringen ska reservera en del av Vinnovas forsknings- och utvecklingsmedel för strategiska e-förvaltningsprojekt. Högskolan anser att medel ej bör tas ifrån Vinnovas medel för forskning och innovation. Istället bör regeringen tillföra särskilda medel för prioritering inom den i avsnitt 4.1 föreslagna styrmodellen. På så vis kan införingstakten påskyndas och medel direkt tillföras myndigheter eller sektorer för utveckling av strategiska e-förvaltningsprojekt.

Livsmedelsverket ser en standardiserad kalkylmodell för att beräkna nytta av och kostnad för strategiska e-förvaltningsprojekt som något positivt. Modellen PENG, utvecklad vid företagsekonomiska institutionen i Uppsala, skulle kunna ge värdefull och nyttig inspiration till kalkylmodellen.

Boverket har inga synpunkter på den lösning som utredningen föreslår. Dock pekar Boverket på vikten av att fortsätta utveckla en modell som stimulerar uppbyggnaden av e-tjänster hos myndigheter där utvecklingen av tjänsterna inte direkt och i första hand bidrar till verksamhetsutvecklingen i den egna myndigheten utan där resultaten tillfaller någon annan (den så kallade investeringsparadoxen).

*VINNOVA*s finansiering av FoU-projekt inom e-förvaltning sker inom givna budgetramar och i konkurrens med övrig verksamhet. *VINNOVA* motsätter sig förslaget att reservera forsknings- och utvecklingsmedel inom myndighetens givna budgetramar för vissa utvecklingsinsatser. Om regeringen vill avsätta medel för att *VINNOVA* ska utveckla nya finansieringsmodeller kring nyttan i samverkansprojekt förutsätter *VINNOVA* att det sker genom en extra medelstilldelning.

Värmdö kommun framhåller att kommunerna redan betalar en hel del för att få tillgång till sin egen information såsom folkbokföringsinformation,

hittills har hela kostnaden för e-ID också hamnat hos kommunerna och de myndigheter som tagit tjänsterna i bruk. Detta kan inte bara fortgå utan att en översyn av kostnaderna görs och hur fördelningen ska se ut för framtiden. De principer för finansiering som kortfattat beskriv kan vara utgångspunkter, men det måste vara så att finansieringen stimulerar de övergripande målen, att i så stor utsträckning som möjligt använda och återanvända den samhällsligt ägda informationen.

Linköpings kommun understryker behovet av att tillföra särskilda utvecklingsmedel vid genomförandet av strategin understryks, eftersom hemtagning av nyttoeffekterna och kostnadseffektiviseringar sannolikt kommer att behöva ske över tiden. Förslagsvis ska även kommuner kunna ansöka om forsknings- och utvecklingsmedel från Vinnova, enligt föreslagen modell, för att stimulera utveckling av kommunala tjänster där vinsterna realiserar hos tredje part; t.ex. en myndighet.

Jönköpings kommun anser att den finansieringsmodell som föreslås i utredningen, med delfinansiering från Vinnova, också ska vara öppen för att finansiera vissa utgifter för SKL, Sambruk eller enskilda kommuner.

Västerås kommun anser förslaget om särskild finansiering bör kunna utsträckas till att även omfatta den kommunala sektorn. Det som utvecklas inom de statliga myndigheterna i denna del måste för att vara användbart även verifieras mot ett mindre antal typkommuner av olika storlek.

Sundsvalls kommun framhåller att investeringsparadoxen idag är en realitet, och att det är av största vikt att denna löses. Betänkandets lösning hanterar problematiken inom den statliga myndighetssfären. Det är inte lika tydligt beskrivet hur dessa problem löses i relationen mellan kommunala myndigheter och mellan kommunala och statliga myndigheter. Detta behöver belysas ytterligare.

Jämtlands läns landsting ser positivt på förslaget att regeringen ska reservera en del av Vinnovas forsknings- och utvecklingsmedel att användas för e-förvaltningsprojekt, där nyttan tillfaller tredje part eller där samverkan sker med tredje part.

IT&Telekomföretagen finner att utredningen konstaterar (kap. 8.2.2) att förslagen inte medför kostnadsökningar. Sammantaget, och sett över några år, kan detta synas vara korrekt. Investeringar i nya tjänster ska innebära effektiviseringar så att de snarast innebär kostnadsminskningar. Emellertid pekar IT&Telekomföretagen på att "den tredje generationens e-förvaltning", behovsdriven e-förvaltning, innebär att näringslivets och medborgarnas behov står i centrum snarare än tjänster av rationaliseringsart, "den första generationens e-förvaltning" (kap. 2.3, sidan 35 ff). Det i sig kan innebära att ökade kostnader för en eller flera myndigheter kan vara acceptabla och motiverade. Detta framgår också

implicit i kap 2.3.2, sista två styckena. IT&Telekomföretagen vill därför peka på att det inte à priori kan vara självklart att ingen utveckling får innebära att den leder till kostnadsökningar för viss myndighet. Utredningen tar också upp behovet av viss finansiering genom att föreslå att Vinnovas medel till viss del ska allokteras om. IT&Telekomföretagen ställer sig något skeptiska till detta förslag, men avstår från att kommentera det närmare.

IVA anser inte att medel från VINNOVA bör utnyttjas för utvecklingen av e-förvaltningen. *IVA* avstyrker kraftfullt sådana resonemang. Anpassningen till modern IT-teknik är en del av normal rationalisering i samhället i övrigt. Ofta når man avsevärda förbättringar genom användning av etablerad IT-teknik utan särskilt stora insatser av nyutveckling. Det finns ingen anledning att tro att samma förhållanden inte gäller också den offentliga förvaltningen. I själva verket kan förutsättningarna vara bättre i den reglerade offentliga förvaltningen utan dramatiskt stora finansiella insatser. Respektive myndighet borde i äskanden i sina budgetar, eller med extra tilldelning, från finansdepartementet kunna bekosta den investering som en effektivare e-förvaltning innebär. Den investeringen kommer att tjänas igen inom samhället och myndigheterna själva genom en effektivare förvaltning. Eventuellt skulle VINNOVAs medel kunna användas för att tredje part ska kunna utveckla eller på annat sätt innovativt bidra till nya eller innovativa tjänster inom e-förvaltning, men detta ska då ske inom ramen för VINNOVAs nuvarande uppdrag.

SNUS anser att det är positivt att den s.k. investeringsparadoxen identifieras av utredningen. De förslag som läggs för att försöka lösa denna är dock långt ifrån tillräcklig. Även här spär det introspektiva perspektivet och koncentrationen kring Skatteverket på denna investeringsparadox. Förslaget att ta av Vinnovas budget verkar både vara oförankrat och ogenomtänkt. Inga argument presenteras varför dessa medel bör omfördelas från Vinnovas verksamhet och bättre användas inom detta område. Vinnova kan dock säkert vara behjälpligt med en del kompetens kring FoU-finansiering, eller att bedöma projekt utifrån deras perspektiv, t.ex. i de föreslagna tävlingarna. Om e-förvaltningsstrategin ska präglas av användarnas behov kommer en rad investeringar bli aktuella för att förbättra för medborgaren, utan att detta innebär effektiviseringsvinster för myndigheten. Att öppna förvaltningen och tillgängliggöra gränssnitt och datamängder för vidareförädling kan i viss mån mildra dessa problem genom att andra aktörer än myndigheterna själva kan skapa nya produkter och tjänster. Förmågan att göra detta är dock något som i nuvarande läge skulle falla offer för denna investeringsparadox, varför detta särskilt måste pekas ut på samma sätt som man slår fast att interoperabilitetskostnader måste hanteras av den egna myndigheten.

.SE anser att det i slutändan är finansieringen av den behovsdrivna e-förvaltningen som är nyckeln till framgång i arbetet. Förslaget om extern finansiering är en klok metod att skapa och synliggöra rimliga incitament för respektive myndighet. Metoden undanröjer emellertid inte risken för att arbetet för en sammanhållen e-förvaltning efter hand sjunker ner i sediment av politisk prioritering, och att Vinnovas forsknings- och utvecklingsmedel dräneras på resurser som skulle kunna användas på ett bättre sätt och till hela samhällets fromma, inte bara den offentliga förvaltningen. E-delegationen söker ett långsiktigt mandat för sin strategi. Ur ett politiskt perspektiv är e-förvaltning inte heller särskilt kontroversiellt. Det borde därmed vara möjligt att nå en politisk konsensus i stora delar av strategin. För att säkra ett långsiktigt arbete bör regeringen underkasta riksdagen att besluta om fortsatt arbete för e-förvaltning. Motsvarande gjordes exempelvis då riksdagen beslutade om 15 (sedermera 16) miljö kvalitetsmål. Att vidga arbetet för e-förvaltning till riksdagen ökar möjligheterna för kontinuitet i arbetet, och i viss mån en säkrare finansiering. Kontinuiteten i arbetet är också angelägen med tanke på att denna strategi är åtminstone den tredje omstarten för ett nationellt arbete med e-förvaltning.

.SE föreslår att regeringen underkastar riksdagen att besluta om mål för förvaltningsutveckling, bl.a. med hjälp av IT.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget i princip. Det är rimligt att anta att en stor del av nyttan med e-förvaltning uppstår utanför den offentliga sektorn när tjänsterna används av företag och medborgare. Därför är det mycket angeläget att detta återspeglas i utvecklingen av e-förvaltningen. Utvecklingsarbetet och finansieringen av det bör skapa möjligheter till innovation och löpande förbättringar. Det ger förutsättningar att använda ny teknik och nyvunna erfarenheter. Handelskammaren har ingen närmare synpunkt på frågan om just medel för Vinnova är lämpligast att använda.

Kommunförbundet Norrbotten anser att det bör utredas hur särskilda statliga resurser kan avsättas för att realisera sådan utveckling av e-förvaltning inom offentlig sektor som inte kan finansieras via parternas befintliga resurser p.g.a. den så kallade investeringsparadoxen. Och för att kunna få extra stöd ifrån t.ex. Vinnova bör det beskrivas hur analysen av nyttan ska beräknas för den s.k. ”tredjeparten vinst”.

RAÄ föreslår att även finansieringslösningar genom offentlig-privat samverkan uppmärksammas och att myndigheterna får stöd med att finna sådana lösningar.

Sambruk anser att ett problematiskt område är kostnader för informationsutbyte för kommuner. Det måste poängteras att avgifter till myndighet för registerinformation lätt blir kontraproduktiv, vad gäller utveckling av e-förvaltning. Exempel på hindrande kostsamma lösningar

har historiskt varit Riks-KIR, Skatteverkets Navet, omvägar via kommersiella tjänster som Infotorg i de fall då myndighet inte varit öppna för att lämna sin basinformation direkt till kommun, eller Lantmäteriets tjänster.

Västkom anser att det är en positiv del i betänkandet att beakta nytta för tredje part. Att skapa tydliga strukturer för att informera om och inhämta information till projekt, där tredje part kan samverka ses som en förutsättning. Tilldelning av VINNOVAs forskningsmedel måste ske snabbt och smidigt.

Wessbrandt Management AB anser att finansieringsproblematiken och den nämnda investeringsparadoxen är centrala frågor som dock känns otillräckligt belysta. Den modell för kostnads- och nyttoberäkning som föreslås bör till exempel beakta det arbete som presenterades i Statskontorets och ESV:s gemensamma rapport ”Räkna på lönsamheten!”, Statskontoret 2004:29A. Förslaget att reservera en del av Vinnovas utvecklingsmedel kan vara en framkomlig väg, men förslaget saknar precisering av belopp och vem som ska bestämma över fördelningen. På senare år antas Vinnova ha disponerat ca 1900 MSEK totalt, varav i storleksordningen ca 160 MSEK till IKT-relaterade områden. Detta kan vara en rimlig storleksordning för e-förvaltningens årliga behov, men skulle innebära att Vinnova inte har några medel kvar för andra IKT-satsningar. Vidare gör Vinnova antagligen delvis andra prioriteringar än delegationen, så det är i så fall nödvändigt att regeringen återtar hela förfoganderätten över dessa medel från Vinnova. Förslaget behöver därför preciseras avseende denna finansieringsmodell.

5.2 Myndigheternas utvecklingsprojekt och verksamhetsplanering för e-förvaltning ska vara behovsdrivna (4.3)

Delegationens ställningstaganden: Delegationen ska ta fram en vägledning för myndigheternas verksamhetsplanering för e-förvaltning. Delegationen ska följa upp myndigheternas verksamhetsplaner för e-förvaltning.

Domstolsverket anser att förslaget är bra. Vägledningen kommer att utgöra ett värdefullt hjälpmedel för myndigheterna.

ESV anser att ambitionen är vällovlig men att avsnittet lägger stort fokus vid att med allmänna riktlinjer inarbeta utveckling av e-tjänster i både regeringens styrning via instruktioner och regleringsbrev och i den interna styrningen i myndigheterna genom obligatoriska inslag i verksamhetsplaneringen. Samtidigt poängteras inte behovet av att integrera utvecklingen av olika former av e-lösningar i myndigheternas samlade utvecklingsarbete. En sådan helhetssyn på utvecklingsarbetet är nödvändigt dels beroende på att alla behov inte kan mötas med e-lösningar, dels att sådana lösningar sällan helt på egen hand kan möta

behov utan de är ofta beroende av kompletterande eller stödjande åtgärder. Det är således betydelsefullt att en myndighets samlade utvecklingsarbete behovsanalyseras, övervägs, prioriteras och genomförs ur ett helhetsperspektiv. Det är därför olämpligt att i allmänna styrande riktlinjer som följs upp i särskild ordning särbehandla viss del av utvecklingsarbetet beroende på viss metod, t.ex. graden av IT-stöd, eller visst delsyfte. ESV avråder från denna typ av allmänna riktlinjer, vägledningar och uppföljning om de innebär eller kan leda till så kallade generella krav på myndigheterna – lika krav på alla myndigheter oavsett storlek, typ av verksamhet och aktuell situation. Krav och styrning bör istället nyanseras och riktas till enskilda eller möjligen grupper av myndigheter av strategisk vikt och ambitionsnivån bör grundas på en nyttokostnadsbedömning. Ett sådant förfarande ligger i linje med den behovsdrivna ansats som delegationen förespråkar och som bör omfatta såväl innehållet i utvecklingsarbetet som formerna för planering, uppföljning och andra administrativa krav på detta. Ett sådant synsätt ligger i linje med ambitionen att verksamhets- och situationsanpassa regeringens styrning av den statliga verksamheten.

Även när det gäller samordning av myndigheternas utvecklingsarbete behöver ett förtydligande ske av hur E-delegationen ser på roll- och ansvarsfördelning mellan delegationen och de så kallade utvecklingsansvariga myndigheter som delegationen föreslår. Oklarhet i detta hänseende kan riskera att leda till både dubbelarbete och ”överkrav” på myndigheterna.

Om en vägledning tas fram inom detta område bör den ges formen av en checklista tillsammans med några principiella utgångspunkter. Checklistan bör beaktas utifrån den relevans olika delar av den har av dels de utvecklingsansvariga myndigheter som delegationen föreslår för att samordna inriktningen av utvecklingsarbetet inom sitt ansvarsområde, dels av varje enskild myndighet.

Statskontoret stödjer delegationens ställningstagande, särskilt formuleringen om uppföljning och att den avser ett begränsat område (verksamhetsplaner). Att gå ett steg längre och börja utvärdera enskilda myndigheter och deras arbete skulle riskera att hämma delegationens arbete genom att det kan skapa spänningar och därmed låsningar. Uppföljning är en av flera uppgifter av mer förvaltande karaktär som E-delegationen avser ta på sig. *Statskontoret* vill i det sammanhanget påpeka vikten av att delegationen noga överväger vilka uppgifter av den karaktären den ska ha och att det i god tid innan 2014 finns en plan för vem som ska ta över de av dessa uppgifter som fortsatt ska genomföras.

Länsstyrelserna betonar att e-förvaltning endast till en del innebär att erbjuda e-tjänster till medborgare, företag och mellan offentliga organisationer. I detta arbete är dock kundanalyser ett lika viktigt grundläggande arbete som själva verksamhetsplaneringen. E-förvaltning

är dock oftast till största delen ett arbete med interna processer och interna system för att kunna ta hand om den information som flödar in och ut och att det görs på ett effektivt och säkert sätt som hör direkt ihop med en verksamhetsplanering. Det behöver dock finnas en långsiktighet i arbetet med e-förvaltningen oavsett hur organisationer utvecklas och förändras.

Skolinspektionen ställer frågan om inte även detta kan vara departementens ansvar. Generellt bör e-förvaltningsfrågor styras inom ramen för det ordinarie styrsystemet och inte genom sektorsövergripande generella krav som utan analys av de olika myndigheternas särskilda behov och förutsättningar läggs på alla myndigheter.

HSV anser att E-delegationen eller dess expertgrupper bör ges i uppdrag att följa upp e-förvaltningsprojekten och att tydligt premiera de myndigheter som skapat förutsättningar för och bidragit till att samarbete gynnat tredje part. *HSV* tycker att delegationen ska trycka hårdare på öppna register och användandet av standarder. Både användar- och utvecklargränssnitt bör göras tillgängligt eftersom även en verkligt bra e-tjänst som kommer många till del annars hindras från att utvecklas för framtida behov.

Stockholms universitet anser att det är viktigt att det inte inrättas parallella verksamhetsplaneringsprocesser ute på myndigheterna utan att de på ett enkelt sätt ryms i dagens system för verksamhetsplanering. Vidare är det viktigt att uppföljningen inte blir för stor och komplicerad.

Mälardalens högskola tillstyrker förslaget att E-delegationen ska ta fram en vägledning för myndigheternas verksamhetsplanering för e-förvaltning. Högskolan tillstyrker även att delegationen ska följa upp myndigheternas verksamhetsplaner för e-förvaltning. Högskolan avstyrker förslaget att det i verksamhetsplaneringen särskilt ska framgå hur myndigheten möjliggör och stimulerar privata initiativ av tjänsteutveckling.

Skogsstyrelsen ser positivt på förslaget. Vägledningen bör också beskriva hur medborgarna ska inkluderas i planeringen.

Livsmedelsverket ser positivt på att få del av vägledning för e-förvaltning.

Hallands läns landsting är positiv till förslaget.

IVA uppskattar tanken att med vägledning stimulera e-förvaltning. Med tanke på hur långsamt sådan dock hittills tycks ske inom delar av förvaltningen, förordar *IVA* att vägledningen ges stöd i myndigheters regleringsbrev, för att tydligt kunna utvärderas av Riksrevisionen. Vad gäller snabbare införande av e-förvaltning i landsting och kommuner kan *IVA* inte bedöma om regleringen från statsmakterna kan göras tydligare.

En alternativ/kompletterande möjlighet kan vara ekonomisk stimulans för e-förvaltning liknande den som nu tillämpas för att korta vårdköerna.

SNUS ställer sig positiva till detta förslag men vill betona vikten av transparens och insyn i den löpande processen.

.SE anser att det är positivt att delegationen ska ta fram en vägledning för myndigheternas verksamhetsplanering för e-förvaltning.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget. Det är välkommet att delegationen särskilt understryker frågorna om hur offentlig information tillgängliggörs och hur myndigheterna kan främja privat vidareutnyttjande (s. 56). Öppenhet bör präglade arbetet med att utveckla e-förvaltningen. Det bör också skapas samrådsformer som gör det möjligt och lätt för näringslivet att delta i arbetet.

Västkom bifaller förslaget.

5.3 Mallar för samverkansprojekt (4.4)

Delegationens förslag: Regeringen ska ge Bolagsverket, Lantmäteriet, Skatteverket och Tillväxtverket i uppdrag att i samråd med SKL ta fram mallar för samverkan i e-förvaltningsprojekt.

Kriminalvården är positiv till färdiga mallar i samverkansprojekt, då dessa dels är tidsbesparande, dels visar på en tydlig vilja från delegationen att samverkan ska ske. Samverkans exempel bör även göras tillgängliga för övriga aktörer.

Kommerskollegium välkomnar ur en administrativ synvinkel myndighetsgemensamma mallar och enhetliga format för säker kommunikation myndigheter emellan.

Pliktverket tillstyrker förslaget. Myndigheterna behöver samverka mer i olika e-förvaltningsprojekt och mallarna underlättar detta.

ESV anser att behovet av modeller för samverkansprojekt är generellt och inte enbart en fråga för e-förvaltningsområdet. Det gäller inte minst frågor om huvudsaklig inriktning, prioritering och finansiering. Även frågan om hur gemensamma lösningar ska förvaltas och utvecklas efter etableringen behöver studeras närmare. Det kan därför finnas anledning att utreda frågan med en bredare ansats med utgångspunkt i konkreta exempel från bland annat e-förvaltningsområdet. *ESV* ser ingen rimlig förklaring till varför inte samtliga så kallade utvecklingsansvariga myndigheter bör vara delaktiga i utredningsarbete om mallar för samverkansprojekt. Av betänkandet framgår inte heller vilka kriterier som har använts vid valet av myndigheter.

Länsstyrelserna stödjer en ökad samverkan inom förvaltningen. Länsstyrelserna har en betydande och lång erfarenhet av samverkan inom e-förvaltningsprojekt och kan bidra i en sådan utveckling.

KFM framhåller att flera av åtgärdsförslagen ger myndigheterna bra verktyg för utvecklingsinsatser, t.ex. mallar för samverkan i e-förvaltningsprojekt.

HSV stödjer delegationens förslag om framtagande av olika stöddokument i form av modeller, vägledning och mallar för samverkan i e-förvaltningsprojekt, men vill samtidigt peka på risken att dessa mallar blir alltför begränsande. En möjlighet för varje projekt att utifrån vissa grundkrav ändå ha ett utrymme att finna en samverkansform som gynnar det egna projektet optimalt skapar sannolikt mer dynamik och ökar möjligheterna för olika samverkansmodeller att utvecklas.

CSN stödjer delegationens förslag att ge utvecklingsmyndigheterna i uppdrag att ta fram stöddokument i form av modeller, vägledning och mallar för samverkansprojekt men anser att det är av största vikt att dessa bygger på erfarenheter av tidigare genomförda samverkansprojekt. Om dokumenten ska bli använda i verkligheten, krävs bred delaktighet från de olika myndigheter som sedan ska använda dem i sitt arbete.

Tillväxtanalys betonar vikten av att utforma dessa mallar så enkelt och överskådligt som möjligt. Alltför omständliga mallar innebär en stor risk att de läggs åt sidan och inte utgör det stöd som var avsett.

Västerås kommun menar att samrådet med SKL blir en mycket viktig faktor för att utvecklingen av e-förvaltningen ska nå framgång.

Sandvikens kommun anser att det är viktigt att dessa mallar utformas på ett sådant sätt att de kan användas av alla kommuner oavsett storlek. Här bör man också se över hur denna utveckling ska finansieras så att inte ekonomin blir ett hinder för att komma framåt när det gäller e-förvaltningsutvecklingen i hela den offentliga sektorn.

Jämtlands läns landsting välkomnar förslaget att utvecklingsansvariga myndigheter tillsammans med SKL ska ta fram mallar för samverkan i e-förvaltningsprojekt, liksom uttalandet att tidigare erfarenheter inom området ska tillvaratas.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

SLS ser positivt på förslaget.

Kommunförbundet Norrbotten finner att förslaget innebär att Bolagsverket, Lantmäteriet, Skatteverket och Tillväxtverket, i samråd med SKL, ska ta fram mallar för överenskommelser som inkluderar

metoder för att komma överens. Arbetet ska vara baserat på myndigheternas erfarenheter att arbeta tillsammans med många aktörer med utveckling av e-tjänster. I detta arbete måste en långsiktig förvaltningsmodell tas fram som även löser finansiella frågor. Parterna ska tillsammans gemensamt förvalta och vidareutveckla materialet.

Sambruk framhåller att erfarenheter vad gäller den delen av överenskommelserna som utgör "informationskontrakt" mellan kommunicerande parter hämtas från SOA-världen och speciellt inom området som brukar kallas SOA Governance. Många delar går också att hämta från Sambruks 'Öppen Teknisk Plattform', liksom de specifikationer av principer för Nyttomeddelanden som finns, tillsammans med konkreta Nyttomeddelandespecifikationer som Sambruk skapat. Den förutvarande E-nämnden gjorde också vissa meddelanderekommendationer som är värdefulla och bör nyttjas som underlag för det fortsatta arbetet. Det är viktigt att påpeka att varje informationskontrakt som skapas måste ges en långsiktig organisation för kontinuerlig förvaltning och successiv versionering (ett av de erfarenhetsmässigt svåraste områdena vad gäller tjänstebasering). Sambruk rekommenderar att E-delegationen verkar för att skapa tydliga rekommendationer, riktlinjer och – i tillämpliga områden – konkreta regelverk. En mindre, men dock mycket viktig detalj, är att webbadresser måste vara mycket långsiktigt tillgängliga för lagring av specifikationer för informationskontrakt, liksom s.k. namnrymder. Debaclen med först Statskontorets, sedan E-nämndens och Vervas sajter och namnrymder bör stämma till eftertanke. En lösning kan vara att E-delegationen ansvarar för en långsiktig sajt med detta ändamål. Namnet bör dock inte vara "www.edelegationen.se" eller dylikt, utan mer generiskt, eftersom historien alltså visar att sådana namn kan ändras med relativt korta intervaller. Parallellt måste också vissa av informationskontraktens delar publiceras på en mycket långsiktigt förvaltat SHS-katalog (SHS är en specifikation för myndighetskommunikation).

Västkom ser det som positivt att i samråd med SKL ta fram mallar. Däremot är Västkom frågande till hur Tillväxtverket kom in i frågan på Transportstyrelsen bekostnad.

5.4 Utvecklingsansvariga myndigheter koordinerar e-förvaltningen på sektorsnivå (4.5)

Delegationens förslag: Regeringen ska ge utvecklingsansvariga myndigheter i uppdrag att årligen samordna strategiprocesser inom sina respektive intresse- och målgruppsområden.

Åklagarmyndigheten anser att det är ett bra förslag. Likaså att upprätta samverkansöverenskommelser med myndigheter som svårligen kan upprätta sådana själva. För att detta arbete i slutändan ska ge effekt i

form av elektroniska informationslösningar måste dock finansieringsfrågan vara löst om utvecklingen ska komma till stånd.

Brå ser positivt på den nivåindelade styrmodell som presenteras där vissa myndigheter tilldelas ett särskilt sektorsansvar, delegationen har ett ansvar för utvecklingen på förvaltningsgemensam nivå och regeringen har ansvaret för de övergripande regelverken.

Socialstyrelsen anser att det är otydligt vad de utvecklingsansvariga myndigheternas ansvar egentligen innebär. De utvecklingsansvariga myndigheternas avgränsning gentemot andra sektorer måste tydliggöras. Det behöver också tydliggöras hur koordineringen med andra aktörer, t.ex. kommuner, landsting och företag ska ske. Det går inte att utläsa av betänkandet i vilken omfattning Socialstyrelsen berörs av E-delegationens arbete. Styrmodellen med en vägledning för myndigheternas verksamhetsplanering för e-förvaltning kan fungera väl. Dock går det inte att utläsa om styrmodellen ska börja tillämpas innan en mer komplett samling utvecklingsansvariga myndigheter är utsedda. Om så blir fallet finns risk att styrningen av Sveriges samlade e-förvaltning fokuserar på en delmängd av samhällets tjänster gentemot medborgare och företag.

ESV bedömer att delegationens förslag att regeringen ska utse och ge vissa utvecklingsansvariga myndigheter i uppdrag att årligen samordna strategiprocesser inom sina respektive intresse- och målgruppsområden skapar goda förutsättningar för en kostnadseffektiv och konkret inriktad samordning. Rollfördelningen mellan en sektorsvis eller målgruppsvis ansvarig myndighet och E-delegationen behöver dock klargöras i fråga om ansvar och befogenheter. Valet av myndigheter inom de olika områdena verkar bra för respektive sektor och målgrupp. *ESV* noterar att samtliga är inriktade på externa relationer och tjänster mot medborgare och företag. Motsvarande synsätt bör gälla för statens övriga front-office-relationer, främst till primärkommuner och landsting samt för statens back-officefunktioner. Viss anpassning kan eventuellt då behövas av de punkter som beskriver en utvecklingsansvarig myndighets roll och ansvar. Den grundläggande rollen att ha ett strategiskt och samordnande ansvar att förslå huvudinriktning, ambitionsnivå och förändringsstrategi samt leda och samordna genomförandet av vissa myndighetsövergripande utvecklingsinsatser bör dock kunna vara gemensam. Utifrån *ESV*:s befintliga roll inom det ekonomiadministrativa området och de uppdrag verket har eller har haft att leda och samordna myndighetsövergripande utvecklingsprojekt är verket en lämplig kandidat att samordna tjänster och standardisering inom det administrativa området, inklusive elektronisk handel.

Länsstyrelserna stödjer ambitionerna och behovet av ökad samordning. Det finns dock en brist i att de myndigheter som valts ut i huvudsak kan sägas ha ett producentperspektiv på att skapa information och att de

myndigheter som i huvudsak konsumerar information från andra myndigheter och har en regional och lokal verksamhetsinriktning inte finns representerade bland de utvecklingsansvariga myndigheterna.

HSV betonar vikten av att utvecklingsansvaret ska ligga hos den myndighet som har de bästa förutsättningarna att synliggöra den bredare behovsbilden inom respektive utvecklingsområde. Det behöver inte vara samma myndighet som har IT-system eller registerdata. *HSV* anser att ett uppdrag som samordnande myndighet inom sakområde utbildning där målgruppen är avgränsad till ”nyvuxna” stämmer väl med verkets instruktion och verksamhet. Existerande samarbeten bör tas i beaktande liksom tidigare ambitionsnivå och visad handlingskraft. Det är nödvändigt att de utvecklingsansvariga myndigheterna får ett tydligt mandat att driva, stödja och samordna arbetet inom sektorn. Mandatet ska framgå i samtliga berörda myndigheters instruktioner och regleringsbrev.

CSN anser att det inte är möjligt för en enda myndighet, Skattverket, att fånga behoven för alla grupper av privatpersoner i alla olika livssituationer. *CSN* menar att myndigheterna själva är betydligt bättre lämpade att fånga behoven hos de egna användargrupperna.

Skogsstyrelsen ser positivt på förslaget.

Tillväxtanalys tillstyrker förslaget att utse fyra utvecklingsansvariga myndigheter (Bolagsverket, Skatteverket, Lantmäteriet och Transportstyrelsen). Avsikten är att dessa myndigheter koordinerar utvecklingsarbetet inom de sektorer som de tillhör. *Tillväxtanalys* delar också uppfattningen att fler utvecklingsansvariga myndigheter bör utses efter hand. Exempel på sådana myndigheter är Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Jordbruksverket.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

Västkom bifaller förslaget.

5.5 Delegationen koordinerar utvecklingen på förvaltningsgemensam nivå (4.6)

Delegationens ställningstaganden: Delegationen ska analysera medborgarnas behov ur ett helhetsperspektiv och verka för att de vägs in i verksamhetsplaneringen. Delegationen ska årligen koordinera en sektorsövergripande strategiprocess.

ESV anser att delegationens förslag ger intryck av en mindre konsekvent roll- och ansvarsfördelning mellan olika aktörer och ansvarsnivåer - regeringen, Regeringskansliet, E-delegationen, olika stabsmyndigheter, utvecklingsansvariga myndigheter, myndigheter med administrativa

servicecenter, myndigheter allmänt, kommuner och landsting samt näringslivet i olika roller. Operativa uppgifter, inklusive att leda och samordna väl preciserade myndighetsövergripande utvecklingsprojekt, bör så långt möjligt läggas på befintliga permanenta organ. Därmed underlättas också övergången till en förvaltningsfas och därtill kopplade eventuella kvarstående uppgifter. Bindande regler bör beslutas av regeringen med eventuell möjlighet för ansvarig myndighet att utfärda tillämpningsföreskrifter och allmänna råd. Delegationens roll och uppdrag bör koncentreras på det som har varit den största svagheten hittills, nämligen att

- vara ett strategiskt inriktat beredningsorgan till stöd för regeringen och Regeringskansliet,
- årligen koordinera en sektorövergripande strategiprocess,
- identifiera och föreslå de regeringsinitiativ och beslut som krävs för att skapa förutsättningar för att fullfölja strategin och prioriterade utvecklingsprojekt,
- samla upp erfarenhet och bidra till att skapa samsyn inom statsförvaltningen och offentlig sektor, inklusive ”mjukt styrande” dokument av typen föreställningsram och policy som kan ges ökad legitimitet genom att regeringen ställer sig bakom dem i propositioner eller på annat sätt,
- följa upp den övergripande strategin och beslutade utvecklingsprojekt samt i nära dialog med berörda myndigheter vid behov föreslå åtgärder.

ESV bör som en utvecklingsansvarig myndighet ingå i delegationen.

Länsstyrelserna anser att det är bra med analyser utifrån ett övergripande perspektiv. Denna typ av analyser kan dock inte ersätta utan behöver komplettera analyser utifrån ett lokalt och regionalt perspektiv. I en sådan process fordras det också en fortlöpande anpassning och nya analyser. Sett enbart ur ett länsstyrelseperspektiv med mer än flera hundra olika ärendeprocesser finns det också ett mycket stort antal olika målgrupper bland medborgarna med ofta väsentligt olika förutsättningar och behov. En djupare förståelse för dessa behov relaterat till olika ärendeprocesser finns hos den enskilda myndigheten. I en övergripande strategiprocess behöver således även detta lokala och regionala arbete stödjas.

Skogsstyrelsen anser när det gäller koordination att delegationen bör ta fram metoder för behovsfångst, medborgarinflytande och uppföljning. Dessa metoder bör vara flexibla och utvecklingsbara. Detta kan ge en bättre förutsättning för en behovsdriven e-förvaltning än att delegationen själv ska analysera medborgarnas behov enligt förslaget.

Jämtlands läns landsting ser positivt på en samordning av såväl pågående och planerade utvecklingsinitiativ, men vill poängtera vikten av en gemensam långsiktig målbild som delas av samtliga berörda aktörer.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

CAG framhåller att nyttovärdering verkar saknas (nämns på sida 60), hur och vad har gjorts eller planerats in?

Västkom ser medverkan av SKL som ett obligatorium vid analys av medborgarens behov och koordineringen av strategiprocesser.

5.6 Regeringen löser tvister (4.7)

Delegationens ställningstagande: Delegationen ska i sin redovisning av uppdraget till regeringen inkludera underlag som underlättar för regeringen att lösa tvister.

ESV anser att det är viktigt att delegationen och utvecklingsansvariga myndigheter med stöd i beslutad strategi aktivt arbetar för att lösa eventuella meningsskiljaktigheter och konflikter i dialog med berörda. Därigenom erhålls snabbare lösningar, prestigebindningar kan undvikas och risken för att regering och Regeringskansliet överbelastas minskar. Helst bör således endast strategiskt viktiga vägvalsfrågor föras till regeringen om enighet inte kan nås. I de fallen bör delegationen ta fram ett väl genomarbetat beslutsunderlag. Möjligheten att lösa tvister ökar utan att regeringen behöver engageras om centrala medel för finansiering av gemensamma utvecklingsåtgärder finns på myndighetsnivå och disponeras av E-delegationen.

Statskontoret anser att förslaget är tveksamt. Om den i betänkandet föreslagna förändringen i Förordningen (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte antas så bör det "tvång" som detta innebär för myndigheterna räcka.

Länsstyrelserna stödjer en sådan ordning eftersom det idag inte finns en motsvarande lösning för hur tvister mellan myndigheter ska lösas. Resurskonflikter nämns som en möjlig anledning till tvist men det kan också vara frågor kring exempelvis vilka olika behov som i första hand ska tillgodoses och när det finns ett bristande incitament beroende på att effektivitetsvinsterna inte fördelas lika eller hamnar hos tredje part. Länsstyrelserna vill dock understryka att ett systematiskt arbete med information och delaktighet minskar risken för tvister. En strategi för detta bör därför vara en väsentlig del i Delegationens sätt att arbeta.

Skogsstyrelsen anser att det är tveksamt om det är delegationen som ska ge underlag för att lösa tvister. Detta eftersom myndigheter som ingår i delegationen kan vara part i en tvist. Skogsstyrelsen förordar att en oberoende part utses.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

Västkom bifaller förslaget.

5.7 En förordning ökar tydligheten och höjer ambitionen på e-förvaltningsområdet (4.8)

Delegationens förslag: Regeringen ska i förordning reglera att myndigheter under regeringen ska främja utvecklingen av elektroniska tjänster inom sina respektive verksamhetsområden och samordna elektroniska tjänster som myndigheterna tillhandahåller gemensamt. I förordning ska också regleras att samordning ska ske av elektroniska tjänster för e-legitimationer. En nämnd inom Skatteverket ska få rätt att meddela föreskrifter.

FMV konstaterar att förslaget innebär att ett stort ansvar inklusive rätt att meddela föreskrifter förläggs till en stor förvaltningsmyndighet (Skatteverket). Det är angeläget att lösningen inte utesluter små och medelstora myndigheters inflytande över fortsatt utveckling av e-förvaltningen. Enligt den föreslagna förordningen om ändring i förordningen (2007:780) med instruktion för Skatteverket framgår att nämnden för e-samordning ska bestå av en ordförande och ytterligare åtta ledamöter. Det är viktigt att det, med hänsyn till informationssäkerhetsfrågornas betydelse, bland dessa ledamöter finns representation från försvarsdepartementets verksamhetsområde, t.ex. från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Pliktverket delar delegationens bedömning att statsmakterna behöver vara tydligare om att myndigheterna ska utveckla och tillhandahålla e-tjänster. Myndigheterna ska också utveckla och tillhandahålla gemensamma e-tjänster. Detta kräver en reglering och Pliktverket anser i likhet med delegationen att en sådan kan göras i 6 § myndighetsförordningen (2007:515).

ESV framhåller att Myndighetsförordningen på ett övergripande plan reglerar myndighetsledningens ansvar. *ESV* avråder ifrån att i en särskild förordning reglera delar av detta ansvar då detta riskerar att tunna ut de övergripande bestämmelserna i myndighetsförordningen. Om behov finns att med bindande föreskrifter reglera vissa specifika förhållanden, exempelvis krav på tillämpning av en viss standard, bör detta göras i en särskild förordning eller placeras in i en befintlig förordning med liknande bestämmelser. Det är viktigt att lösningen med en nämnd kopplat till Skatteverket inte är eller blir personberoende. Nämndens roll och ansvar behöver preciseras ytterligare.

Länsstyrelserna stödjer en ökad reglering för att underlätta utveckling av elektroniska tjänster. Länsstyrelserna vill dock betona att styrning med ekonomiska incitament ofta är minst lika effektiva. För att myndigheter ska utveckla elektroniska tjänster är det också viktigt att det uppdrag

som ges och att finansieringen är långsiktig eftersom utvecklingsarbetet kan vara mångårigt. Länsstyrelserna har egen erfarenhet av att skapa elektroniska tjänster för körkort, yrkestrafik m.m. vilka efter utvecklingsarbetet var slutfört fick en annan huvudman.

CSN delar bedömningen att grundläggande bestämmelser om tillhandahållandet av e-tjänster ska finnas i förordning och anser inte att det är motiverat att föra in dem i lag. Reglering i lag ger visserligen bestämmelserna högre dignitet men detta är sannolikt underordnat eftersom det handlar om bestämmelser som riktar sig till myndigheter. För myndigheter står det i allmänhet klart att ålägganden som ges genom förordning måste följas i samma utsträckning som om de följde av lag. Vidare talar den oflexibilitet som en reglering i lag innebär för en reglering i förordning. Genom reglering i förordning blir det grundläggande regelverket mer flexibelt vilket innebär att regler på ganska kort tid kan ändras om det behovet uppstår till följd av t.ex. den tekniska utvecklingen på området. CSN instämmer i delegationens förslag att andra bestämmelser än de mest grundläggande bör finnas i föreskrifter. På så sätt uppnås största möjliga flexibilitet. Mycket av det som kommer att regleras genom föreskrifter kommer att vara detaljerade tekniska uppgifter som inte är lämpade att föra in i förordning. Genom att samla kompetensen hos den föreslagna "Nämnden för e-samordning" på Skatteverket – är det lämpligt att även denna instans ges föreskriftsrätten. Delegationen har också övervägt tydligare formuleringar vad gäller myndigheternas skyldighet att samverka för att tillhandahålla gemensamma e-tjänster. Det övervägda förslaget bör kunna förtydligas ytterligare vad gäller myndigheternas skyldigheter att samverka.

YH ser positivt på ökad tydlighet och höjd ambition inom området, men önskar även ökat stöd och ökad samordning av gemensamma tjänster. För små myndigheter är det resurs- och kostnadskrävande att utveckla elektroniska tjänster vilket gör att detta tar lång tid. Ökat stöd och samordning skulle påskynda processen och underlätta utveckling och införande.

PTS har enligt 13 § lagen om kvalificerade elektroniska signaturer rätt att utfärda föreskrifter gällande 9-12 §§ signaturlagen. Det är därför viktigt att PTS och samordningsfunktionens arbete med föreskrifter samordnas, så att utfärdade kvalificerade certifikat uppfyller de krav som samordningsfunktionen kan komma att ställa. Detta för att kvalificerade certifikat som utfärdas i Sverige ska kunna användas inom offentlig förvaltning. EU-kommissionen är mer aktiv på signaturområdet än tidigare och har tagit fram en handlingsplan som kan komma att påverka e-legitimationer i allmänhet och kvalificerade certifikat och signaturer i synnerhet⁵. I handlingsplanen förutskickas bl.a. att kommissionen ska ta fram vägledning för gemensamma krav på interoperabla kvalificerade certifikat samt avancerade och kvalificerade signaturer. Kommissionen

förutskickar vidare att det beslut⁶ som pekar ut standarder som kan användas för att möta kraven enligt signaturdirektivet ska uppdateras. En sådan uppdatering kan komma att påverka innehållet i eventuella föreskrifter. PTS anser att samordningsfunktionen i möjligaste mån bör följa de riktlinjer och beslut som fattas av EU även gällande de icke kvalificerade certifikaten. PTS konstaterar att samordningsfunktionen ska bekostas av de användande myndigheterna genom avgifter. PTS befarar att de funktioner som nämnden kommer att tillhandahålla åt andra myndigheter inte kommer att anpassas för att ansluta tillhandahållare av e-legitimationer eller utfärdare av kvalificerade certifikat, om dessa inte redan har stora kundgrupper. Detta riskerar att inverka negativt på konkurrenssituationen och kan vara en inträdesbarriär på marknaden.

SNUS anser att förslagen i 4.8 och 4.9 illustrerar otydliga ansvarsfördelningar. *SNUS* ställer sig frågande till varför Skatteverkets nämnd ges föreskriftsrätt framför E-delegationen, speciellt då de föreslagna expertgrupperna knyts till delegationen. Den tidigare frågan om vem som bör ansvara för föreskrift av t.ex. en policy för IPv6-implementering eller liknande strategiska frågor kvarstår. Det är viktigt att det finns ett tydligt mandat för att utfärda föreskrifter och det är även positivt med expertgrupper. Det är dock inte tydliggjort hur koordineringen mellan E-delegationen, expertgrupper och Skatteverkets nämnd bör ske och hur verksamheten ska finansieras.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget. Det bör i arbetet med en sådan förordning också föras in ett tydligare uppdrag för myndigheterna att tillgängliggöra handlingar för vidareutnyttjande samt att myndigheten ska främja och underlätta vidareutnyttjande av handlingar.

IBM anser att det i dagsläget saknas tillräckliga drivkrafter att genomföra de lagförslag som delegationen presenterar. Huvudproblemet som *IBM* ser det - är att det finns ett revirtänkande bland myndigheterna. Om de inte finner incitament att samarbeta kommer samarbetet också att utebli. Detta är något som delegationen bör reflektera över i sitt fortsatta uppdrag.

Sambruk noterar i detta avsnitt att samråd med Riksarkivet och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap anges, men inte samråd med Datainspektionen. Många aspekter av e-förvaltning är klart inom Datainspektionens område och det vore olyckligt ifall inte synpunkter inhämtas och dialog med Datainspektionen förs innan viktiga beslut kring e-förvaltning tas. Då blir det istället risk för kostsamma och förseningsskapande omtag ifall Datainspektionen sedan visar sig ha starka invändningar. Överhuvudtaget behandlas integritetsfrågor mycket kortfattat i strategidokumentet. *Sambruk* befarar att detta kan innebära framtida bakslag för e-förvaltningsarbetet, men även vad gäller

medborgarnas attityder till myndighetsfären. Begreppet personlig integritet nämns i samband med e-legitimation, men i övrigt nämns endast ordet några gånger, t.ex. i kapitel 8.2. Sambruk anser att den vision om basinformationstjänster etc. som beskrivs i rapporten kommer att leda till mycket stor och positiv potential för effektivitetsvinster i hela den offentliga sektorn. Samtidigt innebär visionen en massiv ökning av informationsspridning, till ett stort antal parter. Det kommer därmed att bli svårt att kontrollera att olämpliga samkörningar inte utförs lokalt, vilket skulle innebära stort intrång i den personliga integriteten, på sätt som inte lätt kan förutses på förhand. Med dagens teknik kan sammanställningar och korskörningar lätt utföras av avancerade slutanvändare med verktyg som finns på varje skrivbord (såsom Excel, Access och beslutsstödsverktyg i normalt kraftfulla PC-datorer) framförallt om replikerade register blir alltför lättillgängliga lokalt ("utlämnande på medium för automatiserad behandling" etc.). En balansering mot de stora positiva effektivitetspotentialerna måste alltså göras och här bör Datainspektionen utgöra en naturlig dialogpartner.

Västkom bifaller förslaget.

Wessbrandt Management AB anser att förslaget om en nämnd är bra, men det framgår inte av förslaget varför en samordningsnämnd med föreskriftsrätt ska inrättas just inom Skatteverket. Skatteverket, liksom alla andra operationella myndigheter, har ett eget unikt verksamhetsuppdrag som inte nödvändigtvis sammanfaller med överordnade samordningsbehov och ansvarsfördelningen gentemot Skatteverkets ledning verkar svårtolkad. Nämnden bör istället bli en självständig stabsmyndighet, kanske med (delar av) delegationens ledamöter som styrelse.

5.8 Expertkunskaper vidgar perspektivet (4.9)

Delegationens ställningstagande: För att vidga delegationens perspektiv på arbetet kommer expertgrupper inrättas som ska bereda underlag och på annat sätt bistå delegationen.

FMV framhåller att en stor del av strategin utgörs av elektroniskt informationsutbyte. *FMV* ser positivt på att utvecklingen drivs framåt. Angelägna frågor att ta ställning till när informationsflödet utvecklas är bl.a. handlingsoffentlighet, sekretess och integritet. *FMV* noterar att strategin hålls på ett övergripande plan, men att delegationen ändå uppmärksammat dessa frågor och tillskapat en expertgrupp. Vidare delas uppfattningen att en utveckling av e-förvaltningen kräver en anpassning av dagens regelverk. Delegationens lösning är att expertgruppen hanterar rättsliga frågor allteftersom de uppstår. Offentlighet, sekretess och integritet är centrala frågor inom svensk förvaltning. *FMV* pekar på vikten av att dessa frågor genomlysas samt att man i förväg bottenar i de

ställningstaganden som krävs. Expertgruppen för rättsliga frågor bör arbeta proaktivt.

ESV anser att inflöde i utvecklingsarbetet från både verksamhetsutvecklare inom olika verksamheter, experter inom olika fält och användare med olika förutsättningar och erfarenheter är av stor betydelse. Det är också angeläget att i olika former få till stånd en direkt kreativ dialog mellan dessa. Ansvarsfördelningen mellan delegationen och i första hand utvecklingsansvariga myndigheter för denna typ av kontakter och dialoger framstår som mindre klar i betänkandet och behöver tydliggöras.

KFM anser att det är positivt att delegationen avser att inom sig inrätta en expertgrupp för juridik som ska hantera de svårare rättsliga frågorna allteftersom de uppstår.

Länsstyrelserna stödjer förslaget. Länsstyrelserna har bred erfarenhet av samverkan och utveckling av e-tjänster för mindre och medelstora myndigheter integrerat med funktioner hos centrala myndigheter.

Linköpings kommun understryker behovet av att kommunal verksamhetskompetens förs till de expertgrupper som ska etableras vid genomförandet av strategin.

Hallands läns landsting anser att det är viktigt att grupperna också bemannas sektorsövergripande med representation från vård och omsorg.

Sjukvårdsrådgivningen och *CeHIS* anser att expertgruppen inom IT-arkitektur med uppgift att ta fram underlag för automatiserad samverkan ska bemannas sektorsövergripande med representation från vård och omsorgssektorn.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget. Öppenhet bör präglade arbetet med att utveckla e-förvaltningen. Det bör också skapas samrådsformer som gör det möjligt och lätt för näringslivet att delta i arbetet.

TCO föreslår att en särskild grupp inrättas för att arbeta med de personal- och arbetsmiljömässiga frågorna bland annat för att initiera konsekvensbeskrivningar av olika slag (ex utifrån arbetsmiljölagen). Så här långt berörs knappt personalfrågor i delegationens arbete trots att man kan skönja stora förändringar i myndighetsvärlden. En bra personalpolitik skapar effektiva myndigheter.

Kommunförbundet Norrbotten menar att expertgruppen som besitter sakkunskap inom IT-arkitektur med uppgift att ta fram underlag för automatiserad samverkan kommer att bli en central del i basen för den

nya gemensamma infrastrukturen. Kommunförbundet Norrbotten anser att denna expertgrupp ska bemannas även med representation från kommunal sektor. Kommunal medverkan i dessa grupper är viktig för att på ett tidigt stadium identifiera gemensamma problemställningar och främja förankring.

Västkom ser expertgrupperingar som en nödvändig process där kommunal medverkan, på ett tidigt stadium, ses som en förutsättning för en lyckad process.

Wessbrandt Management AB anser att expertgrupper är viktiga, men det framgår inte hur de ska rekryteras eller finansieras. Det antyds att sakkunskapen ska hämtas från förvaltning, näringsliv och forskning, men personer därifrån med rätt erfarenhet och kompetens torde ha fullt upp med sina primära uppdrag för sina arbetsgivares räkning. Dessutom saknas även i många fall det överordnade helikopterperspektiv som e-förvaltningen behöver, och det egna perspektivet tillåts istället att dominera. Det är en sak att representera sin organisation vid enstaka möten, men en helt annan att avsätta tid för att producera objektiva, konkreta resultat mellan mötena. För detta behövs heltidsengagerade experter utan dubbla lojaliteter. Vidare nämns betydelsen av svensk medverkan i olika EU-projekt. Från EU-samverkan kan Sverige hämta hem mycket värdefull erfarenhet och kunskap, men för att lyckas krävs expertis, kontinuitet och engagemang för att förstå och bli accepterad i EU:s komplexa strukturer och nätverk. Även här behövs således öronmärkta resurser med hög sakkunskap. Bland annat bör Sverige bättre utnyttja möjligheten att låna ut ”Seconded National Experts” till Kommissionen, vilket ger kontakter, insyn och inflytande. Idag faller detta ofta på att utlånande myndighet själv måste stå för hela personalkostnaden. Medverkan i nationell och internationell standardisering och framtagande av nationella ”förvaltningsgemensamma specifikationer” är andra viktiga områden för expertgrupper som behöver bemannas och finansieras centralt. För organisation och administration kan Swedish Standards Institute (SIS) vara en tänkbar partner.

5.9 Översyn av registerförfattningarna (4.10)

Delegationens förslag: Regeringen ska tillsätta en utredning med uppdrag att göra en översyn av registerförfattningarna och lämna förslag till bestämmelser som är samordnade, enhetliga och tydliga. I uppdraget ska ingå att lämna förslag till hur regelkonflikter inom register- och sekretesslagstiftningen ska lösas.

Riksrevisionen understryker vikten av att arbetet med en översyn och eventuellt påföljande förändringar verkligen påbörjas.

Domstolsverket anser att en översyn av de s.k. registerförfattningarna är angelägen, något som också har påtalats av flera tidigare utredningar. Om

en fungerande e-förvaltning ska kunna etableras måste de begrepp som används i de olika registerförfattningarna vara samordnade och enhetliga. Det är också viktigt att det i författningarna finns en balans mellan integritet och effektivitet. I detta sammanhang bör beaktas att det redan nu sker en översyn av vissa myndigheters registerförfattningar. Det pågår för närvarande bl.a. ett arbete på Justitiedepartementet med utformningen av en ny domstolsdatalog. Det är viktigt att det pågående arbetet synkroniseras med den kommande översyn som föreslås av delegationen så att det inte införs en domstolsdatalog som är inaktuell redan något år efter dess införande.

Brå ställer sig positiv till utredningens förslag att göra en översyn av registerförfattningarna.

Datainspektionen välkomnar en översyn av registerförfattningarna.

Socialstyrelsen välkomnar en översyn av registerförfattningarna men anser att även forskningsregister bör omfattas av en sådan översyn eftersom dessa register är av stor vikt för myndigheten.

Riksgäldskontoret anser det som särskilt angeläget att regelkonflikter inom register- och sekretesslagstiftningen löses.

ESV instämmer i att en översyn med den inriktning delegationen föreslår behöver göras. Behovet har uppmärksamats under lång tid och i flera sammanhang. De analyser, konkreta förslag och synpunkter som tidigare har framkommit bör tas till vara i ett kommande utredningsarbete. En bättre samordning och ett förtydligande av hur olika regelkonflikter bör hanteras är en avgörande förutsättning för ett fortsatt kraftfullt och målinriktat effektiviseringsarbete.

KFM framhåller att de mest omfattande och svårlösta hindren för elektroniska tjänster består av mycket begränsade möjligheter att lämna ut handlingar och uppgifter ur myndighetens databaser på elektronisk väg. Dessa hinder följer huvudsakligen av bestämmelser i lagen (2001:184) om behandling av uppgifter i KFM:s verksamhet samt därtill knuten förordning, d.v.s. den registerlagstiftning som styr personuppgiftsbehandlingen m.m. i myndighetens verksamheter. *KFM* instämmer därför till fullo i behovet av en översyn av registerförfattningarna och en lösning av regelkonflikterna mellan register- och sekretesslagstiftningen och välkomnar förslaget om detta. Behovet har funnits länge och det har ofta påtalats att en översyn av registerlagstiftningen rymmer många komplexa frågeställningar. Det är därför viktigt både att utredningen kommer i gång omgående och att den får tillräckliga resurser för att lyckas med uppdraget. Annars kommer föråldrad lagstiftning fortsätta att utgöra en hämsko på utvecklingen av e-förvaltningen. Eftersom registerlagarna är verksamhetsspecifika och mycket olika varandra framhåller *KFM* vikten av att utredningen

informerar sig om varje myndighets särskilda problem med ”sin” registerlagstiftning. Därigenom kan de myndighetsspecifika problemen beaktas av utredningen och risken minska för att sådana kvarstår efter översynen.

Även annan lagstiftning blockerar e-förvaltning, framförallt genom bestämmelser med s.k. formkrav som hindrar elektronisk kommunikation eller dokumentation. I den för KFM verksamhetsspecifika lagstiftningen finns ett flertal sådana hindrande formkrav. Myndigheten har i flera olika sammanhang påtalat detta för regeringen och t.ex. understrukit behovet av en översyn av utskökningsbalken som blivit mycket omodern genom bl.a. formkrav och omoderna metoder som hindrar elektroniska förfaranden. KFM har även redovisat behov av ändringar i lagen (1990:746) om betalningsföreläggande och handräckning och i skuldsaneringslagen (2006:548) i syfte att undanröja hinder mot tillhandahållande av e-tjänster. KFM föreslår att E-delegationen tillsätter arbetsgrupper med ansvar för olika lagstiftningskomplex, alternativt att regeringen utser en utredning, som får i uppgift att lämna förslag till de författningsändringar som behövs för att anpassa hindrande formkrav i svensk lagstiftning till tekniskt möjliga e-tjänster. Grunden och utgångspunkterna för uppdraget kan hämtas ur formelgruppens rapport (DS2003:29) och förslagen eventuellt redovisas löpande.

För KFM:s del är många av de ambitioner som uttrycks i betänkandet omöjliga att uppnå så länge myndigheten inte har ett modernt regelverk att förhålla sig till.

Länsstyrelserna delar uppfattningen att det är bra att en översyn görs. Länsstyrelsernas erfarenheter är att de omfattande regelverk som finns kring enskilda register ofta försvårar samverkan och integration/informationsutbyte mellan myndigheter. En korrekt avvägning mellan integrationsaspekter och effektivitets fördelar vid informationsutbyte mellan myndigheter är här en central fråga.

CSN implementerar för närvarande en ny registerlag och vill betona vikten av att genomföra en samordnad översyn av registerförfattningarna. CSN har erfarenhet av att bestämmelserna i registerlagar på grund av bristande samordning försvårar en effektiv e-förvaltning.

IT&Telekomföretagen framhåller att nya e-tjänster kan komma att introducera nya frågor kring integritetskonsekvenser, och avvägning mellan individens integritetsskydd och värdet av effektiva e-tjänster. Utredningen har inte närmare funderat över detta, även om det i samband med plädering för översyn av registerförfattningar nämns som ett motiv för denna översyn. En översyn av Datainspektionens uppdrag

skulle inte vara onaturligt, för att anpassa det till ”tredje generationens e-förvaltning”.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget. Detta är ytterligare ett exempel på en viktig PSI-fråga. Ett viktigt moment i en sådan genomgång av de ca 200 registerförfattningarna bör vara att föreslå förändringar som underlättar vidareutnyttjande.

TNC instämmer i förslaget om tillsättning av en utredning och skulle gärna medverka i uppdraget om översyn. Förslaget pekar på sådana problem som man typiskt löser med terminologiarbete: att de cirka 200 registerförfattningarna saknar enhetlig struktur, att olika termer används om samma företeelse samt att registerförfattningarna är bristfälligt harmoniserade med bestämmelserna i bland annat sekretesslagen.

Kommunförbundet Norrbotten framhåller att förslaget är mycket angeläget även för kommunal sektor.

Västkom ser förslaget som mycket angeläget.

6 Tekniska förutsättningar för en flexibel infrastruktur (kap 5)

FMV framhåller att utredningen inte behandlar informationssäkerhet mer ingående. Förutsättningar och krav på informationssäkerhet för att realisera strategin bör belysas. Ett alternativ kan vara att respektive utvecklingsansvarig myndighet får särskild initial uppgift att behandla informationssäkerhetsområdet utförligt. Ett sådant alternativ kräver att gemensamma ingångsvärden ges till utvecklingsansvariga myndigheter för att undvika ”sektorsvisa” kravställningar.

KFM tillstyrker huvuddragen i förslagen med inriktning mot en ny flexibel infrastruktur. Myndigheten saknar dock en kartläggning av nuläget eller någon form av analys som visar hur en gemensam struktur kan komma att påverka redan befintliga och nära förestående informationsutbyten myndigheter emellan och mellan myndigheter och andra aktörer. Det är inte helt lätt att se konsekvenserna av förslagen. En farhåga är givetvis att det som redan är byggt eller är under uppbyggnad måste byggas om.

Länsstyrelserna har i flera år arbetat med standardiserade lösningar för informationsutbyte och har för flera olika e-tjänster utvecklat informationsutbyte med standardiserad teknik (SHS, spridnings och hämtningssystem) i kommunikation med Skatteverket, Kronofogdemyndigheten, Bolagsverket, Vägverket, och Jordbruksverket. Länsstyrelserna har också i flera regeringsrapporter förordat en ökad standardisering inom området och stödjer i alla delar en sådan inriktning.

Stockholms universitet stödjer tankarna som framförs i kapitel 5, bl.a. tankarna om att i första hand använda öppna standarder och öppen programvara.

Värmdö kommun delar delegationens uppfattning att infrastrukturen är en förutsättning för att åstadkomma effektiva och robusta elektroniska tjänster.

Jönköpings kommun instämmer i att det finns ett behov av en gemensam grundläggande infrastruktur för myndigheter. Jönköpings kommun anser samtidigt att detta inte är tillräckligt för att man ska kunna öka verksamhetsnyttan med e-förvaltning. IT-infrastruktur ger i sig ingen verksamhetsnytta, utan nyttan uppstår i användningen av informationssystem och applikationer. För att uppnå en samverkande e-förvaltning krävs verklig interoperabilitet på applikationsnivå och inte bara vad gäller infrastruktur. I denna del kan man med fördel hämta erfarenheter från så kallad Service Oriented Architecture (SOA) och Enterprise Architecture. Sambruks Öppen Teknisk Plattform innehåller till stor del mönster för applikationssamverkan inom e-förvaltning. Jönköpings kommun anser att E-delegationen borde föreslå att en myndighet får tydligt ansvar för att skapa mönster och regelverk för interoperabilitet för applikationer.

Hörby kommun anser att stor kraft bör inriktas på att skapa infrastruktur och möjligheter för att samtliga medborgare ska ges möjligheter att konsumera nationella e-tjänster.

Dataföreningen i Sverige konstaterar att betänkandet lägger stor vikt vid tekniska standarder och standarder för användbarhet samt att standarder bör vara öppna. Det är naturligtvis bra, men standarder är även viktiga när det gäller utvecklingsprocesser och utformningen av tjänster. Dataföreningen föreslår att betänkandet vidgar tillämpningen av standarder till att också omfatta processerna för kravhantering, utveckling, drift och förvaltning. Ett exempel på en väl beprövad och heltäckande standard är ITIL (Information Technology Infrastructure Library) och dess ramverk och utbildningsmodeller används idag av tusentals organisationer runt om i världen.

IVA delar delegationens synsätt att ”*Myndigheterna behöver en grundläggande infrastruktur där utgångspunkten är att samverkan ska ske mellan oberoende enheter.*” Detta är viktigt för att bygga ett system med standardiserade gränssnitt mellan myndigheterna som i hög grad själva ska kunna bestämma sina egna processer och arkitekturer.

Sjukvårdsrådgivningen och *CeHIS* anser att den beskrivning av en automatiserad samverkan som sker på tre nivåer stämmer väl överens med den uppdelning av Nationell Arkitektur som tagits fram gemensamt

av landstingen och som förvaltas av Arkitekturledningen på Center för eHälsa i samverkan. Sjukvårdsrådgivningen är däremot mer tveksam till det resonemang som förs om att ett meddelande i en systemväxel ska kunna vara läsbart. En arkitektur som möjliggör att meddelanden är läsbara under transport överensstämmer inte med de grundläggande krav som finns inom vård och omsorgssektorn. Dessutom strider det mot 5 § i Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2008:14) där följande anges: ”Överföring av patientuppgifter görs på ett sådant sätt att ingen obehörig kan ta del av uppgifterna”.

HI understryker slutsatserna kring förutsättningarna för en teknisk flexibel infrastruktur med inriktning mot öppna standarder och öppen källkod. En sådan utveckling lär underlätta en kostnadseffektiv utveckling av smarta vardagstekniska tjänster och produkter för olika användargrupper. Det är viktigt att samverkan sker mellan flera aktörer.

Kommunförbundet Norrbotten anser att det är bra att det beskrivs en automatiserad samverkan som sker på tre olika nivåer. Det stämmer väl överens med den uppdelning av Nationell Arkitektur som har tagits fram gemensamt av landstingen och som förvaltas av Arkitekturledningen på Center för eHälsa i samverkan. Kommunförbundet ställer sig däremot tveksam till det resonemang som förs i betänkandet som går ut på att ett meddelande i en systemväxel ska kunna vara läsbart: ”Låt oss anta att det finns en standardiserad meddelandehantering som löser den tekniska nivån. Om ett meddelande avsett för någon myndighet innehåller begreppet ”svininfluensa” kan en ”systemväxel” tolka detta meddelande som giltigt för Jordbruksverket eftersom verket är ansvarigt för smittsamma djursjukdomar.” Vidare anser kommunförbundet att en arkitektur som möjliggör att meddelanden är läsbara under transport inte överensstämmer med de krav som bör ställas generellt inom kommunikation mellan myndigheter. Detta strider mot Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2008:14 §5) där det anges: ”Överföring av patientuppgifter görs på ett sådant sätt att ingen obehörig kan ta del av uppgifterna”.

Logica anser att en förutsättning att standarden nyttjas och att undantag från standarden till största möjliga mån undviks är att få tillbaka det nedlagda arbetet med att ta fram en standard. Det är därför mycket viktigt att det finns resurser för att informera om den framtagna standarden och se till att den efterlevs. Det är också av största vikt att den framtagna standarden förvaltas och vidareutvecklas. Detta gäller speciellt standards framtagna inom IT-området. Här är harmoniseringen med globala standards av största vikt. Det bör ytterligare klarläggas hur detta arbete ska ske och hur ansvaret för detta arbete ska fördelas. Under de år Logica har arbetat med nuvarande Infrastruktur har detta varit ett av de områden där det hittillsvarande arbetet misslyckats. Den framtagna standarden för Informationsutbyte och säkerhet har inte efterlevts av myndigheterna på ett sätt som det kunde gjorts och alldeles för lite

resurser har lagts ned på att informera om den och att se till att den efterlevs. Detta har lett till att informationsutbyte mellan aktörerna har varit betydligt svårare att genomföra än det skulle kunna varit.

Sambruk håller med om vikten av att förstå att automatiserad samverkan har organisatoriska, semantiska och tekniska aspekter. Man bör ofta lägga till den juridiska aspekten också, vilket inte minst är viktigt inom offentlig sektor. *Sambruk* stödjer också ansatsen om en lärande organisation. Det vore annars riskfyllt att tro att exempelvis offentlig sektors hela semantik skulle gå att kartlägga i ett gigantiskt definieringsprojekt. Sådant är i stort sett omöjligt. Man får snarare anamma erfarenheterna från SOA, där man betonar att *inom* varje SOA-domän (t.ex. en kommunal fackförvaltning eller en statlig myndighet) ska man noga definiera sin semantik men att arbetet vore oöverstigligt att samdefiniera varje begrepp med varje annan myndighet. Detta stämmer även med rapportens kapitel 5.4. Lösningen för att ändå klara interoperabilitet, trots varierande semantik, är ofta *informationsöversättning* mellan SOA-domänerna. Självklart ska man dock använda de begreppskonventioner och standardiseringar som redan är etablerade. Därutöver bör semantisk samordning självklart ske om det förutses kunna göras utan alltför lång tidsåtgång. Ett exempel vad gäller semantikdefinitioner är att *Sambruk* har skapat en gemensam begreppsmodell för fem e-tjänster inom helt olika fackförvaltningar genom ett samtidigt modelleringsarbete.

6.1 Robusta och effektiva lösningar för informationsdelning (5.2)

Delegationens förslag: Elektroniskt informationsutbyte mellan myndigheter ska baseras på standardiserad meddelandehantering.

Domstolsverket delar uppfattningen att myndigheternas elektroniska informationsutbyte bör baseras på en standardiserad meddelandehantering och ett fastställt gränssnitt, något som också ligger i linje med EU:s interoperabilitetsramverk. Verket framhåller vikten av att olika myndigheters specifika krav vad gäller t.ex. säkerhetsaspekter beaktas vid fastställande av en standardiserad meddelandehantering. Verket förutsätter också att det arbete som sker i pågående projekt, t.ex. inom RIF-projektet, kommer att följas noggrant i samband med att de tänkta föreskrifterna utformas.

Åklagarmyndigheten välkomnar förslaget om en ökad standardisering och samordning av såväl meddelandehantering som annan elektronisk kommunikation. Att låta myndigheterna ha stor egen frihet att välja processer och arkitekturer för sin IT-utveckling är inget självändamål. Det torde snarare minska möjligheterna att skapa ett effektivt informationsutbyte med medborgarna och mellan myndigheterna.

Socialstyrelsen anser att strategin för e-förvaltning inte i tillräcklig utsträckning behandlar myndigheternas uppgift att dela med sig av offentliga handlingar digitalt. E-förvaltning handlar inte bara om att göra egna tjänster. Som framgår av PSI-direktivet så ska myndigheterna göra det möjligt för andra aktörer att vidareutnyttja offentlig information. För att detta ska kunna ske effektivt och tidsenligt bör delegationen verka för att myndigheterna enas kring en standard för att tillgängliggöra data offentligt.

FI är i princip positiv till förslaget att utveckla en standardiserad meddelandehantering. En samordning av myndigheters IT-system kommer på sikt att underlätta kommunikationen mellan flera aktörer. Samverkan med tillsynsmyndigheter i andra länder är en viktig del i FI:s uppdrag. Nya system bör från början vara anpassade för ett ökat gränsöverskridande informationsutbyte. FI lyfter fram risken för att större myndigheters behov kommer att dominera samverkan. Egenutvecklade IT-system som används för specifika behov och i liten skala kan i många fall vara mer kostnadseffektiva än standardiserade IT-system från externa leverantörer som måste anpassas. Frågan är också vilket genomslag standardiserade IT-plattformar i praktiken kan få i kommunikationen med privat sektor. Detta kan belysas ytterligare.

ESV instämmer i den huvudinriktning som väl kommer till uttryck i figur 5.1 bestående gränssnitt mellan aktörer/system med standardmeddelanden som utbyts enligt överenskomna principer. Detta synsätt ligger till grund för arbetet inom e-handelsområdet.

Länsstyrelserna har tidigare i regeringsrapporter förordat denna typ av initiativ. Länsstyrelserna har rekommenderat att regelverket behöver ses över för att underlätta informationsutbyte mellan myndigheter och stödjer därför en ökad reglering och samordning inom området. I arbetet med utveckling av e-tjänster har länsstyrelserna tagit fram särskilda s.k. informationsutbytesavtal med andra myndigheter. Sådana avtal skulle underlättas av eller helt kunna ersättas av generella bestämmelser om informationsutbyte mellan myndigheter eller av standardiserade avtal. Länsstyrelsernas erfarenhet är att samverkan med andra myndigheter om informationsutbyte försvåras av olika tekniska koncept, formella begränsningar, tids- och resursmässiga prioriteringar. Länsstyrelserna stödjer förslag om samordning och att det är mycket angeläget att kommande direktiv till myndigheterna inom detta område samordnas och har ett tydligt medborgarperspektiv enligt principen ”ett ärende en kontakt”.

SCB stödjer förslaget till teknisk lösning som innebär att e-förvaltningen byggs som en samverkan mellan löst kopplade, oberoende enheter vilket gör det möjligt för myndigheterna att självständigt besluta över sina egna interna processer och arkitekturer. Detta gör också lösningen mera

flexibel. SCB:s interna arkitektur håller för övrigt på att byggas om enligt samma principer (tjänstebaserad arkitektur).

VHS framhåller att delegationens förslag leder till att myndigheterna i hög grad själva ska kunna bestämma sina egna processer och arkitekturer samtidigt som den föreslagna standardiserade och meddelandebaserade lösningen anger tydliga ansvarsgränser för informationsutbyte. Förslagen ökar således även informationssäkerheten.

KB har inget att erinra mot att elektroniskt informationsutbyte mellan myndigheter ska baseras på standardiserad meddelandehantering med öppna standarder som förstahandsval.

CSN delar utredningens uppfattning om att elektroniskt informationsutbyte ska baseras på standardiserad meddelandehantering. *CSN* förordar *SHS* som lösning eftersom *CSN* m.fl. redan investerat i både koncept och produkt.

Skogsstyrelsen stödjer intentionen.

Livsmedelsverket ser positivt på att myndigheterna behöver en grundläggande infrastruktur där utgångspunkten är att samverkan ska kunna ske mellan oberoende enheter. Verket ser också positivt på att myndigheter i hög grad själva ska kunna bestämma sina egna processer och arkitekturer samtidigt som den föreslagna standardiserade och meddelandebaserade lösningen anger tydliga ansvarsgränser för informationsutbyte. Verket har positiva erfarenheter av samverkansprojekt med andra myndigheter och Strategin för myndigheternas e-förvaltning förefaller uppmuntra sådana initiativ.

Naturvårdsverket välkomnar förslaget, vilket verket bedömer kommer att skapa stor nytta för myndigheterna.

Sundbybergs kommun framhåller att dokument- och ärendehanteringsprocessen inte får glömmas bort i satsningar på utvecklad e-förvaltning. I de standardtjänster som utvecklas måste kompatibilitet finnas med de befintliga dokument- och ärendehanteringssystem som berörda myndigheter har.

Jönköpings kommun anser att standardiseringsbeslut i enstaka fall också kan behöva omfatta landets kommuner. E-delegationen bör då arbeta för att frågor lyfts till riksdagen så att standardiseringsbeslut också kan komma att omfatta kommuner. Samverkan med *SKL* och *Sambruk* bör självklart föregå sådana beslut.

Älmhults kommun anser att det är viktigt att utveckla standarder för informationsutbyte mellan myndigheter.

Sandvikens kommun framhåller att infrastrukturen är en förutsättning för att åstadkomma effektiva och robusta elektroniska tjänster, kommunen delar delegationens uppfattning i det avseendet.

Sjukvårdsrådgivningen och *CeHIS* framhåller att det finns erfarenheter inom vård och omsorgssektorn om att denna väg är otillräcklig med standardiserad meddelandehantering samt att den föreslagna nämnden inom Skatteverket ska få rätt att meddela föreskrifter i dessa frågor. Det behövs en mycket hög grad av informatisk/semantisk standardisering för att informationsutbyte ska vara meningsfullt. Sjukvårdsrådgivningen och *CeHIS* understryker betydelsen av att denna standardiserade meddelandehantering harmonierar med de redan etablerade internationella standarder som finns inom vård och omsorgssektorn. Det är även viktigt att hantera frågor rörande konvertering mellan olika innehållsformat (semantisk konvertering).

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

Kommunförbundet Norrbotten anser att det är viktigt att denna standardiserade meddelandehantering harmonierar med de redan etablerade standarder för meddelandehantering som framtagits till Vård och Omsorg.

Sambruk anser att ett krav för att få tydlighet och för att översättning ska kunna utföras i de fall det behövs, är att SOA-domänernas informationstjänsters gränssnitt är mycket välbeskrivna – de s.k. informationskontrakten. Dessa beskrivningar måste innehålla många aspekter, såsom fältförteckning, semantisk begreppsdefinition, vid vilka processituationer som det är legalt att utväxla meddelandet, vilken gränssnittsversion som används, vilket meddelandemönster som används, vilket pris tjänsten har, vilken upptid-tillgänglighet-lasttålighet (s.k. SLA) som krävs, m.m. Flera av dessa beskrivningsaspekter kan hämtas från branschens SOA-erfarenheter och från Sambruks arbete med s.k. Nyttomeddelanden. Ett problem kan ibland vara vem som ska ansvara för att översättningen specificeras och exekveras. I vissa väldefinierade sammanhang kan man anordna specifika översättningstjänster i stil med ESV:s fakturaväxel men det vore inte gångbart att göra det för varenda kombination av meddelandeutväxlingsbehov. En trolig princip är att den som har behov av att använda en publicerad informationstjänst får ta ansvaret för översättningen för sitt eget informationsgränssnitt. Sambruk anser att E-delegationen definierar svar på denna typ av principfrågor. Särskilt stort problem har översättning varit i samband med så kallade ”standardsystem”, dvs. verksamhetssystem som används av många organisationer och omfattar en paketerad samling funktioner. I den statliga myndighetsvärlden är majoriteten av applikationerna och registren skraddarsydd, varför man har haft makt över situationen och kunna skapa just de gränssnitt man har behov av. I kommunvärlden är det av kostnadsskäl mycket vanligare med färdigköpta

verksamhetssystem. Många specifika kommuner och framförallt många Sambruksprojekt har haft stora problem med att överhuvudtaget få till stånd adapttrar och översättningar till dessa slutna standardsystem. Därmed har kommunerna hittills haft stora svårigheter att realisera informationsöverföring till sitt verksamhetssystem, trots att en lämplig basinformationstjänst finns hos en myndighet. Troligen är det inte möjligt att lagstifta kring denna form av öppenhet, utan man får räkna med att använda upphandlingsverktyget. Då måste man ställa tydliga krav på öppenhet i förfrågningsunderlag. I andra fall måste man påverka leverantören av standardsystemen genom samverkan i användarföreningar etc. Som alternativ tvingas kommuner att anskaffa applikationer på andra sätt, t.ex. enligt någon variant av öppen källkodsutveckling. Detta förfaringssätt har framgångsrikt praktiserats i ett par projekt i Sambruks regi. Även statliga myndigheter använder för övrigt ibland standardsystem och då blir problembilden densamma. E-delegationen bör ge råd kring hur öppenhet och interoperabilitet med standardsystem bäst kan uppnås. Sådana aspekter tas också upp i Sambruks 'Öppen Teknisk Plattform'.

Västkom bifaller förslaget. Mycket positivt att enbart utgå från den delmängd information som är relevant för mottagande part. Det är dock viktigt att antalet överenskommelser, mellan samverkande parter, minimeras. Det är önskvärt att nämnden för e-samordning i sitt arbete tar hjälp av de i kapitel 4.9 nämnda expertgrupperna.

Wessbrandt Management AB anser att förslaget är otydligt med vad som egentligen avses med "standardiserad meddelandehantering". Texten kan tolkas som att det skulle handla om Spridnings- och Hämtningssystemspecifikationen "SHS", men det är tyvärr ingen riktig standard. Förslaget behöver förtydligas och uttrycka i klartext att en efterföljare till SHS bör standardiseras.

6.2 Standardiserat informationsutbyte förenklar samarbetet såväl nationellt som internationellt (5.3)

Delegationens ställningstagande och förslag: Delegationen ska utveckla en vägledning för automatiserad samverkan. Vägledningen ska utgöra grund för en föreskrift.

Kriminalvården är positiv till att föreskrifter skapas för vilka standarder som ska tillämpas vid elektroniskt informationsutbyte. Det är av yttersta vikt att då även sätta nivåer för informationssäkerhet baserat på t.ex. informationsklassning.

Kommerskollegium anser att strategin bör ta hänsyn till kommissionens vitbok om IT-standardisering när det gäller formell eller informell standardisering.

FMV påpekar att det inte framgår vilka krav som ska beaktas, i betänkandet anges att en framtagen standard för meddelandestruktur ska ta krav på informationssäkerhet i beaktande. Det saknas i dag förvaltningsgemensamma på klassning av och skyddsåtgärder för information, vilket resulterar i svårigheter att hitta gemensamma informationsverktyg. Att kravställa på ramverk för informationssäkerhet (t.ex. ISO 27001) är inte tillräckligt då det inom olika sektorer finns myndigheter med föreskriftsrätt som ställer specifika skyddsåtgärder för information.

Socialstyrelsen anser att en vägledning för automatiserad samverkan är nödvändig. Den bör omfatta samordnad utformning av tekniska infrastrukturer och informationsstrukturer (inklusive enhetliga och entydiga begrepp och termer, klassifikationer och kodverk). Det är nödvändigt både för nationell och internationell samverkan. Vägledningen bör även innehålla målformuleringar som tydliggör nytta med samordning.

Handisam ser frågor om tillgänglighet och användbarhet som en övergripande princip där initiala vägval i en process kan påverka utfallet för medborgarens möjligheter att delta jämlikt i förvaltningen. Handisam anser att tillgänglighet och användbarhet som en utgångspunkt i E-delegationens direktiv, bör anges som en övergripande princip i en standard för meddelandestruktur och att principen ska lyftas till föreskrift. I såväl EIF som i Vervas rapport 2008:19 som det hänvisas framhålls tillgänglighet och användbarhet på samma sätt. Inspiration för hur övergripande principer framhålls i en standard kan också hämtas ur ISO/CEN/SIS 9241:171, Ergonomi vid Människa-Systeminteraktion - del 171: Programvaras tillgänglighet – Vägledning, och den kommande ISO/CEN/SIS 9241:210, som är en uppdatering av ISO 13407, Användarcentrerade designprocesser för interaktiva system.

Riksgäldskontoret anser att det är en viktig framgångsfaktor att delegationen fastslår en föreskrift hur information ska utbytas mellan olika aktörer.

ESV anser att etablering av gränssnitt i form av standardmeddelanden sannolikt kan ge stora vinster i statsförvaltningen inom flera olika områden. Delegationen kunde dock lagt större vikt vid att utgå från verksamhetens behov utifrån processer och informationsutbyte i specifika situationer. Nu är texten ganska abstrakt. *ESV* instämmer i förslagen om värdet av att etablera meddelandestandarder för olika områden. Arbetet med standardmeddelanden och de vägledningar som E-nämnden tog fram 2004 bör vara en bra grund att bygga vidare på. Ansvar för de utvecklingsansvariga myndigheter som utses bör omfatta även standardisering i de olika sektorerna. Delegationen bör ansvara för att den samordning som är lämplig mellan sektorerna samt mellan front- och back-officefunktioner kommer till stånd. Sedan mitten på nittiotalet

arbetar offentlig sektor för att ge rekommendationer om standarder inom e-handelsområdet i Single Face To Industry (SFTI). Idag leds SFTI:s arbete av SKL, ESV samt Kammarkollegiet. Detta arbete bör kunna tjäna som grund för kommande standardiseringsinitiativ även i andra sektorer. SFTI har stor erfarenhet av att ta utgångspunkt i internationella och öppna standarder och att arbeta med bred användarförankring för att fastställa rekommendationer om standarder. ESV anser att det är olyckligt att arbetet inte omnämns i betänkandet, särskilt som effektiviseringen av statliga myndigheters inköpsprocesser har prioriterats av regeringen på senare år och lyfts fram i handlingsplanen för e-förvaltning. ESV avråder ifrån att reglera frågor om tillämpning av standarder i en mer allmän förordning om myndighetsledningarnas ansvar för e-förvaltning.

Statskontoret stödjer idén om att ta fram en vägledning byggd på ett EU-ramverk. Mer tveksamt är dock huruvida denna vägledning sedan behöver/ska omsättas i en föreskrift. Statskontoret ser vinsterna med en standard för meddelandestrukturen men kan inte utifrån det redovisade underlaget avgöra huruvida en föreskrift behövs. Vilka situationer finns där en myndighet skulle vilja avvika såväl från en accepterad EU-standard som från en svensk etablerad vägledning men där detta vore så illa att myndigheten behöver "tvingas" in av en föreskrift?

SCB framhåller att svenska myndigheter, liksom myndigheter i andra länder också ska ansluta till standarder som tas fram inom EU. För SCB:s del levereras data i standardiserade format enligt framtagna standarder och nya tjänstebaserade lösningar är under utveckling och förväntas tas i drift senast i samband med leveranserna av resultaten från 2011 års hushålls- och bostadsräkning. Det är naturligtvis en fördel om lösningar för e-förvaltningen inte avviker alltför kraftigt från de för EU-samarbetet.

VHS anser att det är angeläget att standarder som ska vara gemensamma för elektroniskt informationsutbyte utformas och att vägledningen bör beskriva data och begrepp för att lägga en enhetlig grund för informationsförsörjning och gemensamt informationsutbyte.

Skogsstyrelsen stödjer intentionen.

Gävle kommun anser att då e-förvaltning inte längre ska betraktas som en intern angelägenhet kommer det att hjälpa de svenska kommunerna avsevärt. Detta förslag kommer i slutändan att vara oerhört positivt för våra medborgare då de kommer att känna igen sig i tjänsterna oavsett vilken myndighet eller kommun de utför tjänsten hos. Att koppla en 24-timmarswebb till WCAG 2.0 krav är också enbart positivt. Kan statligt tillhandahållna e-tjänster som baseras på öppna standarder tillhandahållas så att de kan återanvändas inom ramen för en kommuns portal så ökar det värdet för medborgarna när de ska utföra tjänster oberoende av vem

det är som är huvudman. Denna typ av samverkan är viktig för utvecklingen av den framtida e-förvaltningen. Standardiserade och automatiska informationsutbyten är också viktiga för utvecklingen av den interna e-förvaltningen. De lösningar som tas fram ska vara anpassade för mindre kommuner och ha en sådan finansiering så att kommunerna kan använda lösningarna.

Jämtlands läns landsting anser att det är av stor vikt att detta arbete sker i samarbete med övriga initiativ kring standardiserat informationsutbyte.

IVA delar delegationen syn på att den ska utveckla en vägledning för automatiserad samverkan och föreslår att den ska utgöra grund för en föreskrift. Samtidigt vill IVA understryka att förutsättningarna för "automatiserad samverkan" i många – kanske flertalet – fall inte är för handen. Kvaliteten i olika myndighetsregister skiftar kraftigt, i synnerhet om det gäller att utnyttja information som insamlats för annat ändamål än vad den "frågande myndigheten" reglerar. Automatiserad samverkan måste föregås av en kvalitetsgranskning och rensning av tilltänkta register – rimligen under överinseende av Datainspektionen vad gäller fysiska personer. Hur kvalitetsgranskningen av övriga registeruppgifter ska genomföras bör utredas. Eventuellt skulle viss samordning kunna ske med pågående arbete om att minska företagets uppgiftsbörda dvs. pröva behovet av existerande registeromfattning.

Sjukvårdsrådgivningen önskar ett mycket tätt samarbete och delaktighet i denna utveckling.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

TNC framhåller att ett standardiserat informationsutbyte mellan myndigheter förutsätter att man inleder med att utarbeta gemensamma definitioner av centrala begrepp. Om man inte på ett tidigt stadium reder ut begreppsskillnader riskerar man att hamna i onödigt tidsödande diskussioner. Att som det sägs "lösa semantiska ... problem då de uppstår" antyder ett synsätt där terminologiska problem löses efter hand. TNC:s erfarenhet säger att det är ineffektivt med tanke på att begreppen ofta hänger ihop och bör definieras tillsammans och det innan systemutveckling sätter igång på allvar. Det kan inte nog betonas hur viktigt det är att myndigheterna i god tid tar hänsyn till terminologiska aspekter och att dessa aspekter är en del av utvecklingsprocessen vid konstruktion av nya IT-system. Alla som deltar i utvecklingsarbetet, t.ex. systemvetare, domänspecialister, terminologer, berörs. Vidare talas det om "erfarenhetsbas för semantiska lösningar". En termbank kan mycket väl vara ett exempel på en sådan lösning. Här vill TNC framhålla att det numera finns en nationell svensk termbank, Rikstermbanken (www.rikstermbanken.se), som administreras av TNC. Där är det enkelt att ta del av termer och definitioner som andra, i många fall myndigheter, utarbetat. Inför ett projekt kan man här få ett bra underlag som visar på

likheter och skillnader i terminologin, och därmed främjas på sikt en minskning av onödiga varianter. Med fler gemensamma definitioner skapas bättre förutsättningar för e-samverkan.

Kommunförbundet Norrbotten anser att det är av vikt med kommunal delaktighet och samarbete i denna utveckling.

Sambruk tillstyrker vägledningen. Sambruk betonar att den meddelandestandard som man tänker referera och detaljera måste vara konkret och väl-specificerad. Sambruk tillstyrker också att föreskrifter skapas så att beslutsvårda kring teknikval minskas och faktisk interoperabilitet ökas. Viktigt är dock att föreskrifterna är förankrade och går väl ihop med den allmänna teknikutvecklingen.

Västkom anser att benämningen automatisk samverkan är ett vagt uttryck, automatiserat informationsutbyte föreslås som en bättre benämning. En vägledning av det här slaget, bör beskriva vilken typ av meddelanden och vilken typ av informationsmängder, som ska utbytas och helst också vilka standards som ska användas.

Wessbrandt Management AB anser att förslaget att utveckla en vägledning för automatiserad samverkan är positivt, men skrivningen är otydlig. Texten hänvisar till Rapporten ”Nationellt ramverk för interoperabilitet” som utgångspunkt för en generell meddelandestandard, som även skulle ha stöd i EU-rapporten EIF 1.0. Båda dessa rapporter behandlar dock övergripande ramverk och inte specifika meddelandestandarder, så referensen är oklar. Däremot fastställde e-nämnden en vägledning om Standardmeddelanden (05:01) som borde kunna moderniseras och tillämpas.

6.3 Stegvis, behovsdriven och återanvändbar semantisk utveckling (5.4)

Delegationens förslag: Att olikheter i data, begrepp och semantik ska hanteras enligt delegationens kommande vägledning för automatiserad samverkan.

Åklagarmyndigheten anser att det krävs en ökad likformighet vad gäller såväl semantik, gemensamma uttryck m.m. som organisation för att uppnå en ökad standardisering och samordning. För att uppnå detta krävs också en ökad likformighet vad gäller såväl semantik, gemensamma uttryck mm. som organisation. Åklagarmyndigheten välkomnar därför en vägledning för en detta. En sådan vägledning förutsätts föregås av en bred beredningsprocess i vilken också rättsväsendets myndigheter får möjlighet att delta.

Kriminalvården stödjer förslaget.

FMV påpekar vad som anges under avsnitt 5.4 om att "... ska myndigheterna säkerställa att man använder samma publicerings- och dokumentationsstandarder". Att lämna denna uppgift till myndigheterna torde inte vara en framgångsfaktor då flera de facto-standarder redan etablerats inom olika sektorer. Föreskrivna standarder är att föredra för att öka införandetakten och minska risken för "sektorsvisa" standarder.

Socialstyrelsen betonar att avsaknaden av en gemensam eller samordnad hantering av semantiska lösningar och informationsstrukturer är ett stort problem. Hur dessa frågor hanteras är avgörande för om målet är en jämförbar och riktig information med hög kvalitet. Om informationen motsvarar dessa krav kan den enklare hämtas vid källan, vilket bör ge effektiviseringsvinster. Gemensamma informationsstrukturer, inklusive enhetliga och entydiga begrepp och termer, klassifikationer och kodverk, samt tekniska infrastrukturer, måste utvecklas samordnat utifrån ett gemensamt syfte. Ett exempel på ett identifierat problem inom vård och omsorgsarbetet där en automatiserad process kan bidra till en effektivitetshöjning är automatiserad länkning av myndighetsdokument : Ett problem för yrkesverksamma i vård och omsorg är att det finns många kunskapsunderlag från olika aktörer. Inom till exempel hjärtsjukvården finns det, utöver lokala vårdprogram och internationella riktlinjer, rekommendationer från Läkemedelsverket, SBU, Socialstyrelsen och TLV. Dessa finns inte samlade utan den intresserade måste leta på flera olika webbplatser för att hitta de olika riktlinjerna.

ESV instämmer i att olikheter i data, begrepp och semantik är ett avgörande hinder för effektivt automatiskt informationsutbyte. Textens abstrakta karaktär och hänvisning till en kommande vägledning medför att det inte är möjligt att mer konkret förhålla sig till förslaget.

SCB framhåller att samordning av semantik också är nödvändig. Studier av möjligheterna att via standardiserade format (t ex via XBRL) utbyta ekonomiska data med företag har visat på stora möjligheter att minska kostnaderna för uppgiftslämnande för statistikändamål, men har också visat på behoven av samordning av begrepp och definitioner inom statistikområdet, mellan myndigheter och inom hela redovisningsområdet och t o m internationellt. Ett sådant arbete kräver stora insatser av alla parter och en gemensam eller samordnad hantering genom E-delegationen välkomnas.

Länsstyrelsernas erfarenhet är också att samordning av semantik och data oftast är en mer omfattande procedur och tar både längre tid och är mer komplicerat än samordning av teknik.

Skolverket tillstyrker förslaget om att olikheter i data, begrepp och semantik ska hanteras enligt delegationens kommande vägledning för automatiserad samverkan. Det konstateras att olikheter i semantik och informationsstruktur är ett av de större generella problemen vid

utveckling av gemensamma lösningar med oberoende parter. Frågan är mycket viktig för Skolverket eftersom olikheter i definitioner försvårar samutnyttjandet av data, t.ex. då flera aktörer ska bidra med information till olika e-tjänster. Skolverket arbetar för närvarande med en översyn av myndighetens informationsstruktur för att skapa enhetliga begrepp och definitioner. En viktig fråga som bör tydliggöras är vilken myndighet inom en sektor som har tolkningsföreträde och kan bestämma vilka begrepp som ska gälla inom sektorn.

CSN betonar att den stora utmaningen med informationsutbyte inte är att flytta informationen från en part till en annan utan att förstå varandra dvs. semantiken. CSN:s erfarenhet är att det är mycket svårt att ena begreppen i myndighetsvärlden. Strategin måste förtydligas och t.ex. föreslå någon typ av semantisk växel, där myndigheter som ska kommunicera kan komma överens om de begrepp som ska användas.

Mälardalens högskola tillstyrker förslaget. Högskolan anser att samordningen av semantik och begrepp med fördel kan utföras sektorsvis mellan myndigheter med snarlika uppdrag och kärnverksamhet. För att öka utvecklingstakten och poängtera hur viktig denna aspekt är för utveckling av e-förvaltning anser högskolan att uppdrag bör ges till sektorer att samverka kring dessa frågor, exempelvis till högskolesektorn.

Skogsstyrelsen stödjer intentionen.

Naturvårdsverket anser att den semantiska utvecklingen (informationsstrukturer, begrepp mm) är ytligt beskriven. Det framgår i betänkandet att semantiska problem ska lösas när de uppstår i respektive projekt. Det kan fungera om de semantiska frågorna som uppstår stäms av i en vidare cirkel av berörda myndigheter. Annars är risken att samma fråga dyker upp i ett annat projekt och att lösningen där hanteras annorlunda. Semantiska frågor är besvärliga och drar mycket resurser men är nödvändiga att lösa för att åstadkomma en långsiktig och kostnadseffektiv lösning. Det är viktigt att E-delegationen ytterligare utvecklar och konkretiserar hur denna hantering ska gå till.

Jämtlands läns landsting anser att arbetet med semantisk interoperabilitet mellan myndigheter bör koordineras med arbetet inom Socialstyrelsens NI-projekt och Center för eHälsa i samverkan, med ambitionen att säkerställa en nationellt samordnad informationsstruktur.

Hallands läns landsting framhåller att gemensamma termer och begrepp är ett problem som hälso- och sjukvården haft under många år. Det vore önskvärt med ett ännu tydligare direktiv kring detta och att man skapar ännu tydligare standards när det gäller infrastruktur och informationsstandarder.

IT&Telekomföretagen anser att utredningen synes ta ganska lätt på problemets vidd. Det måste tydliggöras var samordningen ska ske, hur beslut tas, vilket ansvar respektive myndighet har för att förebygga misstag etc.

IVA anser att staten behöver sätta upp en begrepps- och termkatalog så att information och gränssnitt kan publiceras och användas för kommunikation mellan myndigheter och för att tredje part ska kunna ta del av ursprungsinformation och vid behov bearbeta den själv.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget. Datastrukturer, begrepp m.m. påverkar också möjligheterna att vidareutnyttja data. Detta bör också beaktas i arbetet.

TNC, se *TNC:S* kommentar i avsnittet ovan: *Standardiserat informationsutbyte förenklar samarbetet såväl nationellt som internationellt (5.3)*.

CeHIS önskar ett mycket tätt samarbete och delaktighet i utvecklingen vad gäller framtagandet av vägledningen.

Wessbrandt Management AB anser att förslaget som sådant är otydligt, men i texten förordas att "lösa problemen då de uppstår" i en "stegvis" utveckling. Detta motsvarar den hittills använda metoden, som tyvärr har visat sig otillräcklig. Det behövs kraftfulla centrala insatser med en öppen katalogtjänst som stöd för att komma igång med en samordningsprocess. Se t.ex. Statskontorets rapport om Semantisk interoperabilitet (2004/455-5) och EU-kommissionens pågående IDABC-projekt Semic, se www.semic.eu.

6.4 Öppna standarder är självklara förstahandsval (5.5)

Delegationen förslag: Delegationens kommande vägledning för automatisk samverkan ska slå fast att öppna standarder är förstahandsval vid val av teknisk lösning.

Domstolsverket håller med om att öppna standarder bör vara en utgångspunkt vid val av olika tekniska lösningar. Det är också rimligt att öppen programvara övervägs vid val av lösning. Det är dock önskvärt att få klarhet i hur supportkvalitets- och säkerhetsaspekter ska hanteras vid sådana lösningar. Kommer det att finnas möjlighet att få stöd på koncernnivå kring dessa frågor.

Åklagarmyndigheten tillstyrker delegationens förslag om att ge en nämnd inom Skatteverket föreskriftsrätt om en standardiserad meddelandehantering. Även vad gäller sådana föreskrifter förutsätts en delaktighet från rättsväsendets myndigheter. Vidare delar myndigheten delegationens val av öppna standarder och programvaror.

Riksgäldskontoret anser att val av en öppen standard är ett mycket bra alternativ.

ESV instämmer i delegationens bedömning. Inom e-handelsområdet har detta varit en utgångspunkt sedan starten i mitten av nittioalet.

KFM delar uppfattningen att öppna standarder bör vara förstahandsval. Inför ett val av lösning baserad på standard krävs dock alltid en analys av frågeställning och lösning. I många fall är kommersiella lösningar baserade på öppna standarder som har proprietära tillägg. Dessa tillägg, som kan ha en avgörande betydelse för funktionaliteten, innebär rent definitionsmässigt att lösningen inte längre i alla delar följer en öppen standard.

SCB är av samma uppfattning som utredningen vad gäller öppen standard och programvara och menar att det långsiktigt är det ekonomiskt mest lönsamma.

Länsstyrelserna anser att öppna standarder alltid ska övervägas vid val av olika lösningar. Att välja standard kan dock svårligen vara överordnad andra grundläggande kriterier som att tillgodose önskad funktionalitet i en tjänst eller att kunna stödja en viss verksamhetsprocess. En standard behöver inte vara officiell utan kan vara en så kallad De-facto-standard dvs. en standard som faktiskt tillämpas utan att den föregåtts av en formell överenskommelse eller annan rättsgrund.

Skolverket tillstyrker förslaget. Utvecklingen ligger i linje med verkets långsiktiga intentioner.

KB välkomnar förslaget att öppen programvara alltid ska övervägas vid val av lösning och rekommendationen om strävan efter samordnade lösningar där flera myndigheter kan dela på investeringskostnaderna.

CSN delar också utredningens uppfattning om att öppna standarder ska vara förstahandsval vid val av tekniska lösningar men anser att samma krav ska gälla för programvaror.

YH ställer sig bakom delegationens ställningstaganden för öppna standarder och användandet av öppna register. *YH* önskar dock ännu tydligare ställningstaganden inom området. *YH* ser fördelar i nyttjandet av öppna standarder i informationsutbytet med andra myndigheter, vilket bidrar till förenklad samordning av e-tjänster. Även användar- och utvecklargränssnitt inom området bör göras tillgängliga för att säkra att e-tjänster kan samordnas och anpassas till användarnas behov.

Skogsstyrelsen stödjer förslaget.

Fiskeriverket har inget att erinra mot förslaget att öppna standarder ska vara förstahandsval. Verket anser att Kammarkollegiet bör få uppdraget att påverka dagens stora leverantörer att leverera produkter byggda på öppna standarder.

Tillväxtanalys tillstyrker E-delegationens förslag om öppna teknikstandarder. Här bör man dock vara medveten om att detta kan innebära vissa omställningskostnader. För att uppmuntra val till öppna programvaror bör en sammanfattning av framgångsrika exempel tas fram, enligt delegationens förslag. Förutom framtagande av goda exempel behöver dessutom myndigheterna styras till att i första hand välja öppna programvaror. I det arbetet kan delegationen spela en viktig roll.

Sundbybergs kommun ställer sig bakom att öppna standarder ska vara det självklara förstahandsvalet i upphandlingar.

Värmdö kommun ser ställningstagandet att föredra öppna standarder och att alltid pröva öppen källkodsalternativ som helt rätt ställningstaganden, av flera skäl, dels för att det inte skapar inlåsnings effekter, dels för att risktaganden både verksamhetsmässigt och ekonomiskt blir lägre. Det känns också naturligt som myndighet att uppmuntra en utveckling som är baserad på transparens och samverkan.

Älmhults kommun anser att det är bra att man tar hänsyn till öppna standarder.

Hörby kommun känner sig osäker på hur man definierar öppen standard och vem som äger densamma.

Sandvikens kommun ser det som helt rätt att föredra öppna standarder vid automatisk samverkan för att inte skapa inlåsnings effekter och minska risktagandet vid upphandlingar. Det känns också naturligt som myndighet att uppmuntra en utveckling som är baserad på transparens och samverkan.

Vindelns kommun håller med betänkandet och poängterar att öppna standarder är en förutsättning för att mindre kommuner ska ha en ekonomisk möjlighet att i framtiden kunna arbeta med e-förvaltning. En mindre kommun måste i många fall anpassa sig till en större motpart som inte arbetar med öppen standard. Här bör man följa Norges exempel med att klart och tydligt fastställa öppna standarder som gällande inom offentliga förvaltningar i Sverige.

Hallands läns landsting anser att det är ett bra och radikalt grepp att tydligt uttala behovet av öppen källkod.

IT&Telekomföretagen betonar att synen på hur en öppen standard bör definieras är under revision av EU

(<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7728>). Det är olyckligt att idag, som föreslås, låsa sig vid en specifik definition (enligt EIF 1.0) som riskerar bli förlegad. En definition bör referera endast till EIF och inte till specifika versioner. Alternativt bör det anges att avsikten är att följa framtida definitioner av EIF och definitioner i dokumentet tas bort. Det finns annars en uppenbar risk att man refererar till olika definitioner mellan olika EU länder vilket försvårar framtida interoperabilitet mellan länderna. Att öppna standarder ska användas är tämligen okontroversiellt. Den valda definitionens konsekvenser är dock olyckliga. Om standarden ska förvaltas av en icke vinstdrivande organisation elimineras till stor del incitament för (vidare-)utveckling av programvara. De facto-standarder (och andra internationella standarder som används i hög utsträckning idag) får svårt att göra sig gällande. *IT&Telekomföretagen* anser att på marknaden allmänt accepterade och frekvent förekommande standarder från kommersiella aktörer inte ska diskrimineras. En viktig faktor i sammanhanget är sannolikheten för fortsatt utveckling av berörd standard. Kommersiellt drivna standarder torde, om de har fått en väsentlig spridning, komma att vidareutvecklas. En öppen standard som bygger på "non profit" kan komma att stelna eller utvecklas i flera olika riktningar (jfr erfarenheter av Unix). Förslaget riskerar att isolera den offentliga sektorn från den privata sektorn och de verktyg som används i resten av samhället. Som exempel kan nämnas att många multimediestandarder idag är associerade med licensrättigheter (vilket kan exkludera dem ifrån användande enligt t.ex. EIF 1.0). Ett exempel är att videokomprimeringsstandarden H.264, som idag är dominerande och stödd av de flesta webbläsare och videosajter, såsom YouTube (samt vanliga DVD:er), kanske inte kan användas. Användandet av nya teknologier som t.ex. Skype, som utvecklats egna protokoll, försvåras eller omöjliggörs. *IT&Telekomföretagen* anser därför att en mer pragmatisk syn på öppna standarder måste användas och att andra aspekter också bör lyftas fram.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget. Delegationen bör dock förtydliga vad som avses i förslaget och delta i det fortsatta arbetet med EU:s och annan internationell utveckling vad gäller öppna standarder. Det är oklart vad delegationen avser i förslaget om öppna standarder. Den allmänna hänvisningen till utvecklingen i några länder, som delegationen nämner först, är rimligen inte det viktigaste argumentet. Är förslaget att definitionen av en öppen standard i Sverige ska vara det som står i fotnoten 6 (s. 72) även om ramverket utvecklas? I så fall borde det ha framgått av delegationens förslag. Handelskammaren anser att det är olämpligt att slå fast en alltför detaljerad definition. Det bör vidare noteras att vissa typer av öppna standarder (t.ex. kommersiella öppna standarder med licensvillkor) i dag är spridda och ger möjlighet till interoperabilitet med medborgare och näringsliv. Dessa bör även i fortsättningen kunna användas om det skulle gagna utvecklingen.

Synskadades riksförbund anser att internationella riktlinjer som WCAG och ATAG är öppna standarder som bör användas. Men det kan finnas problem med öppna lösningar när det gäller att fungera med hjälpmedelsprogram. Om man måste hitta särlösningar för barn och människor med funktionsnedsättningar i arbetslivet som är beroende av assisterande teknik så tar man flera steg tillbaka. Det blir dyrare, krångligare och stigmatiserar och drabbar människor som redan har svårt att komma ut på arbetsmarknaden. Därför måste sådana lösningar först kontrolleras utifrån tillgänglighets- och användbarhetskriterier så att de inte bygger nya hinder.

IBM är övertygade om att politiska beslut i riktning mot öppna standarder kommer att förbättra konkurrensen mellan leverantörerna av programvara. Därför är lagring av offentlig information i öppna format viktig för framtiden. *IBM* menar att målsättningen med öppna standarder som förstahandslösning först 2012 är otillräckligt. Öppna standarder bör formuleras som ett krav och införandet borde kunna tidigareläggas. Därtill behövs ett övergripande resonemang kring hur genomdrivandet kan säkras utan sanktionsmöjligheter. Vad blir följderna om kraven inte uppnås? *IBM* menar att delegationen bör utarbeta riktlinjer för hur målen ska uppnås både med hjälp av inspiration men även med hjälp av kontrollfunktioner. Dessutom saknas tydliga formuleringar kring tillämpningsområdet. Till exempel anser *IBM* att det uttryckligen bör framgå att öppna standarder ska vara ett krav för utveckling och upphandling av e-tjänster inom statlig förvaltning.

ISOC-SE är övertygade om att öppna standarder är en viktig förutsättning för att bevara och utveckla Internet. Myndigheternas val av lösningar kan ha stor inverkan även utanför den snäva ramen av samverkan med och mellan myndighet. *ISOC-SE* föreslår därför följande: ”*Direktiven till myndigheterna utformas så att öppna standarder SKALL användas och att varje undantag ska godkännas av samordnande myndighet*”.

Kommunsamverkan i väst för open source (Kivo) framhåller att flera kommuner övervägt möjligheterna med öppen källkod för att bli mer kostnadseffektiva, en del har infört OpenOffice i sina respektive verksamheter. På sikt innebär en ökad användning av produkter som baseras på öppna standarder ökad valfrihet genom ökad konkurrens på marknaden. *Kivo* är övertygade om att arbetet skulle underlättas avsevärt om det från centralt håll ställdes krav på öppna standarder vid upphandling inom offentlig sektor. Därför är det mycket positivt att betänkandet behandlar och betonar betydelsen av öppen källkod och öppna standarder. Det är bra att strategin följer EU:s riktlinje om öppna standarder och interoperabilitet. *Kivo* skulle gärna se att skrivningarna görs mer långtgående och att det ställs krav på öppna standarder. Med ett sådant krav skulle man få ett än bättre stöd för att genomföra framtida upphandlingar så att dyra inlåsnings undviks.

Kommunförbundet Norrbotten anser att viktigast borde vara att nå önskade funktioner, att göra avkall på en funktion för att uppfylla kraven av öppna standarder kan vara ett sätt att få en ny inläsningseffekt.

Open Source Sweden framhåller att regeringen i sin proposition (Prop. 2004/05:175) tagit tydlig ställning för att användningen av öppna standarder bör främjas och inom EU har konkurrensministern (Kroes, 2008) tagit tydlig ställning för att ingen medborgare ska tvingas eller uppmuntras att använda ett specifikt företags teknologi för att komma åt information från myndigheterna (under förutsättning att det existerar öppna standarder). I linje med detta behöver en strategi för e-förvaltningen säkerställa att ingen medborgare kommer att exkluderas som en konsekvens av att de IT-lösningar som används i e-förvaltningen inte baseras på öppna standarder. Aktuell forskning visar att många svenska myndigheter idag inte accepterar dokument som skickas till dem i öppna dokumentformat (en öppen standard) och istället förutsätter att enskilda medborgare har tillgång till ett specifikt företags teknologi för att på ett enkelt sätt kunna kommunicera med myndigheten. Utifrån detta menar *Open Source Sweden* att strategin, på ett mer genomgripande sätt, borde redogöra för hur denna typ av problem kan undvikas så att *e-förvaltningen görs "tillgänglig" för alla*.

IT&Telekomföretagen ser det som oerhört väsentligt att *alla medborgare kan kommunicera med myndigheterna* och att ingen diskrimineras. För att säkerställa detta borde betydelsen av lösningar baseras på öppna standarder inom myndigheterna betonas ytterligare i strategin. Det bör ställas krav på att myndigheterna använder lösningar som baseras på *öppna standarder* inom e-förvaltningen. Detta är särskilt viktigt i de fall då det rör kommunikation mellan förvaltning och medborgare. Genom att använda öppna standarder förenklas kontakten mellan alla medborgare och myndigheterna.

Det finns starka skäl för att strategin för e-förvaltningen preciseras så att det säkerställs att inget företag kommer att uppmuntras eller tvingas införskaffa (och använda) IT-lösningar som tillhandahålls av specifika företag som en konsekvens av att myndigheter använder IT-lösningar i e-förvaltningen som inte baseras på öppna standarder. Idag har svenska myndigheter gjort ett antal datakällor tillgängliga som företagen kan nyttja för att komma åt information ur offentliga register. I många fall tillhandahålls dessa via slutna format (se exempelvis analysen på www.opengov.se/data) och under restriktiva licensvillkor som kan medföra stora kostnader för det enskilda företaget. Detta innebär att de företag som vill tillgodogöra sig denna information (för eget bruk eller i syfte att vidareförädla data ur dessa källor och därigenom erbjuda nya innovativa tjänster) möter många hinder. Genom att myndigheterna i alltför begränsad utsträckning nyttjar öppna format för att tillhandahålla information medför detta extra kostnader och begränsar möjligheterna för företagen att skapa nya innovativa lösningar och tjänster. Utifrån

detta borde strategin, på ett tydligare sätt, precisera hur det kan säkerställas *att alla företag* på ett enklare och mer kostnadseffektivt sätt *kan kommunicera med myndigheterna* och det bör preciseras *hur öppna standarder kan bidra till att möjliggöra access* i e-förvaltningen. Detta är speciellt viktigt när det gäller öppna standarder för information och data. Av detta skäl bör strategin ställa krav på att myndigheter alltid ska använda *öppna format* vid förvaltning och tillhandahållande av information och data.

En viktig utgångspunkt för en långsiktig *framgångsrik e-förvaltning* är att den i så stor utsträckning som möjligt *bygger på öppna standarder* för att bidra till att frigöra "förvaltningen från beroendet av enskilda plattformar och lösningar" (Dir. 2009:19). Därför är det mycket bra att strategin preciserar och lyfter fram öppna standarder som "självkla förstahandsval". Att öppna standarder är viktigt för Sverige framgår även av regeringens IT-proposition (Prop. 2004/05:175) som tillmäter öppna standarder stor betydelse "för att åtkomsten av tjänster inte ska hindras av tekniska eller affärsmässiga in- och utlösningar. Tillämpningar och tjänster måste vara utvecklade och anpassade för olika plattformar och terminaler och använda sig av öppna standarder." Open Source Sweden hade gärna sett att strategin, på ett tydligare sätt, redogjort för den roll som öppna standarder spelar för en långsiktig framgångsrik e-förvaltning. Öppna standarder gynnar konkurrens, minimerar risken för inlåsnings effekter och stimulerar konkurrens. En öppen standard kan implementeras av flera oberoende leverantörer på olika plattformar och licensieras under olika typer av licenser (både proprietära licenser och som öppen källkod). Med öppna standarder (enligt EU:s definition i EIF version 1.0) diskrimineras inte lösningar baserade på öppen källkod. I Nederländerna definieras öppen standard på samma sätt som i SOU 2009:86, men där ställs krav på att alla offentlig IT-upphandling ska baseras på denna (om ej särskilda skäl som särskilt måste redovisas skulle föreligga). Det vore önskvärt om även den svenska strategin preciseras på motsvarande sätt.

Sambruk delar rapportens beskrivning av den stora nyttan av att följa öppna standarder. Man måste samtidigt förstå att det ibland finns parallella och bitvis kolliderande öppna standarder (enligt den definition av standarder som betänkandet gjort, eller en vidare definition som ofta är vanlig i branschen) och att det därmed krävs ett aktivt val. Här bör E-delegationen göra rekommendationer (alternativt uppdrar åt den föreslagna nämnden att ta fram vägledning/föreskrifter). Standarder måste också väljas relativt hur många aktörer som aktivt stödjer dem, att de är välspredda, att vidareutveckling och versionering sker m.m. En annan aspekt att värdera i samband med val av standarder, är huruvida det finns kostnad förknippad med användning av en viss standard. Samtidigt bör det påpekas att i det allmänna språkbruket har ordet "standardisering" en mycket bredare innebörd än vad gäller så kallade de jure-standarder, ISO-kommittéer etc. Begreppet innebär mer generellt

sett att bestämma sig för ett alternativ – precis som Sambruk önskar att E-delegationen eller den föreslagna nämnden ska göra. E-delegationen kan behöva förtydliga vilket språkbruk man vill använda. I det fall man önskar reservera ”standardisering” för endast de jure-standarder, så behöver man definiera något annat ord för den andra betydelsen hos ”standardisering”. Sambruk tillstyrker förslaget att alltid överväga öppen programvara, när så är rimligt. På liknande sätt som för standarder, är det dock mycket viktigt att välja öppna programvaror relaterat till hur aktiv ”community” som stödjer dem, att de är välspredda, att vidareutveckling och versionering sker mm. Även här är vägledningarna på sin plats. Det finns gott om avsomnade projekt inom öppen källkod, men även många som är mycket livaktiga.

Västkom anser att begreppet förstahandsval ses som ett svagt begrepp och bör förstärkas. Riktlinjer för hur öppna standarder kan anges som krav i en LOU-upphandling efterfrågas.

Wessbrandt Management AB anser att förslaget om att öppna standarder ska förordas är bra. Däremot avråds från att referera till definitionen av öppna standarder från EU-ramverket EIF 1.0 (som aldrig har fastställts som Kommissionens officiella ståndpunkt). Denna definition är omstridd inom Kommissionen och starkt ifrågasatt av såväl de formella standardiseringsorganisationerna ISO och CEN som av större delen av IT-industrin. Särskilt punkterna 2, 3 och 4 avviker från branschpraxis och skulle diskvalificera en stor del av dagens ledande formella standarder. Uttrycket öppna standarder har blivit så omstritt att många numera undviker det och i stället talar om öppna specifikationer. Textens förslag om en förteckning över rekommenderade öppna standarder kan bli tungrodd att hålla aktuell över tiden. Den bör i så fall tas fram i samverkan med Kommissionens IDABC-projekt CAMSS som arbetar med liknande frågor.

6.5 Öppen programvara ska alltid övervägas vid val av lösning (5.6)

Delegationen förslag: Delegationens kommande vägledning för automatiserad samverkan ska slå fast att öppen programvara alltid ska övervägas vid val av lösning.

ESV instämmer i delegationens bedömning. Det är klagörande att öppna standarder respektive öppen programvara behandlas separat som två skilda företeelser.

Länsstyrelserna delar uppfattningen om att det kan finnas viktiga fördelar med öppna programvaror. Länsstyrelsernas erfarenhet är dock att det ofta är relativt komplicerat att göra korrekta kostnadsjämförelser mellan öppna och proprietära programvaror särskilt när det gäller osäkerhet om framtida utveckling och kostnader för underhåll och support.

Skolverket tillstyrker förslaget. Utvecklingen ligger i linje med verkets långsiktiga intentioner.

CSN anser att överlåta till myndigheterna att "alltid överväga" är en alltför svag strategi. Exempel på områden kan vara kontorstöd och operativsystem på servernivå.

YH ställer sig bakom förslaget men önskar ett än tydligare ställningstagande för val av programvara baserad på öppen källkod, samt en strategi för samarbete myndigheter emellan och med näringslivet där lösningar med öppen programvara används som bas. Skälen är kostnadsbesparingar genom samordning, en möjlighet att ta fram gemensamma modulbyggda, återanvändbara lösningar och anamma ett långsiktigt utvecklingsarbete med ständiga förbättringar oavsett inom vilken organisation utvecklingen sker.

Skogsstyrelsen stödjer förslaget.

Livsmedelsverket har ännu inte ansett att det funnits tillräckligt tunga argument för att använda programvara med öppen källkod, men inser självklart att det är en intressant utveckling som dock kräver mer kompetens än den slimmade IT-enhet verket har idag. Större delen av Livsmedelsverkets applikationer är driftsatta inom myndigheten. Det innebär dock inte att verket ser det som nödvändigt att även fortsättningsvis driva alla system på egen hand.

Vindelns kommun anser att kunskapen om öppna programvaror inom offentlig verksamhet bör spridas vidare mellan statlig, landsting och kommunal verksamhet. Öppna programvaror kan vara alternativ som inte belyses tillräckligt och att exempel på myndigheter som använder öppen programvara får ett ansvar att sprida kunskapen.

IT&Telekomföretagen delar uppfattningen att totalkostnaden ("Total cost of ownership") ska beräknas, och anser att det också ska redovisas öppet. Emellertid är det angeläget att metoden för hur kostnaden ska beräknas är tydlig. *IT&Telekomföretagen* kan inte finna att utredningen tar ställning till detta. *IT&Telekomföretagen* rekommenderar att delegationen med prioritet tar fram en modell för vad som ska inräknas och hur totalkostnaden ska beräknas, och det bör också ges tillfälle för marknadens aktörer liksom relevanta myndigheter att lämna synpunkter på modellen. Erfarenhetsmässigt tror *IT&Telekomföretagen* att det annars lämnar öppet får såväl subjektiva preferenser som tvister om relevant totalkostnad.

Samma resonemang (se *IT&Telekomföretagens* kommentar till avsnitt 5.5) gäller öppna format. Att de ska vara ett alternativ är rimligt, men det kan inte vara självklart att de alltid ska väljas. Det måste bl.a. ses i perspektiv av format och standarder som andra parter (företag och

privatpersoner t ex) använder. Öppen programvara kan i många fall vara rekommendabel. Men här är, som utredningen påpekar, totalkostnaden av stor vikt. Än en gång vill *IT&Telekomföretagen* därför betona vikten av en accepterad och enhetlig form för beräkning av denna kostnad. I sammanhanget är det viktigt att känna till att hänvisningen i kap. 5.6, fotnot 8 (avseende Rikspolisstyrelsen) inte är okontroversiell och snarast inkorrekt, vilket framgår av <http://www.idg.se/2.1085/1.226040/polisens-succé-kraftigt-overdriven>, och som bekräftas av Rikspolisen, se <http://www.idg.se/2.1085/1.226045/polisen-vet-inte-hur-bilden-spridits>.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget. I skälen pekar delegationen på brister i upphandling och avrop av program. Vidare motiveras förslaget med att det skulle kunna leda till besparingar. Att välja öppna program leder inte nödvändigtvis till sänkta kostnader. En rad andra faktorer måste också räknas in när program ska anskaffas. Handelskammaren drar slutsatsen att det finns en kritik mot upphandlingar gjorda av myndigheter. Att alltid överväga öppna program är då bara en del i lösningen av problemet. Delegationen bör initiera ett arbete som leder till bättre programupphandling ur ett bredare perspektiv.

Kommunförbundet Norrbotten menar att detta inte är något självändamål. Ska alltid vara naturlig del i upphandlingars kalkylunderlag. Viktigt med underlag för helhetsbedömning och för vägning av pris kontra funktion och kvalitet.

Open Source Sweden framhåller att det idag finns många livskraftiga Open Source-projekt som används i många organisationer där många professionella utvecklare är aktiva. Det finns många skäl till att strategin borde preciseras med mer långtgående förslag för att stimulera våra myndigheter att göra en mer medveten satsning på öppen källkod, då inte bara av kortsiktiga kostnadsskäl, utan framförallt för att stimulera innovation och återanvändning av lösningar. Ett antal utredningar inom våra kommuner visar att det finns möjlighet att bli mer kostnadseffektiv, men det finns också svårigheter som måste överbryggas. Det är viktigt att lyfta fram goda exempel och dra lärdom av dessa samt utbyta erfarenheter mellan våra myndigheter.

Det vore önskvärt om strategin, på ett tydligare sätt, hade utvecklat ett resonemang om vilka effekter som kan uppnås om myndigheter ställer krav på att den programvara som ska utvecklas och upphandlas ska licensieras som öppen källkod. Utöver att licensformen ger nya möjligheter till samverkan ger den också myndigheten ökad kontroll på sin IT-investering (genom att myndigheten själv kan avgöra hur lösningen ska förvaltas och på vilket sätt och när den ska vidareutvecklas). Vidare har myndigheten möjligheten att i större utsträckning (än för proprietär kod) konkurrensutsätta leverantörer

(eftersom fler leverantörer kan ges tillgång till den öppna källkod som ska vidareutvecklas). Myndigheten kan välja att själv förvalta lösningen eller upphandla support och vidareutveckling. Licensformen ger myndigheten möjlighet att enklare byta (och konkurrensutsätta) leverantörer eftersom systemet är tillgängligt för alla i form av den öppna källkoden (och därmed möjlig att återanvändas för alla). Inom EU bedrivs nu ett arbete för att ta fram riktlinjer för att stödja myndigheter vid upphandling av öppen källkod (OSOR, 2008) och detta arbete bör beaktas i strategin för e-förvaltningen.

Ett förslag om att ställa krav på att all offentligt finansierad programvara görs tillgänglig som öppen källkod är inte nytt. Detta föreslogs av IT-standardiseringsutredningen (SOU 2007:47) och flera remissinstanser, bl.a. Skattemyndigheten, gav sitt stöd till detta förslag. När myndigheternas programvara är tillgänglig under en öppen källkodslicens ger detta samverkansmöjligheter inom och mellan myndigheter (både i Sverige och internationellt). Det stimulerar även samverkan mellan myndigheter och privata aktörer, vilket är speciellt värdefullt för många svenska små och medelstora företag.

Vidare ser Open Source Sweden det som väsentligt att närmare analysera erfarenheterna från Nederländerna och lära av deras goda exempel. I Nederländerna ställs det krav på öppen källkod vid all offentlig utveckling och upphandling av programvara inom myndigheterna. Om en offentlig upphandling genomförs av programvara som inte är licensierad under en öppen källkodslicens måste detta särskilt motiveras. Utifrån en nationell handlingsplan (Open Connection, 2007) drivs i Nederländerna idag ett systematiskt arbete som involverar alla myndigheter och de har även etablerat ett kompetenscenter för att stötta myndigheterna i dessa frågor (se "Nederland Open in Verbinding", www.noiv.nl). I flera andra länder görs liknande satsningar och det finns många initiativ i Europa (se vidare www.OSOR.eu). Det finns även en mycket omfattande forskning på området som visar att det finns stora möjligheter med att använda öppen källkod inom offentlig sektor och forskningsstudier visar att öppen källkod idag har en betydande nationalekonomisk effekt inom EU (se exempelvis EU-studien "FLOSS Impact", www.flossimpact.eu, för en översikt). För att säkerställa framtida tillgänglighet av upphandlade system som baseras på öppna standarder kan programvara baserad på öppen källkod också utgöra värdefulla lösningar som säkerställer att den öppna standarden är tillgänglig i framtiden. En sådan öppen referensimplementering av en öppen standard utgör därmed en plattform som kan inspekteras och studeras för att standarden bättre ska kunna förstås och ytterligare preciseras. Med öppna referensimplementeringar kan viktiga "byggstenar" också utgöra en utgångspunkt för myndighetsövergripande system och även utgöra värdefulla resurser för kompetensutveckling (både inom professionen och inom utbildningsväsende). Tidigare studier med svenska professionella utvecklare visar att professionella

programmerare ser öppen källkod som en mycket värdefull resurs för kompetensutveckling (Lundell et al., 2006).

Trots många goda exempel på att lösningar baserade på öppen källkod kan ge goda effekter finns det många missuppfattningar inom området. En studie av Verva (2008) visar att 73 % av svenska myndigheter saknar en policy om att alltid beakta öppen källkod i samband med upphandling av IT-system. Redan 1999 presenterade Tim O'Reilly (1999) tio myter om öppen källkod för en grupp beslutsfattare ("Fortune 500 executives") och en del av dessa missuppfattningar förekommer, drygt tio år senare, fortfarande debatten. Detta visar att det finns ett stort kompetensbehov. I många organisationer har flera initiativ tagits utifrån olika "gräsrotsperspektiv" men detta behöver kompletteras med en kraftfull strategi. För att åstadkomma en större positiv effekt för myndigheterna bedömer Open Source Sweden att strategin skulle behöva kompletteras och preciseras med mera långtgående förslag på området (som exempelvis att det ställs krav på att nya lösningar baseras på öppen källkod, om det inte finns starka skäl som kan redovisas emot detta). Om varje upphandling och myndigheternas egenutveckling av programvara leder till att den *inte* licensieras under en öppen källkodslicens ska skälen för detta alltid särskilt motiveras. Denna dokumentation utgör ett värdefullt underlag för att analysera konsekvenser (gentemot senare utfall) och kan på sikt även utgöra ett värdefullt underlag för att eventuellt justera strategi och rekommendationer.

RAÄ instämmer i skrivningarna om användningen av öppen programvara och anser att öppenhet bör vara ett ledord för det framtida e-förvaltningsarbetet.

Västkom bifaller förslaget. Riktlinjer för hur öppna programvaror kan anges som krav i en LOU-upphandling, efterfrågas.

6.6 Framtidssäkrad teknik används för att säkerställa effektivitetsvinster och låg risk (5.7)

Delegationens förslag: Regeringen ska ge Kammarkollegiet i uppdrag att tillhandahålla ett ramavtal för standardiserad meddelandehantering enligt delegationens kommande vägledning för automatiserad samverkan. Regeringen ska ge utvecklingsansvariga myndigheter i uppdrag att samordna tester och erfarenhetsutbyte av teknik inom respektive sektor.

Domstolsverket ser det som en självklarhet att myndigheterna bör planera övergång till ny teknik vid rätt tidpunkt samt att modern och beprövad teknik ska användas. Frågan om hur man i detta sammanhang ska kunna kvalitetssäkra kravet på effektivitet, låg risk och teknikval behöver dock

överbägas ytterligare. Även där är det en fråga från verkets sida om stöd kommer att ges till myndigheterna, t.ex. genom delegationens försorg.

Socialstyrelsen välkomnar förslaget om utökade statliga ramavtal, men vill framhålla att även myndigheter som inte är sektorsansvariga måste beredas möjlighet att delta och ge input i denna process.

ESV anser att det inte är möjligt att närmare bedöma delegationens förslag i denna del med hänsyn till att den vägledning som enligt delegationen ska ligga till grund för ett uppdrag till Kammarkollegiet inte är framtagen.

Länsstyrelserna har i utvecklingen av gemensamma IT-lösningar haft stor nytta av statliga ramavtal och i första hand nyttjat dessa för att förenkla anskaffningsprocessen m.m. En fortsatt satsning på ramavtal för den offentliga förvaltningen är därför något som länsstyrelserna förordar. Länsstyrelserna anser att meddelandehantering är ett särskilt angeläget område. Länsstyrelserna kan här också bidra till denna utveckling bl.a. utifrån erfarenheter kring samverkan och utveckling av e-tjänster.

KB har inget att erinra mot att Kammarkollegiet får i uppdrag att ta fram centrala ramavtal för ärendehanteringssystem samt standardiserad meddelandehantering.

Jämtlands läns landsting ser positivt på förslaget att Regeringen ska ge utvecklingsansvariga myndigheter i uppdrag att samordna tester och erfarenhetsutbyte av teknik inom respektive sektor.

SNUS anser att det är en positiv målsättning att använda framtidssäkrad teknik och säkerställa effektivitetsvinster. Att upphandla en standardiserad meddelandehantering går dock rakt emot andra delar av texten där man talar om vikten att definiera öppna gränssnitt och inte enskilda produkter. Framtidssäkring uppnås genom att garantera att kommunikation sker med öppna gränssnitt så att flera system kan samverka och inlåsnings effekter i enskilda proprietära system kan undvikas. Att genomföra förslaget i avsnitt 5.7 riskerar att motverka andra bra förslag i utredningen som t.ex. 5.2 och premiera ännu ett centralt och låst SHS-system.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

CeHIS saknar resonemang om behovet av ett nationellt testcenter för att kunna säkerställa interoperabilitet redan under utveckling eller som krav vid upphandling etc. Man kanske också ska överväga någon form av certifieringsförfarande. Detta kan upphandlas eller outsourcas för att inte bedrivs av myndigheterna i sig, för att skapa ökad trovärdighet i bedömningarna.

IBM menar att någon, förslagsvis e-nämnden, för att uppnå bästa tänkbara medborgarservice och öka användandet, bör kontrollera föreslagna e-processer från myndigheten för att säkerställa användarvänligheten. Denna process bör vara gemensam för flera myndigheter. Avseende den tekniska standarden så menar *IBM* att valet är självklart. Krav bör ställas på öppna standarder, gärna tidigare än 2012, oavsett nivå. Vidare menar *IBM* att meddelandet om föreskrifter i fråga om öppna standarder måste vara tvingande, inte i form av en rekommendation.

Open Source Sweden anser att en viktig utgångspunkt för en framgångsrik e-förvaltning är att den *främjar konkurrens* mellan aktörer på marknaden. En viktig del i en sådan strategi är att göra myndigheter medvetna om de risker som finns med att hamna i skadliga beroenden. Det finns många olika former av inlåsningseffekter som kan uppstå när myndigheter utvecklar, förvaltar och upphandlar IT-system. Dessa effekter kan medföra betydande kostnader och svårigheter för en myndighet på lång sikt. Om en myndighet, exempelvis, inte kalkylerar med alla de kostnader som uppstår som en konsekvens av att upphandla ett system som använder slutna format riskerar myndigheten att fastna i ett skadligt beroende som är mycket kostsamt och svårt att komma ifrån. En svårighet som ofta förbises vid upphandling och användande av system som använder slutna format är "cureringskostnader" och "exitkostnader" som uppstår vid ett framtida behov av att migrera data från slutna till öppna format (Lundell & Lings 2010). Om en myndighet sitter fast i ett beroende av en enskild leverantör (som kontrollerar ett slutet format) riskerar myndigheten att dra på sig stora framtida kostnader och avsevärda tekniska problem vid framtida behov av tekniskt stöd från just denna specifika leverantör. En sådan inlåsning kan (i praktiken) vara mycket svår att frigöra sig ifrån eftersom leverantören (som har monopol och kontrollerar det slutna formatet) kanske inte är intresserad av att hjälpa myndigheten att migrera till ett öppet format. I värsta fall kanske leverantören inte ens finns kvar på marknaden när det blir aktuellt att försöka frigöra sig från inlåsningen. Svårigheter och problem för en myndighet orsakade av inlåsningseffekter kan också få stora konsekvenser för andra organisationer och enskilda som ska kommunicera med myndigheten. Av detta skäl finns det stor anledning för en myndighet att överväga eventuella avsteg från att själva använda öppna standarder då ett eget "skadligt beroende" kan få stora negativa konsekvenser för såväl andra myndigheter, organisationer, företag som enskilda. Att det i framtiden kan finnas demokratiska krav på att tillgängliggöra information som lagrats i slutna format gör att myndigheten kan komma att stå inför betydande problem.

Att säkerställa transparens och en god förvaltning för framtida access av den information som myndigheten lagrat är viktigt ur ett demokratiskt perspektiv. Av detta skäl är det väsentligt att myndigheter upphandlar system utan att bli inlåsta och beroende av endast en leverantör. Det är

speciellt viktigt att inte införa system som innebär att myndighetens egen information kommer att förvaltas i slutna format eftersom de negativa effekterna av en inlåsning då blir särskilt allvarliga. I dessa situationer är det särskilt viktigt att vid upphandling ställa krav på öppna standarder och öppna format. Om ett upphandlat system är baserat på öppna standarder finns det i allmänhet flera leverantörer som myndigheten kan upphandla framtida tjänster ifrån och kommande upphandlingar kan därmed konkurrensutsättas. Ett exempel på en öppen standard för dokumentformat är ODF (www.odfalliance.org, www.opendocsociety.org) till vilken det finns flera leverantörer som tillhandahåller lösningar och support (både programvaror baserade på öppen källkod och sådana som är baserade på slutna proprietära licenser). Även Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) gör bedömningen att ”det är rimligt att kommuner och landsting kan ta emot” ODF-dokument (SKL 2008). Även om strategin på ett bra sätt behandlar öppna standarder skulle den kunna haft ett tydligare resonemang om sambandet mellan öppna standarder och konkurrens på marknaden, samt en redogörelse för hur slutna standarder riskerar att skapa monopolsituationer vilket är viktiga aspekter att beakta vid upphandling. Exempelvis har det inom EU publicerats (utkast till) riktlinjer och vägledning för upphandling (se OSOR 2008) vilket skulle kunna vara en värdefull källa som strategin skulle kunna hänvisat till.

Västkom bifaller förslaget.

Wessbrandt Management AB menar att förslaget att tillhandahålla ramavtal för standardiserad meddelandehantering är otydligt, liksom textens uttalande att i första hand välja ”modern och beprövad teknik”, där modern och beprövad inte självklart är förenliga. Gissningsvis avses här bland annat en moderniserad version av dagens SHS, ibland kallad SHS 2.0. Benämningen SHS känns förbrukad och bör undvikas för att inte begränsa framtida teknikval, men det första steget i förslaget borde vara att ge delegationen resurser och expertkompetens för att ta fram en ”förvaltningsgemensam specifikation” över den meddelandehantering som önskas, först därefter kan den upphandlas.

7 Effektivare stödprocesser (kap 6)

Skogsstyrelsen ser positivt på inriktningen i förslagen i avsnitt 6. Delegationens förslag avseende effektivare stödprocesser är dock allmänt sett mer utvecklade och erfarenheten är mindre inom det här området än i flera andra av rapportens delar.

Boverket har i princip inget att invända mot delegationens förslag, vare sig vad gäller effektivare stödprocesser eller vad gäller frågan om myndigheternas framtida IT-försörjning.

VINNOVA är en innovationsmyndighet, som i förhållande till VINNOVAs storlek och budget, ligger långt framme i IT-utvecklingen och som sköter driftsverksamhet åt flera andra myndigheter. Denna verksamhet kan ytterligare utvecklas.

Jämtlands läns landsting påpekar att detta avsnitt i strategin omfattar effektivisering av myndigheternas interna stödprocesser. Landstinget betonar dock behovet av standardiserat informationsutbyte mellan statliga myndigheter och landsting/kommuner.

7.1 Inför gemensamma administrativa verksamhetsstöd stegvist och baserat på erfarenheter (6.2)

Delegationens förslag och ställningstaganden: Regeringen ska ge Skatteverket och Rikspolisstyrelsen i uppdrag att under 2010 i en försöksverksamhet var för sig tillhandahålla tjänster för ekonomi- och personaladministration i s.k. gemensamma administrativa verksamhetsstöd. Regeringen ska ge Ekonomistyrningsverket i uppdrag att parallellt med försöksverksamheten på ett standardiserat sätt mäta myndigheternas kostnader inom ekonomi- och personaladministration. Delegationen ska följa upp försöksverksamheten och Kammarkollegiets nuvarande stöd inom ekonomi- och personaladministration samt med hänsyn till uppföljningsresultat överväga vilka ytterligare myndigheter som är lämpliga att tillhandahålla gemensamma administrativa verksamhetsstöd.

Delegationen ska skyndsamt utreda förutsättningarna för att frikoppla ett gemensamt administrativt verksamhetsstöd från värdmyndigheten.

Domstolsverket framhåller att stödprocesser kan effektiviseras genom att flera myndigheter med likartade behov utnyttjar tjänster från ett gemensamt verksamhetsstöd. Verket är positivt till den försöksverksamhet som föreslås vad gäller tjänster för ekonomi och personaladministration samt den utvärdering av kostnader som ESV föreslås få i uppdrag att utföra. Att en myndighet ska ansluta sig till ett gemensamt verksamhetsstöd såvida inte en gjord nyttoanalys visar att det finns skäl för en annan lösning är en rimlig utgångspunkt. Framhållas bör att en viktig del i den nyttoanalysen också är kvalitetsaspekten, där t.ex. befintlig personals kunskap ingår. Vad som kan anses utgöra särskilda skäl bör ges en vidsträckt tolkning och respektive myndighet bör ges ett betydande mått av inflytande när det gäller valet mellan intern leverans, gemensamt verksamhetsstöd eller befintlig outsourcing. Samma överväganden gör sig gällande också när det gäller valet mellan intern eller extern leverans av IT-tjänster.

SÄPO:s erfarenhet är att även andra aspekter än anskaffningskostnaden bör beaktas och då särskilt säkerhetsfrågor. Utredningen konstaterar att

”Stödtjänster kan produceras till lägre kostnad och även ofta till högre kvalitet än när tjänsterna produceras vid varje enskild myndighet.” Man hänvisar även till ”Erfarenheten visar att betydande kostnadsbesparingar kan göras genom att öka inslaget av externt köpta IT-tjänster”.

Åklagarmyndigheten anser att det finns många fördelar med en centraliserad och datoriserad hantering av administrativa processer och tjänster. Det kan handla om möjligheten till bättre tekniska lösningar, svårigheten att upprätthålla tillräcklig kompetens bland ett fåtal som hanterar en viss administrativ process, minskad sårbarhet mm. Åklagarmyndigheten har rationaliserat sina processer genom bl.a. genom utveckling av centrala lösningar. Det finns dock också nackdelar som till viss del minskar vinsterna. Det kan t.ex. vara längre avstånd till källan och kunskapen om olika förhållanden och händelser, sämre personkännedom och sämre möjlighet att upptäcka fel. Tidigare erfarenheter med samordnat stöd hos en annan myndighet visat på problem med både prissättning och prioriteringar förekommer i övrigt ett sådant samarbete endast i ringa utsträckning. Åklagarmyndighetens hantering av personal - och ekonomistöd anses vara kostnadseffektivt och av hög kvalitet. Myndighetens höga ekonomiadministrativa rating hos ESV är ett exempel på detta. Myndigheten ser det därför idag inte som en fördel att köpa personal- eller ekonomitjänster externt i någon större omfattning. Myndigheten kommer dock att noga följa Skatteverkets och Rikspolisstyrelsens försöksverksamhet med ett gemensamt administrativt verksamhetsstöd. Om dessa tjänster bedöms som mer effektiva än myndighetens egna, och om priset för dessa är förmånliga, kommer Åklagarmyndigheten naturligtvis att pröva sådana lösningar. Många myndigheter avsätter idag mycket tid för förvaltning och utveckling av det tekniska stödet för personal- och ekonomiadministration. En utveckling av ett gemensamt tekniskt stöd skulle därför kunna vara ytterligare ett område för en mer kostnadseffektiv administration.

Kriminalvården anser att förslaget allmänt sett är en lovvärd ambition som med största sannolikhet skulle medföra stordriftsfördelar och synergieffekter. Med anledning av sin storlek vill Kriminalvården för sin sida dock framhålla svårigheterna att lägga den verksamheten på en annan myndighet. Om det å andra sidan skulle bli aktuellt för Kriminalvården att ta på sig ett sådant uppdrag är myndigheten givetvis positiv till att utröna möjligheterna för detta. Myndigheten vill dock framhålla att ett sådant uppdrag givetvis skulle ställa krav på en långsiktighet så att kostnaderna för uppbyggnad av erforderliga resurser skulle fördelas över en längre tidsperiod. Gemensamt verksamhetsstöd på standardfunktioner såsom ekonomi, telefoni, datakommunikation m.m. bör kunna fortsätta att utvecklas samtidigt som systemstödet för dessa tjänster borde kunna standardiseras i högre utsträckning. Detta torde leda till väsentligt minskade kostnader samtidigt som det ger större möjlighet till kunskapssamverkan.

Brå delar bedömningen att IT-utvecklingen har skapat förutsättningar att samordna transaktionsintensiva stödtjänster – ekonomi och personaladministration – och att detta kan medföra skalfördelar. Det finns dock även viss risk för att effektiviseringen leder till negativa effekter i form av en minskad kontaktyta mellan stödprocessaktörerna och kärnverksamheten. Vid ett ”in house” utförande av tjänsterna underlättas utförandet bland annat genom att verksamhetsanknuten kunskap finns uppbyggd samt att problem och frågor som uppstår snabbt kan hanteras och besvaras. Problematiken ska inte överdrivas, men är väl värd att belysas i sammanhanget.

FMV framhåller att ett exempel på andra stödprocesser som kan komma att inkluderas på sikt kan vara inköpsadministration. *FMV* hänvisar även till sitt yttrande över Statskontorets rapport: En effektivare statlig inköpssamordning – analys och förslag (2009:12). *FMV* menar att det finns så stora synergier mellan den verksamhet som en eventuell ny stödmyndighet inom försvarsområdet kommer att bedriva och den verksamhet som behöver bedrivas för att omhänderta den statliga inköpssamordningen att ett ur ett statsfinansiellt perspektiv vore felaktigt att dela dessa verksamheter på två myndigheter. *FMV* är beredd att ta på sig uppgiften att sammanhålla den statliga inköpssamordningen. *FMV* är en myndighet som är lämplig att tillhandahålla gemensamt administrativt verksamhetsstöd inom området upphandling/inköp, med hänsyn till att upphandling är en av *FMV*:s kärnverksamheter. Vad gäller administrativt stöd för kundmyndigheter bör anvisningar och metodik för genomförandets samtliga faser tillhandahållas som hjälp för myndigheterna. Exempel på typiska business case bör tillhandahållas. Stöd behövs även för att en myndighet ska kunna göra rättvisande kostnads-/nyttoanalyser som omfattar nyttoaspekterna ur ett samhällsperspektiv.

Pliktverket tillstyrker förslaget. Det är en fördel att börja med de ekonomi- och personaladministrativa stödprocesserna. Av betänkandet framgår att flera myndigheter redan idag kan erbjuda tjänster inom dessa områden. Efter hand kan även andra områden bli aktuella för samordning, exempelvis upphandling. *Pliktverket* kan mycket tänka sig att bli anslutet till en värdmyndighet för att få stöd inom bland annat områdena ekonomi, personal och upphandling.

Socialstyrelsen anser att inrättande av servicecenter i grunden är ett bra förslag, men påpekar samtidigt att kostnaderna för denna typ av lösning inte bör underskattas. Modellen med gemensamma verksamhetsstöd bygger också på att myndigheterna har samma system inom de ekonomi- och personaladministrativa områdena och att ekonomi- och redovisningsmodeller är likadant utformade. Det finns också en risk att det kan bli svårt att tillgodogöra sig besparingarna i form av färre anställda eftersom somliga arbetsuppgifter bara utgör en del av en mängd

uppgifter för enskilda handläggare. Vidare måste en samordning av lokala kollektivavtal på myndighetsnivå (arbetstidsavtal, restidsavtal etc.) genomföras för att full effektiviseringspotential ska kunna uppnås. Pilotprojektet med införandet av gemensamma verksamhetsstöd bör följas noga för att avgöra om de förväntade effektiviseringsvinsterna uppnås. Övergångskostnaderna kan förväntas bli betydande.

Riksgäldskontoret ställer sig bakom förslaget avseende Skatteverket och Rikspolisstyrelsen. Det är positivt att ta till vara på existerande kompetens och infrastruktur. Att stora myndigheter centraliserar sin ekonomi- och personaladministration bör bidra till en effektivare förvaltning. Det är också bra att se över existerande processer och standardisera för bättre kvalitet och kostnadsbesparingar. Riksgälden saknar dock redovisning av tidigare erfarenhet av gemensamma verksamhetsstöd. Om fler myndigheter ska ingå i ett eller flera verksamhetsstöd kommer den verksamheten arbeta mot en mycket diversifierad kundgrupp. Riksgälden ifrågasätter om en centralisering av stödprocesserna per automatik leder till effektivisering för staten totalt. Riksgälden instämmer delvis i förslaget att verksamhetsstöden ska utföra merparten av administrativa och transaktionsorienterade aktiviteter. Riksgälden ser positivt på att behålla Kammarkollegiet eller motsvarande som verksamhetsstöd för små myndigheter. För medelstora myndigheter kan förslaget få negativa effekter. Relativt få arbetsuppgifter är av repetitiv karaktär. Dessa uppgifter är delar av en process som skulle påverkas negativt om delar av processen inte längre finns på den egna myndigheten. Rekryteringsprocessen bör inte heller brytas upp. Riksgälden ställer sig tveksam till delegationens modell då den riskerar att upplevas som byråkratisk och oflexibel. Det finns en risk för dubbelarbete och kunden söker sig till befintlig personal på myndigheten. Riksgälden håller med om att kvantitativa nyttor kan uppnås med administrativa verksamhetsstöd. Däremot kommer dessa nyttor i många fall uppnås på bekostnad av de kvalitativa nyttorna. Riksgälden delar inte uppfattningen att en helpdesk-funktion skulle höja kvaliteten i stödtjänsterna. Centralt placerade ämnesspecialister vore positivt. Det kan vara bra alternativ till att köpa tjänsten på öppna marknaden.

FI är tveksam till möjligheterna att åstadkomma större besparingar genom att bygga gemensamma verksamhetsstöd. E-delegationens mål, nämligen att omfördela myndigheters resurser från stödverksamhet till kärnverksamhet, kan uppnås ändå genom regeringens styrning. Eftersom de arbetsuppgifter som framför allt berörs av förslaget om gemensamt verksamhetsstöd är få på en myndighet av FI:s storlek är möjligheterna till besparingar små, i synnerhet om nya uppgifter som att påverka stödtjänsternas utformning tillkommer. Det pågår redan ett arbete med att effektivisera och rationalisera ekonomiadministrationen i statsförvaltningen, exempelvis genom införandet av e-faktura och e-beställningar. Möjligheten till större flexibilitet för den enskilda

myndigheten blir i praktiken beroende av hur efterfrågan ser ut för den värdmyndighet som ska tillhandahålla verksamhetsstöd. De myndigheter som erbjuder verksamhetsstöd måste kunna tillgodose olika parter behov inom rimlig tid. Vad som är rimlig tid bör definieras i avtal. FI har negativa erfarenheter av tidigare försök att utkontraktera stödtjänster. Hög kvalitet uppnås genom god kännedom om verksamhetens förutsättningar. Det är viktigt att myndigheter som ska köpa stödtjänster ges möjlighet att utvärdera dem gentemot de egna kvalitetskraven. FI ser inte att E-delegationen visar hur förslagen kommer att avhjälpa situationen med stora framtida pensionsavgångar. Pensionsavgångarna är ett större problem för myndigheternas kärnverksamhet än för ekonomi- och personaladministrationen.

ESV instämmer i delegationens bedömning att en utveckling mot en mer koncentrerad administrativ hantering i staten är ett prioriterat utvecklingsområde med stora effektiviseringspotentialer och att ett konkret förändringsarbete bör inledas omgående. *ESV* noterar att delegationens bedömningar och förslag i allt väsentligt överensstämmer med vad som redovisades i den rapport som *ESV* på eget initiativ lämnade till regeringen i oktober 2007. *ESV* förordade liksom nu delegationen en stegvis process som inleds med personal- och ekonomiadministrativa tjänster och som främst bygger på de interna servicecenter/gemensamma verksamhetsstöd som har etablerats inom några av de största myndigheterna. Liksom delegationen ansåg *ESV* att formerna för en frikoppling från dessa borde utredas. Delegationen har förtjänstfullt utvecklat ansatsen genom att föreslå att det ska vara servicecenter som efter att ha samlat tillräcklig volym och standardiserat processer ska överväga outsourcing och inte enskilda myndigheter. Detta ligger väl i linje med de bedömningar *ESV* gjorde vad gäller möjligheterna till få till stånd lönsamma marknadslösningar. Regeringen bör kunna följa *ESV*:s tidigare förslag och inleda en stegvis process utan att beteckna det första steget som en försöksverksamhet. Ett tydligare principiellt ställningstagande om huvudinriktningen skulle skapa ett bättre tryck i och en tydligare målinriktning för förändringsarbetet även om varje myndighets anslutning till ett servicecenter bör baseras på en individuell nytto-kostnadsbedömning.

Användningen av beteckningen försöksverksamhet kan skapa osäkerhet om både inriktning och förändringstakt. Det gäller särskilt som frågan tidigare har behandlats i flera sammanhang där betydande effektiviseringspotentialer har redovisats utan att regeringen har tagit tydlig ställning. En sådan osäkerhet kan också medföra en tveksamhet som mer allmänt fördröjer myndigheternas effektivisering inom det administrativa området i avvaktan på ett tydligt principställningstagande från regeringen när det gäller införande av myndighetsövergripande servicecenter för personal- och ekonomiadministrativa tjänster.

Det är önskvärt med en samlad analys av de initiativ som väntas påverka myndigheterna de kommande åren. Det gäller inte minst flera aktuella förändringar som berör det administrativa stödet. En samordning mellan införande av och hemtagning av effektivitetsvinster från e-faktura, nu aktuellt införande av e-beställningar och övergång till servicecenter behöver ske. Utan koordinering uppstår sunk costs och flera stora samtidigt förändringar är svåra att hantera för myndigheterna, särskilt om dessa inte är samordnade.

Delegationen påtalar risken att man genom att bygga vidare och expandera nuvarande systemlösningar riskerar att bygga fast sig i mindre lyckade lösningar. Alternativa systemlösningar för framtida gemensamma verksamhetsstöd bör därför utvärderas. Samtidigt nämns endast kortfattat ESV:s nu pågående upphandlingsprojekt (EA-system samt e-handel). Det kan finnas såväl avtalsmässiga som tekniska hinder för att nyttja dagens EA- och PA-system i framtida servicecenter och kravspecifikationen i de pågående upphandlingarna lägger därför stor vikt vid att upphandlade lösningar ska kunna fungera väl i en servicecentermiljö.

Byten av systemstöd för egenrapportering som används av stora delar av myndighetens personal kan leda till både förändringsmotsstånd och diffusa kostnader som inte ska underskattas. På motsvarande sätt kan övergång till sådana egenrapporteringssystem få motsvarande negativa effekter, vilket behöver uppmärksammas mer än vad som har skett hittills.

ESV anser att roll- och ansvarsfördelningen mellan delegationen och ESV behöver förtydligas (se även avsnitt Styrning av genomförande utifrån ett koncernperspektiv (6.3)). ESV ser förslaget om att ESV ska få i uppdrag av regeringen att parallellt med försöksverksamheten på ett standardiserat sätt mäta myndigheternas kostnader inom ekonomi- och personaladministration som en naturlig uppgift för verket.

ESV har nyligen tagit initiativ till ett utvecklingsprojekt i syfte att i samverkan med ett antal myndigheter ta fram ett antal administrativa nyckeltal för att regelbundet mäta olika overhead-kostnader för samtliga statliga myndigheter. Avsikten är att ta fram mått på både mer övergripande nivå och mått som är användbara för att indikera potentialer i olika förändringsalternativ, som till exempel överföring av uppgifter till servicecenter. Vid uppföljning av effekter av sådana förändringar är det betydelsefullt att inte enbart mäta effekter detaljerat i den berörda processen utan också mäta på mer aggregerad nivå för att kunna bedöma vad som sker med till exempel frigjorda resurser. Finns dessa kvar inom berörd funktion och för vilken typ av produktion i så fall? Har resurserna förts till annat administrativt stöd och för vilket ändamål? Har en resursförstärkning av kärnverksamheten skett eller har

frigjorda resurser främst använts för att möta det generella produktivitetsskravet.

ESV ser det som naturligt att koppla det behov av mätning som delegationen aviserar till det nyckeltalsinitiativ som ESV har tagit. ESV har inlett en dialog med företrädare för delegationen i avsikt att få till stånd en väl fungerande samverkan under projektarbetet som avses avslutas i september 2010. ESV vill i samråd med delegationen återkomma till regeringen med förslag om en modell för regelbunden nyckeltalsrapportering och stöd till införande och uppföljning av olika centrala effektiviseringsinitiativ kan utformas. I samband därmed avser ESV också bedöma det finansieringsbehov som kan föreligga.

KFM är klart positiv till en för staten gemensam utveckling av shared-service-lösningar. Sådana lösningar ger goda förutsättningar för en effektivisering av verksamheten hos de myndigheter som nyttjar berörda tjänster. Samtidigt ges det möjligheter för verksamhetsstöden, som ju har tjänsteleveranser till myndigheter som kärnverksamhet, att åtminstone på sikt erbjuda högkvalitativa tjänster. Det är vidare positivt med samordnade lösningar för verksamhetsstöd. De lösningar som finns idag inom staten är mycket olika. Det är viktigt att frikoppla verksamhetsstöd från värdmyndigheterna. Det är inte rimligt eller lämpligt att en generaldirektör för en myndighet ska vara högsta chef för en administrativ stödfunktion som ska serva andra myndigheter.

KFM understryker vikten av att de tjänster som produceras av verksamhetsstöden konkurrensutsätts. I de lägen där myndigheter är ålagda att nyttja tjänster från ett verksamhetsstöd, är det viktigt att säkerhet finns avseende att nyttjade (standardiserade) tjänster levereras till konkurrenskraftiga priser. Om detta inte sker, försvinner en av de främsta fördelarna med nyttjandet av shared-service-lösningar; frigörande av resurser till kärnverksamheten.

I betänkandet föreslås att tjänsteavtalen som tecknas mellan verksamhetsstöden och kundmyndigheterna initialt bör gälla under ett par år för att säkra kontinuitet under införandet av gemensamma verksamhetsstöd. Detta förefaller rimligt i vissa avseenden. Dock finns det vissa skäl som talar för att avtalen just i inledningsskedet bör omfatta en period på ett år. Eftersom shared-service-verksamheten i många fall kommer att vara en ny företeelse är det viktigt att beakta faktorer som t.ex. om tjänsterna är konkurrenskraftigt prissatta och om befintliga tjänster är tillräckligt välutvecklade och standardiserade etc. Här är bl.a. frågan om kundmyndigheternas möjlighet att teckna avtal med andra externa leverantörer än verksamhetsstöd relevant. En möjlig lösning kan vara att teckna ramavtal med några års giltighetstid, där vissa generella villkor och åtaganden anges, men där avtal tecknas i årliga avtalsdialoger gällande servicenivåer, volymer, priser m.m.

I betänkandet anges att priserna för de tjänster som produceras ska följa självkostnadsprincipen, och också inkludera kostnader för verksamhetsutveckling. Det är viktigt att en enhetlig modell för prissättning anges för de olika verksamhetsstöden.

KFM vill även understryka att det är viktigt att en utbyggnad av gemensamma verksamhetsstöd har rätt utgångspunkter. Utvecklade shared-service-lösningar kan vara positiva, men är det inte per automatik. Delegationens betänkande skulle ha vunnit på att problematisera området mer på djupet och tagit i beaktande de erfarenheter som vunnits av de myndigheter som redan i dag tar del av ett verksamhetsstöd. KFM anser att det är av största vikt att försöksverksamheten noga planeras, följs upp och utvärderas med beaktande av dessa erfarenheter innan initiativet överförs på fler myndigheter. KFM föreslår att en expertgrupp eller liknande tillsätts och kopplas till delegationen där berörda myndigheter och myndigheter med erfarenheter inom området bör ingå.

Utvecklingen av tjänster som erbjuds via shared-service-lösningar bör ske genom utbyte av erfarenheter mellan deltagande myndigheter i syfte att åstadkomma likriktning av tjänsterna inom staten. En sådan likriktning skulle bl.a. underlätta bedömningen av myndigheternas resursbehov liksom även uppföljning och utvärdering av myndigheternas resultat. KFM har nu under drygt tre år verkat i en omfattande shared-service-lösning och har därigenom vunnit en rad viktiga erfarenheter som staten kan dra nytta av, inte minst vad gäller beställare/kundperspektivet. En viktig fråga härvidlag är vilken kompetens som krävs för att såväl driva en strategisk utveckling av beställar- och leverantörsrelationen som att kunna vara en tydlig beställare och kund till verksamhetsstöden. KFM hänvisar också till sitt remissvar på betänkandet "Styra och ställa - förslag till en effektivare statsförvaltning" (SOU 2008:118).

Arbetsgivarverket tillstyrker förslagen rörande stödtjänster med följande specifika kommentarer. Om man genomför förslagen rörande HR och Ekonomi i ett första steg borde man senare kunna implementera gemensamma stödtjänster även inom andra områden, såsom diarieföring och dokumenthantering, drift och utveckling av hemsidor, serverdrift och även för telefoni. Naturligtvis inom ramen för de konkurrensregler som gäller.

Påtalade brister och risker är korrekta:

- Det kommer att påverka verksamheten att skapa och anpassa sig till gemensamma stödtjänster
- Det kommer att bli mindre flexibilitet för myndigheterna när de måste anpassa sig de gemensamma stödtjänsterna.
- Arbetsflöden bryts upp och det kommer att kosta att allokera om den tillgängliggjorda arbetskraften
- Kraven på informations säkerhet kommer att höjas markant om man har information på gemensamma plattformar

Det är viktigt att inte tvinga med alla myndigheter utan att först göra en nyttokalkyl för myndigheten för att se om den skulle tjäna på att ansluta sig till en gemensam stödtjänst. Utvecklingen bör genomföras steg för steg och med utvärdering däremellan. Mindre myndigheters behov bör särskilt beaktas eftersom deras behov inte alltid överensstämmer med större myndigheters.

SCB ställer sig bakom förslaget att staten i görligaste mån samordnar delar av de transaktionsintensiva stödtjänsterna inom ekonomi- och personaladministrationen. Fördelarna med en samordning är troligen störst för mindre myndigheter med relativt små volymer transaktioner. Här kan man säkert uppnå en ökad kostnadseffektivitet och mindre sårbarhet vad gäller personresurser och kompetens om stödtjänsterna istället tillhandahålls i någon form av gemensamt stöd. SCB anser utredningens inriktning är bra med en utveckling av befintliga stödtjänster i en försöksverksamhet och med utnyttjande av erfarenheterna av dessa gå vidare med ett stegvist införande där anslutningstakten baseras på de första årens erfarenheter.

Då det är svårt att i förväg uppskatta besparingspotentialen för gemensamma administrativa verksamhetsstöd är det bra att försöksverksamheten utvärderas som grund för bedömning av möjligheterna att uppnå förväntade kostnadsbesparingar. Vid bedömning av besparingspotentialen är det viktigt att beakta den potential som redan tillgodoses genom den pågående standardiseringen inom e-handelsområdet samt genom samordnade inköp. Vidare behöver beaktas att myndigheternas deltagande i styrning, tjänsteutformning m.m. kräver vissa resurser och att det vid outsourcing tillkommer krav om kommunikation med leverantören t.ex. kring rapporter och underlag för analys. Ett alternativ till överföring av tjänsteutförandet till gemensamma verksamhetsstöd skulle kunna vara att fortsätta inriktningen med att standardisera processer och stödsystem och att öka den regionala samverkan mellan myndigheter.

Utredningen föreslår att administrativa stödtjänster koncentreras till flera gemensamma verksamhetsstöd som är fristående organisatoriska enheter. SCB betonar vikten av en effektiv styrning där kundmyndigheterna kan påverka tjänsteutformningen m.m. Vidare behöver kraven enligt förordningen om intern styrning och kontroll tillgodoses. Det är också viktigt att rationaliseringskrav löpande ställs på leverantörerna av verksamhetsstöd så att inte kostnaderna för myndigheternas beställningar urholkar myndigheternas ekonomi på sikt. Enligt utredningens förslag ska utgångspunkten vara att myndigheten ska ansluta sig till ett gemensamt verksamhetsstöd såvida inte upprättad nyttoanalys visar att det finns särskilda skäl för en alternativ lösning. Det är viktigt att myndigheterna i sina beslut kan beakta även andra faktorer

och att anpassning kan ske till tidpunkter för framtida pensionsavgångar etc.

SPV framhåller att förslaget för vissa myndigheter kommer att innebära relativt stora förändringar jämfört med dagsläget. *SPV* delar delegationens uppfattning att det i många fall kommer att innebära högre effektivitet och lägre kostnader, varför det är en viktig organisationsförändring att genomföra inom förvaltningen. Samtidigt framhåller *SPV* att den modell för införande som delegationen föreslår, med en dialog mellan departement, myndigheter, verksamhetsstöd och koordineringsorgan, kommer igång i ett så tidigt skede som möjligt så att myndigheterna bereds en rimlig tid att hantera de interna konsekvenserna på bästa sätt.

Länsstyrelserna stödjer förslag om effektivisering av myndigheternas administrativa stödprocesser och IT-stöd genom en samordning. Lämplig tjänsteleverantör bör dock inte tilldelas utan vara ett självständigt val från myndighetens i likhet med en extern upphandling av en stödtjänst. Inriktningen bör också vara att erbjuda flera olika verksamhetsstöd i statens regi för att minska risker och sårbarhet jämfört med etableringen av endast ett eller mycket begränsat antal. Det skulle stimulera utvecklingen av verksamhetsstödet och på så sätt också ytterligare kunna öka effektiviteten. För länsstyrelsernas del har en omfattande koncentration av administrativa stödprocesser redan genomförts och som nu också successivt vidareutvecklas. Länsstyrelserna som ett myndighetskluster som hålls samman av gemensamma uppdrag och en stor tvärsektoriell bredd har heller inte någon motsvarighet hos andra myndigheter. Länsstyrelserna skulle också kunna utöka nuvarande åtagande genom att leverera fler stödtjänster till fler organisationer. Länsstyrelsernas gemensamma löneservice, SLS hanterar inom kort ca 6 500 löner för 20 myndigheter. I januari 2011 kommer även Länsstyrelsen Gotlands län att ansluta till SLS. Från ett utgångsläge på 220 löner per löneadministratör hanterar SLS idag ca 500 löner per löneadministratör och fullt utbyggd minst 650 löner per löneadministratör vilket ger en högre besparingspotential än det som redovisas i E-delegationens rapport, bilaga 6, effektivitetsmål per process.

Skolinspektionen anser att det är bra att införa försöksverksamhet med gemensamma administrativa verksamhetsstöd. Däremot är Inspektionen tveksam till om det är E-delegationen som ska driva och övervaka denna försöksverksamhet. Kanske är ESV mer lämpat för detta? Även Kammarkollegiets roll i denna utveckling är viktig att ta ställning till.

VHS anser att det är bra att processer beskrivs utifrån ett verksamhetsperspektiv. En gemensam hantering kan ge små myndigheter bättre förutsättningar att effektivisera sin verksamhet utifrån sina förutsättningar. *VHS* stödjer huvuddragen i delegationens förslag kring effektivare stödprocesser. Det är dock verksamhetens behov av

utveckling som kommer att styra hur verksamhetsstödet kan utformas. Genomförandet av e-förvaltningen ställer krav på noggrann processmodellering på myndighetsnivå för att därefter kunna införa standardiserade och automatiserade processer för att säkerställa effektivitet och lönsamhet.

KB är tveksam till s.k. gemensamma administrativa verksamhetsstöd. Det är bra att möjligheten finns för myndigheter att kunna köpa tjänster för ekonomi- och personaladministration men beslutet att köpa tjänsterna måste få tas av de enskilda myndigheterna. *KB* ställer sig tveksam till att detta automatiskt skulle leda till en besparing av de administrativa kostnaderna. Risken är att man efter ett tag känner behov av att ha en närhet till personal med specialistkompetens inom ekonomi eller personalområdet och det leder lätt till att det byggs upp egna resurser inom myndigheten dvs. funktionerna dubbleras. Denna risk blir större om det geografiska avståndet är stort mellan myndigheten och verksamhetsstödsmyndigheten. Viss verksamhet kan med den nya tekniken centraliseras men innan man går vidare med detta förslag bör verksamheten med e-faktureringen och inskanning av fakturor noggrant utvärderas. Omläggningen av denna ändrade rutin har inte varit problemfri och har medfört extra kostnader på de enskilda myndigheterna i form av extra arbete med att spåra fakturors väg, felaktigt inskannade fakturor, dröjsmålsränta för fakturor som kommit på villovägar etc.

Vetenskapsrådet betonar värdet av en noggrann utvärdering efter etablering av pilotfas (etapp 1) av gemensamt verksamhetsstöd. Föreslagna tider för utvärdering och implementering bedöms ej vara tillräckliga. Det krävs att myndigheterna ges tillräcklig med tid för att införa ett nytt arbetssätt och för att kunna utvärdera kostnader samt konsekvenser för verksamheten. Minst ett helt verksamhetsår bör ha passerat innan utvärdering sker. Hänsyn måste tas till myndighetsspecifika behov. Nya IT-standarder kan även medföra problem med integration till myndigheternas tekniska plattform.

CSN stödjer förslaget att ge vissa större myndigheter i uppdrag att inrätta ekonomi- och personaladministration i s.k. gemensamt administrativt stöd till andra myndigheter. *CSN* anser att det inom transaktionsintensiv verksamhet som faktura- och lönehantering finns vissa potentiella besparingar att hämta. Hänsyn måste dock tas till myndigheter som redan genomfört förändringar inom området. I remissen beräknar konsultföretaget Accenture att en koncentration av de administrativa tjänsterna kostar ca 200 miljoner kronor per år fram t.o.m. 2015. Enligt kalkylen kommer ca 850 miljoner kronor per år att frigöras med förslaget. *CSN* anser att besparingen ska användas till gemensamma strategiska e-förvaltningsprojekt. För att möjliggöra en centralisering av administrativa tjänster måste det beaktas att olika myndigheter kan ha olika försystem för EFH (elektronisk fakturahantering) och

tidrapportering vilket ställer krav på att servicemyndigheten har möjlighet att ta emot olika typer av indata. Delegationen föreslår att merparten av de administrativa processerna inom redovisning och rapportering bör skötas centralt. CSN delar den uppfattningen när det gäller myndigheter där ekonomin enbart består av förvaltningsanslag, eller förvaltningsanslag och en mindre del sakanslag. I myndigheter där sakanslagen för kärnverksamheten uppgår till betydande belopp och där utbetalning och avstämningen av redovisningen utgör en del av ett verksamhetssystem som också säkerställer att betalningsflödet är korrekt, anser CSN att det måste säkerställas att redovisningen av sakanslagen blir rätt innan bokföringen kan läggas över till det gemensamma administrativa stödet. I betänkandet beskrivs en modell för hur ett gemensamt verksamhetsstöd skulle kunna organiseras. I modellen beskrivs också en tänkt styrform där bland annat departementen ingår. CSN anser att varje enskilt verksamhetsstöd bör ha en egen övergripande organisation där de ingående myndigheterna har möjlighet att påverka verksamheten. I betänkande från Delegationen mot felaktiga utbetalningar (SOU 2008:74) föreslår delegationen regeringen att det tillsätts en utredning om införande av en gemensam funktion för utbetalningskontroll där utbetalningarna från välfärdssystemen passerar innan de betalas ut. Syftet är att motverka att en person felaktigt uppbär olika typer av bidrag samtidigt. CSN anser att vid en samordning av ekonomifunktioner, enligt E-delegationens betänkande, bör förslagen om en gemensam utbetalningsfunktion för staten som helhet tas med.

Stockholms universitet konstaterar att delegationen anser att utgångspunkten är att alla myndigheter ska anslutas till ett fristående verksamhetsstöd. I en fotnot i bilaga 6 (Accentures underlag till koncentration av gemensamma verksamhetsstöd) står det att det kan finnas anledningar till att vissa myndigheter såsom högskolor och universitet ej kan anslutas. Universitetet anser att det är viktigt att noggrant utreda om det är lämpligt att inrätta ett fristående verksamhetsstöd för universitets- och högskolesektorn då denna inte har en lika centraliserad styrning och likformig verksamhet som många andra myndigheter (såsom Skatteverket och Rikspolismyndigheten). Det är viktigt att inte bara titta på kostnadsbesparingar utan även på andra faktorer såsom möjligheten att ge ett bra stöd till kärnverksamheten, idag är det ofta en lokal och nära koppling mellan stödverksamheten och kärnverksamheten. Det är även viktigt att titta på hur det har gått för andra länder som infört liknande centrerade verksamhetsstöd (exempelvis Finland).

Mälardalens högskola tillstyrker förslagen. Högskolan betonar särskilt möjligheten att införa gemensamma administrativa verksamhetsstöd för myndigheter som har snarlika uppdrag och kärnverksamhet. Högskolan föreslår att VHS bör få i uppdrag att tillhandahålla gemensamma verksamhetsstöd till lärosäten.

YH önskar ett snabbare införande av ytterligare gemensamma standardiserade verksamhetsstöd. Skälen är att kostnadsbespara. Gemensamma verksamhetsstöd med samordnat stöd för införande driver även en standardisering av arbetssätt och nomenklatur vilket underlättar samarbete myndigheter emellan.

Skogsstyrelsen anser att en övergång till gemensamma administrativa verksamhetsstöd bör ske stegvis och efter lämplig försöksverksamhet. Det är naturligt att styrning och utformning av stödtjänsterna sker skilt från värmyndigheten oavsett om den frikopplas eller inte. Detta för att garantera god utformning och service även för avropande myndigheter. Det är viktigt att en myndighet själv kan besluta om formerna och takten för en eventuell förändring.

Livsmedelsverket ser generellt positivt på att delvis kunna använda outsourcing-lösningar för viss administration, t ex för ekonomi- och personalsystem, men då verket investerat mycket såväl pengar som kompetens i en verksamhet som idag fungerar mycket bra, ställer sig verket avvaktande till att göra denna övergång alltför snabbt. Livsmedelsverket har ett integrerat ekonomi-, personal- och tidrapporteringsystem som används av all personal såväl centralt som i fält. Ekonomihanteringen är relativt komplicerad, då verksamheten har alla tre finansieringskällor: anslag, bidrag och avgifter, och avgiftsberäkningen innehåller en stor mängd parametrar. Livsmedelsverket skulle se positivt på uppdraget att själva kunna erbjuda tjänster på detta område till andra myndigheter och utsätter gärna våra system för effektivitetsmätning. Livsmedelsverket var tidigt ute med e-faktura och går nu in i e-beställningsprojektet i första omgången av myndigheter. Generellt ligger Livsmedelsverket i framkant avseende de administrativa rutinerna. Diarieföringen är elektronisk sedan ett antal år och alla handläggare arbetar i diariesystemet. För att effektivisera samverkan med fältorganisationen har verket infört internetbaserad videokonferens. Livsmedelsverket samverkar personellt med andra myndigheter kring inköp/upphandlingar och även kring IT-säkerhet.

Fiskeriverket har inget att erinra mot förslaget men anser att Kammarkollegiet ska få mandat att även stödja myndigheter med regionala ramavtal inom IT-tjänster.

Naturvårdsverket tycker att det är positivt att E-delegationen tittar på stödprocesser för att utveckla kvalitén och skapa mer kostnadseffektiva administrativa lösningarna hos myndigheter. Mycket positivt har hänt inom området de senaste åren som exempelvis det e-handelsprojekt som ESV drivit. Gemensamma upphandlingar för statsförvaltning som skapar kostnadseffektiva lösningar som myndigheter kan avropa förenklar och hjälper myndigheterna att utveckla sin administration. Ramavtalen för t ex e-fakturering har också inneburit ett ökat nyttjande av den privata marknaden i form av skanningtjänster. Naturvårdsverket lämnar ingen

helhetsbedömning av förslaget utan redovisar ett antal synpunkter/funderingar på förslaget.

Kvalité och kostnadseffektivitet: E-delegationen har samlat in strategiska riktlinjer via E-delegationens generaldirektörer som pekar på ett antal principer att beakta. Det framgår bl.a. att kvalitén är det viktigaste fokusområdet för framtida gemensamma verksamhetsstöd. Därefter kommer fokusområdet kostnadseffektivitet. I E-delegations betänkande framgår det dock inte tydligt hur kvalitetsaspekten ska hanteras utan fokus ligger främst på kostnadseffektivitet. För Naturvårdsverket innebär kvalitet i redovisningstjänster en väl fungerande betalningsadministration med god intern kontroll men också en ändamålsenligt uppbyggd redovisning som stödjer en bra uppföljnings- och rapporteringsstruktur för ekonomi och verksamhet. Naturvårdsverket har en komplex redovisning som omfattar ett stort antal anslag med ett omfattande antal villkor och krav på verksamhetsområdesuppföljning. Verket har också avgiftsfinansierad verksamhet, bidragsfinansierad verksamhet, en omfattande fastighetsförvaltning och bemyndiganderedovisning. Detta ställer stora krav på en bra redovisningsstruktur med en relativt omfattande redovisningsplan för att klara de uppföljningskrav som verksamheten har. En kostnadseffektiv hantering lär innebära en högre grad av standardisering och likriktning vilket torde innebära en mindre grad av anpassning till respektive myndighets behov. Om kostnadseffektiviteten i indatahanteringen får för stort fokus i förhållande till möjligheten att behövsanpassa redovisningsstrukturen kan möjligheterna för en bra uppföljnings- och rapporteringsstruktur försämrats. Naturvårdsverket befarar att myndighetens möjlighet att skapa en ändamålsenlig redovisning som passar verkets verksamhet därmed försämrats. Om en gemensam administrativ lösning innebär att redovisningsstrukturen behöver förenklas för att standardisera indata så kan det skapa behov av sidoordnade system hos myndigheterna för ekonomisk styrning och uppföljning. Det är svårt att överblicka vad som då blir mest kostnadseffektivt.

Myndighetens val: E-delegationens förslag innebär att myndigheterna ska bevisa genom en nyttokalkyl att befintligt administrativt verksamhetsstöd uppvisar en högre effektivitet och kvalitet genom intern leverans eller befintlig outsourcing. Om inte detta påvisas ska myndigheten ansluta sig till ett gemensamt verksamhetsstöd. Verket tycker att det är bra att en nyttokalkylmodell tas fram som ett stöd i myndigheternas analys av kvalitet och kostnad för verksamhetsstödet. Däremot ställer sig verket tveksamma till om myndigheterna inte ska ha den egna beslutsmöjligheten att välja det administrativa stöd som myndighetsledningen anser bäst utifrån verksamhetens behov.

Ärende- och dokumenthantering: Ärende- och dokumenthantering är en omfattande, tidskrävande och kostsam hantering hos alla

myndigheter. Det är en lång process att införa ett elektroniskt system för registrering och arkivering av dokument och ärenden. Det borde finnas möjligheter för statsförvaltningen till ökat samarbete kring kravspecificerande och upphandling av system som myndigheter med liknande behov skulle kunna dra nytta av. I denna fråga skulle E-delegationen kunna vara pådrivande.

SMHI understryker vikten av enhetlig hantering av nyttokalkyler för att möjliggöra effektivare stödprocesser. Mot bakgrund av myndigheterna skiftande uppdrag ser *SMHI* ett starkt behov att kalkylerna är jämförbara mellan myndigheterna samt att myndigheterna olika behov beaktas.

Boverket vill delge verkets tankar om behovet att vara nyanserad och noggrann när det gäller effekthemtagningar vid rationaliseringar. Teoretiskt beräknade rationaliseringar är ofta svåra att realisera fullt ut. Då ingen myndighet helt kan avlövas från vare sig ekonomi- eller personaladministration eftersom det enbart är uppgifter som är av relativ enkel karaktär som kan lyftas över till en gemensam funktion, kan resultatet för små och medelstora myndigheter istället bli en fördyring. En väl utbyggd egenrapportering är en förutsättning, vilket innebär att mycket av rutinuppgifterna läggs över på medarbetarna. Man bör också särskilt beakta hur man väljer att finansiera den samordnade funktionen och bedöma eventuella framtida konsekvenser av denna strukturella förändring.

Konkurrensverket avstyrker förslaget att regeringen ska ge Skatteverket och Rikspolisstyrelsen i uppdrag att under 2010 i en försöksverksamhet var för sig tillhandahålla tjänster för ekonomi- och personaladministration i s.k. gemensamma administrativa verksamhetsstöd. Såsom förslaget måste förstås kommer dessa myndigheter att ges ensamrätt till att utföra tjänsterna. Vid sådant förhållande kommer övriga myndigheters möjligheter att konkurransutsätta tjänster för ekonomi - och personaladministration genom en upphandling i konkurrens enligt upphandlingslagsstiftningen att omöjliggöras. Därmed skulle förutsättningarna för en effektiv resursanvändning på området minska till nackdel för det allmänna och medborgarna. Konkurrensverket har utvecklat denna fråga i rapporten *Vårda och skapa konkurrens* (2002:2). Förslaget strider därtill dels mot den förvaltningspolitiska inriktningen som innebär att myndigheter ska fokusera på sin kärnverksamhet dels mot den av riksdag och regering fastslagna inriktningen att den konkurransutsatta delen av den svenska ekonomin ska öka.

Stockholms kommun anser att ett mer effektivt och gemensamt utnyttjande av IT-lösningar är mer kostnadseffektivt och innebär därmed även en ekonomisk besparing för staten. Samarbeten och gemensamma lösningar är därför att föredra, dels för att de underlättar medborgarnas

kontakter med det offentliga, dels för att de på sikt kan medföra ekonomiska fördelar.

Jönköpings kommun anser att E-delegationen bör analysera aktuell lagstiftnings påverkan på kommuners möjligheter att samverka kring e-förvaltning och även lämna eventuella förslag till förändringar av regelverket.

Västerås kommun menar att utvecklingen mot samordning till stor del kan översättas till kommunala förhållanden. Delegationens förslag innebär att även behovet av samverkan mellan kommuner ökar mer. Det är främst legala hinder som motverkar detta.

Ekelöw infosecurity AB anser att tanken är god beträffande ”gemensamma verksamhetsstöd”. Betänkandet refererar dock till att säkerhetsskyddslagen kommer att öka komplexiteten. Ekelöw anser att man ska införa två verksamhetsstöd, ett för de myndigheter som efter sin analys enligt MSB:S föreskrift om LIS-införande omfattas av Säkerhetsskyddslagen och en för dem som inte gör det. Ekelöw tror inte att alla Sveriges myndigheter har verksamhet som omfattas av Säkerhetsskyddslagen. Vidare tror inte Ekelöw att stora aktörer som Försvarsmakten och Polisen har så mycket att vinna på gemensamma stödprocesser. Man kan överväga om exempelvis Försvarsmakten kan sköta sitt, FMV:s och Fortifikationsförvaltningens verksamhetsstöd på samma sätt som Polisen sköter sitt och de 21 polismyndigheternas.

IT&Telekomföretagen anser att förslaget är bra. Möjligen kan man gå fortare fram i detta hänseende.

IVA är positiva till att låta flera myndigheter med likartade behov tillsammans nyttja tjänster från gemensamma verksamhetsstöd. *IVA* anser dock att gemensamt verksamhetsstöd inte får göra möjligheterna till frågor och rättelser mer komplicerade för medborgare och företag. Redan i dagens enkla system för löneutbetalningar genom annan myndighet finns tendenser hos myndigheter att ”detta inte är vårt bord” pekande på t.ex. Kammarkollegiet. Telefonservicetjänster i näringslivet ger redan idag grund för många klagomål – offentlig förvaltning måste undvika liknande problem. Systemen för frågor och rättelser måste utvecklas parallellt med rationaliseringen av de interna funktionerna.

SNUS anser att det förefaller finnas viss potential för att skapa effektivare stödprocesser. *SNUS* ställer sig dock frågande till vad Accentures utredning tillför utöver den ESV-rapport från 2007 som flitigt refereras. Trots att kalkylerna förefaller vara optimistiska verkar slutsatserna vara rimliga. Det är viktigt att utvecklingen sker med eftertanke utifrån ett koncernperspektiv och att man använder de redan befintliga tjänsteorganisationerna och bygger vidare på dem. Här får delegationen en långsiktigt central och bitvis operativ roll och det är

viktigt att insyn skapas och resurser finns för att genomföra arbetet på ett bra sätt.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

TCO framför vissa invändningar mot delar i strategin för stödprocesser. Utredningen bedömer inte i tillräcklig grad vilka eventuella nackdelar den föreslagna strategin kan ha. I Danmark – där man tillämpade strategin med gemensamt verksamhetsstöd – nådde man inte den förväntade effektiviseringen beroende på att man där ”nyetablerade” verksamhetsstöd istället för att nyttja befintliga strukturer för verksamhetsstöd och utveckla dem. Flera av de delar som utredningen föreslår ska samordnas mellan myndigheter eller eventuellt upphandlas externt är verksamheter som kan vara strategiskt viktiga för myndigheterna – det kan vara IT-funktion, ekonomifunktioner och inte minst personalfunktioner. Erfarenheterna visar att det inte alltid går att uppnå effektivitetsvinster genom att skilja på så kallad kärnverksamhet och stödfunktioner. I vissa fall finns tydliga säkerhetsaspekter att beakta.

Acando är positiva till ambitionerna. Dock saknas nytänkande och ambition kring kunskaps- och informationsintensiva stödtjänster (t.ex. upphandling och avrop, vissa rättsområden och rekrytering). Försöksverksamhet bör bedrivas inom ett bredare spektrum av stödtjänster. E-delegationen bör få i uppdrag att utreda hur myndigheter kan samverka även inom andra typer av stödtjänster, samt hur en sådan samverkan ska utvärderas med avseende på kvalitet och kostnad.

CeHIS anser att detta avsnitt med en liten annan skrivning skulle kunna vara lösningen för kommunernas långsiktiga behov, inte minst de mindre kommunernas problematiska kompetenssituation.

CAG kommenterar sida 77 sista stycket, några mått på de effektiviseringsvinster som förväntas. Men ingen tidpunkt om till när. Vidare vill *CAG* lägga till en punkt på sida 81:

- utnyttjande av befintlig kompetens, även inom specialområden.

Logica betraktar IT-verksamhet som en stödprocess för myndigheterna. Inom stödprocessområdet har man lagt mycket fokus på effektiviseringen av den egna verksamheten vilket är bra.

RAÄ:s erfarenhet är att samverka avseende verksamhetsstöd underlättas om myndigheterna hanterar likartade frågor samt har geografisk närhet.

7.2 Styrning av genomförande utifrån ett koncernperspektiv (6.3)

Delegationens ställningstagande: Delegationen ska koordinera och följa upp genomförandet av gemensamma administrativa verksamhetsstöd i samråd med Ekonomistyrningsverket.

Riksgäldskontoret föreslår att den standardiserade modell som ESV föreslås ta fram för att mäta myndigheternas kostnader kompletteras. Myndigheterna har olika komplexitet och redovisningen bör spegla både kvalitativa och kvantitativa nyttor. Andra viktiga aspekter för verksamheten är också tillgänglighet och flexibilitet. Betydelsen av närhet och personliga kontakter underskattas ofta i stödfunktionernas arbete för verksamheten, vilket också är svårt att mäta. Riksgälden ser svårigheter med att med en standardiserad modell hitta den "brytpunkt" mellan vilka myndigheter som är lämpliga för gemensamma verksamhetsstöd och de som inte är det. Riksgälden förordar därför en frivillighet för myndigheterna att använda gemensamma verksamhetsstöd.

ESV delar delegationens principiella ansats att styrningen av genomförandet av servicecenter för gemensamma administrativa verksamhetsstöd ska ske utifrån ett koncernperspektiv och baseras på nytto-kostnadsbedömningar i varje enskilt fall. Detta förutsätter ett faktaunderlag i form av bland annat nyckeltal kompletterade med mer kvalitativ information för berörda verksamheter samt en dialog med berörda myndighetsledningar och andra mer operativt ansvariga. Med den mycket begränsade omfattning som delegationen förordar i ett första genomförandesteg kan sannolikt detta hanteras i samverkan mellan företrädare för delegationen, ESV, Polisen och Skatteverket som föreslagna leverantörer samt de få myndigheter som i detta första steg kan vara aktuella för en anslutning till dessa gemensamma administrativa verksamhetsstöd i det första steget. Redan i ett andra genomförandesteg kommer antalet berörda myndigheter att öka markant. I ljuset av detta anser ESV att roll- och ansvarsfördelningen mellan delegationen, ESV och myndigheter med servicecenter som är tänkta att leverera tjänster måste tydliggöras. ESV avråder bestämt ifrån att skilja på ansvaret för ta fram principer för kvantitativ mätning i form av nyckeltal, ge stöd till och kvalitetssäkra genomförda mätningar, ta fram lämplig kompletterande kvalitativ information respektive föra dialog om lämpligheten att ansluta viss myndighet till ett visst servicecenter. Vidare är det också befogat att denna roll hanteras av någon som står neutral i förhållande till både den tänkta leverantören och de myndigheter som övervägs för anslutning till servicecenter. Om ESV ges uppdrag som utvecklingsansvarig myndighet är det naturligt att ESV då ges i uppdrag att med utgångspunkt i fastlagd strategi för genomförande av gemensamma verksamhetsstöd får ansvar för att mer operativt leda och samordna genomförandet och i samråd med delegationen med dess ansvar för övergripande koordinering och uppföljning. *ESV* har inlett en dialog med företrädare för delegationen för att gemensamt utveckla hur roller, ansvar och samverkansformer kan tydliggöras i arbetet med att genomföra gemensamma administrativa verksamhetsstöd.

Skogsstyrelsen framhåller att ett koncerngemensamt perspektiv är en viktig utgångspunkt för arbetet. För att säkerställa en lösning som är effektiv för hela statsförvaltningen är det bra att E-delegationen koordinerar genomförandet. Av objektivitetsskäl är dock en annan part att föredra, t.ex. att ESV ansvarar för uppföljningen.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

7.3 Effektivisera myndigheternas försörjning av IT-tjänster (6.4)

Delegationens förslag: Regeringen ska ställa krav på myndigheterna att ta fram en strategi för sin försörjning av IT-tjänster, en s.k. sourcingstrategi. Regeringen ska förtydliga att Kammarkollegiets uppdrag som ansvarig för samordningen av upphandlingen för den offentliga förvaltningen inom området informationsteknik innefattar att

- säkerställa att planering och genomförande av ramavtalsupphandlingar görs så att dessa understödjer och stimulerar myndigheternas strategier,
- utarbeta riktlinjer avseende kravställning och nyttokalkyl för externt köpta IT-tjänster,
- utveckla en systematisk uppföljning av avropad volym och andra uppföljningsparametrar i ramavtalen,
- utveckla former för och genomföra kunskaps- och erfarenhetsutbyte inom området, och
- halvårsvis rapportera arbetet till regeringen.

SÄPO framhåller att säkerhetsaspekten särskilt bör beaktas i den s.k. sourcingstrategin som myndigheter föreslås ta fram för sin försörjning av IT-tjänster. Säkerhet ska därför ingå som en parameter vid det slutliga valet mellan intern eller extern leverans av IT-tjänster. När det gäller hemliga uppgifter ska hanteringen av dessa ske i enlighet med säkerhetsskyddslagstiftningen vilket ofta leder till ökade kostnader och att den förväntade effektiviteten inte uppnås till fullo. Särskilda överväganden bör därför göras avseende myndigheter som hanterar hemliga uppgifter.

Pliktverket delar delegationens uppfattning att myndigheterna i större utsträckning ska köpa färdiga, standardiserade IT-tjänster från externa leverantörer i stället för att producera dem på egen hand. Verket anser dock att detta inte alltid är möjligt eller lämpligt. Många myndigheter har i likhet med Pliktverket utvecklat egna systemlösningar, som inneburit stora ekonomiska investeringar. Pliktverket delar ändå uppfattningen att myndigheterna i sin planering ska pröva om det är möjligt att köpa externa IT-tjänster och om sådana lösningar blir billigare än att utveckla egna system. Verket tillstyrker därför delegationens förslag att regeringen ska kräva att myndigheterna formulerar en så kallad sourcingstrategi för sin försörjning av IT-tjänster.

Socialstyrelsen välkomnar förslaget att Kammarkollegiet får ett mer övergripande ansvar för tecknande av ramavtal inom informationsteknikområdet.

Riksgäldskontoret är positiva till den föreslagna sourcingstrategin, speciellt inom HR-området. Gemensamma standardiserade rekryteringssystem och kompetensplaneringssystem skulle ge skalfördelar och minska sårbarheten. Ett gemensamt samordnat rapportsystem välkomnas för statistik till t.ex. Arbetsgivarverket eller SCB. Det kan finnas en effektivitetsrisk vid en extern leverantör av IT-system. Varje myndighets önskemål måste prioriteras och värderas. Mindre myndigheter kan dock få skalfördelar.

ESV anser att det genom införande av e-beställningar skapas ett bättre underlag för uppföljning och analys som underlag för en strategi och konkreta beslut. Utveckling av en systematisk uppföljning av avropad volym och andra uppföljningsparametrar i ramavtalen behandlas inom ramen för ESV:s regeringsuppdrag att leda och samordna införande av e-beställningar. När det gäller punkten att utarbeta riktlinjer avseende kravställning och nyttokalkyl för externt köpta IT-tjänster så har *ESV* ett ansvar inom detta område och förvaltar en vägledning för lönsamhetsberäkningar. Principer för potentialbedömning i en förstudiefas har utarbetats av *Verva* i samverkan med *ESV* avseende ärendehanteringsprocesser, men grundprincipen kan användas också inom andra områden.

Statskontoret anser att förslaget om en sourcingstrategi inte är fel, dock måste utformningen och omfattningen av denna strategi tillåtas variera kraftigt utifrån vilken nytta en sådan strategi gör i en given myndighet. Detta bestäms rimligen bland annat av myndighetens storlek och av hur komplexa/avancerade/dyra IT-system den använder.

Länsstyrelserna delar uppfattningen att det går att koncentrera IT-verksamheten för flera myndigheter. Länsstyrelserna har redan genomfört en samordning inom området genom att bilda en gemensam IT-enhet. Det finns redan omfattande teknik för nätsamverkan och redan etablerat samarbete inom IT, e-förvaltning, EA/PA och GIS som kan återvinnas av framförallt av små och medelstora myndigheter. Länsstyrelserna kan ha en viktig roll för att leverera IT-tjänster till andra myndigheter. Länsstyrelserna framhåller fördelarna med länsstyrelsernas gemensamma datornät *LstNet*. *LstNet* är säkerhetsklassat, redundant och granskat av både *FRA* och *SÄPO*. Nätet baseras på tekniska standarder, skalbarhet och hög säkerhet, och har ett kraftigt skydd mot attacker utifrån. Sedan 1998 finns ett samarbete med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och dess föregångare, som genom kraftfulla investeringar medverkat till att höja tillförlitligheten i nätet. Nätet är uppbyggt kring två noder, Vänersborg och Stockholm, där alla

centrala funktioner finns i minst dubbel uppsättning. Noderna är skyddade mot elektromagnetiska pulser, har batteribackup och dieseldrivna reservkraftverk. Förutom dataöverföring är det lämpligt för säker videokommunikation och telefoni. Länsstyrelserna ska utreda förutsättningarna för en ackreditering mot SGSI, Swedish Government Secure Intranet. Länsstyrelsernas säljer redan idag drifttjänster till andra myndigheter som till exempelvis Valmyndigheten.

KB har förståelse för förslaget att myndigheterna ska ta fram en sourcingstrategi för sin försörjning av IT-tjänster, baserat på TCO, kvalitet och flexibilitet. *KB* vill dock betona vikten av ökat stöd från Kammarkollegiet till myndigheterna gällande bland annat avrop, inköp och hantering av externt inköpta IT-tjänster.

CSN delar förslaget men vill kommentera följande. *CSN* instämmer i slutsatsen att sträva mot inköp av tjänster och funktionalitet snarare än produkter och kompetenser. En sådan utveckling ställer dock stora krav på myndighetens förmåga till intern omstrukturering både vad avser kompetenser och fördelning av resurser. En svårighet i en fortsatt utveckling mot köp av tjänster och funktionalitet är, som utredningen också framhåller, att den allra största delen av myndighetens IT-system är egenutvecklade och svåra att bryta isär. Detta gör att en fortsatt utveckling mot köp av tjänster och funktionalitet försvåras för att inte säga omöjliggörs. Det förutsätter ett arbete med och kostnader för att bryta upp de gamla systemen i standardiserade moduler. Myndigheterna måste ha tillräckligt manöverutrymme och ekonomi för denna typ av förändringar. *CSN* anser att det finns risker med att fokusera för mycket på uppföljning av sourcingstrategin. En sourcingstrategi är ett medel för att uppnå ett visst mål. Det är betydligt bättre om uppföljningen fokuserar på de resultat man vill nå med sourcingstrategin. Kammarkollegiets arbete med gemensamma ramavtalsupphandlingar är av stor betydelse för den fortsatta utvecklingen och *CSN* instämmer i förslaget. Det är dock svårt att täcka alla varierande behov genom för staten centrala ramavtalsupphandlingar. Det som är standardiserat och gemensamt kan och bör täckas in av sådana ramavtal. Samtidigt är det viktigt att enskilda myndigheter eller grupper av myndigheter på ett effektivt sätt kan genomföra egna upphandlingar där det är mest ändamålsenligt.

Stockholms universitet önskar ett tydligare direktiv kring hur (kraven på) en sourcingstrategi ska genomföras och att det är viktigt att det inte införs nya tids- och kostnadskrävande (årliga) krav på myndigheten.

Mälardalens högskola tillstyrker förslaget. Högskolan betonar att sektorsvis koordinering av en sourcingstrategi mellan myndigheter som har snarlika uppdrag och kärnverksamhet kan vara ett effektivt redskap för att öka utvecklingstakten av e-förvaltningen.

YH ställer sig bakom förslaget men önskar även en tydlighet i delegationens syn på myndigheternas strategi gällande beställarkompetens. En strategi som innebär att myndigheterna i större utsträckning är beställare av e-tjänster snarare än utförare riskerar att urholka myndigheternas kompetens om den egna verksamhetens behov av IT-tjänster och riskerar att myndigheterna hamnar i en beroendeställning till en viss utförare som har kompetensen. Att tydliggöra en strategi för myndigheternas kompetens som beställare säkerställer att kunskapen om den egna verksamhetens behov inte går förlorad och möjliggör en flexibilitet i vilken utförare som används.

Skogsstyrelsen stödjer förslaget.

Konkurrensverket avstyrker förslaget att regeringen ska ställa krav på myndigheterna att ta fram en strategi för sin försörjning av IT-tjänster. Redan idag finns krav i myndighetsförordningen (2007:515) på att myndighetens ledning ska besluta om en verksamhetsplan. Därutöver finns krav på att myndigheten ska redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att nå verksamhetens mål i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Konkurrensverket ifrågasätter om det är rimligt att alla myndigheter ska påföras ytterligare rapporteringskrav.

Tillväxtanalys anser att en gemensam målstruktur bör utarbetas för olika nivåer inom olika politikområden för att kunna genomföra en systematisk uppföljning och utvärdering av arbetet. Genom att utarbeta indikatorer inom ett sådant system möjliggörs systematiska uppföljningar, vilka kan ligga grund för eventuella justeringar i genomförandet. Tillväxtanalys vill lyfta fram behovet av att utarbeta system för uppföljningar av hur elektroniska upphandlingar utvecklas. Ett sådant system bör omfatta också kommuner och landsting samt kunna hantera hur små och medelstora företag påverkas av utvecklingen. Tillväxtanalys anser det positivt att Delegationen satt behovsdriven e-förvaltning som utgångspunkt för utvecklandet av e-tjänster, d.v.s. tanken att utvecklingen ska drivas utifrån medborgarnas, företagens och samhällets behov av tjänster. Ett verktyg i detta arbete skulle kunna vara återkommande användarundersökningar, vilket kan bidra till att tjänsterna utvecklas på ett användarvänligt sätt.

IT&Telekomföretagen stödjer förslaget om att myndigheterna regelbundet ska se över och ta fram en sourcingstrategi. Samtidigt beklagas att motsvarande krav inte ställs på kommuner.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget.

CeHIS anser att man tydligare behöver beskriva metoder för säkerställandet av effektivitet inte minst genom t.ex. ITIL (SLA med tydliga diskussioner om tillgänglighet) utifrån ett användarperspektiv

(medborgarens). Även här saknar CeHIS analyser kring standardisering av hur och vad man mäter, för att senare kunna jämföra olika avtal, olika sektorer och olika leverantörer. Här saknas också en diskussion om avvägningarna mellan outsourcing av stödjande-IT och verksamhetskritisk kärnkompetens. Man borde också ha diskuterat hur man uppnår och bibehåller kvalificerad beställarkompetens.

IBM ser det som mycket positivt att betänkandet belyser de många möjligheter som finns för myndigheter att, där marknaden är mogen, att nyttja de tjänster som IT-företag kan erbjuda. *IBM* välkomnar en strategi för myndigheterna hur detta ska ske i större omfattning. Vinsterna för myndigheter och förvaltningar med att outsourca IT-verksamhet och andra stödprocesser är många. Ökad effektivitet, kostnadsbesparingar samt ökat utrymme för fokus på kärnverksamheten för att nämna några. Delegationen skriver att i syfte att främja myndigheternas effektivisering av ekonomi och personaladministration bör regeringen ställa krav på produktivitet utveckling eller effektiviseringsinsatser. Ett sätt kan vara genom outsourcing. *IBM* menar dock att målsättningen kan formuleras tydligare och framförallt mer ambitiöst. *IBM* noterar också att betänkandet delvis anslår ett helt nytt synsätt gällande processer kring offentlig upphandling. Det är lovt att man håller fram fördelarna med att fokusera på funktioner istället för enskilda produkter och tjänster. Regeringen borde överväga möjligheter till att låta detta goda exempel ta formen av bindande riktlinjer.

Molnbaserade tjänster: En fråga som politiker och offentliga tjänstemän ständigt bör ställa sig är vad som egentligen är kommunernas och myndigheternas kärnverksamhet? Tyvärr har det funnits en skepsis mot att ta in de tjänster och lösningar som marknaden har att erbjuda. *IBM* menar att skattekrönor kan tjänas in genom att outsourca mer och effektivisera myndigheternas arbete. Vissa kostnader kan faktiskt vara motiverade att ta ut för förbättrad service. Den stora utmaningen för en fungerande och verksam e-förvaltning vilar i att möta medborgares och företags förväntningar på en effektiv och samverkande offentlig service. För att nå dit måste informations- och kommunikationsteknik användas fullt ut. Myndigheter runt om i världen övergår nu i allt större utsträckning till så kallade molnbaserade tjänster. Molntjänster avser bearbetningskraft, program och lagringskapacitet över internet i realtidsbaserad modell som ersätter traditionella programinstallationer. I Sverige har utvecklingen hittills gått långsamt, men en förändring är på väg. Datormoln och molntjänster har många fördelar – inte minst för myndigheter. I hantering av skattemedel bör sannolikt inte minst kostnadsfördelarna vara mycket intressanta. Fördelarna är att e-tjänster effektiviseras av molnet och att alla tjänster har bäring på detta. Det innebär skalfördelar och lägre kostnader. Men för att detta ska fungera fullt ut handlar det om att kunna lita på leverantörer och befrämja säkerheten. *IBM* uppmanar E-delegationen att i sitt fortsatta arbete uppmärksamma hur nyttjande av molntjänster både kan förenkla och

underlätta arbetsprocesser hos myndigheter. Fördelarna med så kallade molntjänster är många men det finns också risker. IBM vill härmed belysa några exempel. Det är inte ovanligt att skolor och utbildningsanordnare erbjuder gratis molntjänster. Problemet är att personuppgifter sparas för att användas för optimerad annonsering. Därför är det viktigt att krav ställs på leverantörer att förstöra uppgifter. IBM vill uppmana ansvariga myndigheter att formulera etiska riktlinjer på detta område. Den som använder molntjänster måste kunna ställa krav på leverantören att göra sig av med känsliga personuppgifter när avtalet löpt ut.

Logica anser att det är bra att myndigheter ska åläggas att ta fram sourcingstrategi. Dock bör man göra mer. Myndigheterna är idag informationsägare inom en rad samhällsviktiga områden. Man bör betrakta IT-verksamheten som stödverksamhet för hela samhället med speciell inriktning mot e-förvaltning. Man bör därför ge myndigheterna i uppgift att ta fram och realisera en plan över hur de ska kunna göra sin IT-verksamhet till en del i det totala IT-stödet inom e-förvaltning och inte bara se till sin egen effektiviseringspotential. Man kanske skulle kunna överväga att en sådan plan togs fram gemensamt för hela den offentliga sektorn.

8 E-legitimationer (kap 7)

Riksrevisionens granskning av e-legitimationer konstaterade att det nuvarande systemet för e-legitimation i huvudsak har fungerat på ett tillfredsställande sätt utifrån de förutsättningar som var för handen då systemet skapades. Granskningen visar dock att det finns utrymme för förbättringar i vissa hänseenden. En lösning baserad på ramavtalsupphandling innebär att vad som faktiskt är en svensk e-legitimation avgörs av specifikationerna vid varje enskilt upphandlingstillfälle och att det bara gäller för perioden mellan upphandlingarna. Att, så som utredningen föreslår, författningsregler grunderna för en svensk e-legitimation innebär en ökad kontinuitet jämfört med nuvarande lösning att upphandla genom ramavtal. En ökad tydlighet innebär i sin tur sannolikt att allmänhetens förtroende för lösningen ökar.

Kriminalvården anser att det krävs fungerande informationssäkerhet för att kunna utbyta information både inom förvaltningen och mellan förvaltningen och medborgare/företag. En förutsättning för detta är en säker elektronisk identifiering. Staten bör ha en egen certifikatutgivare (CA) som skapar och förvaltar certifikat av olika typ för såväl tjänstemän i stat eller kommun som privatpersoner och företag. Dessa certifikat kan sedan finnas lagrade på olika media såsom tjänstekort, elektroniska id-kort eller som rena mjukvarucertifikat, beroende vad de ska kunna användas till. Det är av vikt att certifikaten kan användas i olika

sammanhang såväl inom och mellan myndigheter som publikt i samhället. Skatteverket torde vara väl skickat att vara värd för en sådan verksamhet.

Handisam välkomnar att det framhålls att e-legitimationerna behöver kunna användas oberoende av funktionsnedsättning.

ESV framhåller att det är mycket angeläget att åtgärda dagens problem knutet till användning av e-legitimationer.

KFM ser mycket positivt på de förslag som syftar till en effektivisering av försörjningen av IT-tjänster. Förslaget om e-legitimationer är bra.

SCB framhåller att elektronisk signering inte är ett krav vid uppgiftslämnande till SCB varken för företag eller enskilda individer. Krav på identifiering av användare finns dock i de elektroniska alternativ av insamling som erbjuds. Detta hanteras genom användning av användaridentitet och lösenord vid inloggning. Användaridentiteter och lösenord skapas f n av SCB och sänds via post till de som ska lämna uppgifter i anslutning till att en undersökning genomförs.

Länsstyrelserna har i flera skrivelser och avrapporteringar till regeringen pekat på behovet av regler och teknik för organisationscertifikat som legitimerar befattningshavare som komplement till tidigare avtal om e-legitimationer som endast omfattar individer. Länsstyrelserna stödjer därför en utveckling av nya e-legitimationer. Länsstyrelserna vill dock särskilt peka på behovet av smidiga övergångslösningar och hur användningen kan stödjas finansiellt. För en hög säkerhetsnivå förordar länsstyrelserna e-legitimationer med krypteringsnycklar skyddade i hårdvara eftersom det ger en ökad säkerhet genom att denna lösning är svårare att manipulera och missförstå. Det är också viktigt att hålla öppet för lösningar där bäraren av krypteringsnycklar kan förekomma i olika typer av handhållna apparater, då kanske främst mobiltelefoner. Det ökar möjligheterna till alternativ användning och utnyttjar teknik och apparatur som redan är etablerad hos en stor del av befolkningen. Den lösning som skapas måste vara förtroendeskapande i all typ av elektronisk legitimering mellan organisationer. Det är också viktigt att peka på att lösningen kan kombineras eller följa de lösningar och standarder som etableras eller kommer att etableras inom EU och övriga världen. En unik svensk lösning begränsad till offentliga e-tjänster har sannolikt en mycket kort levnadstid. Delegationen tar inte upp ett annat viktigt moment som har stor betydelse för att skapa effektiva elektroniska ärendeprocesser, nämligen e-betalning. Detta gäller särskilt betalning av ansökningsavgifter där handläggning inte

VHS framhåller att dagens lösning för e-legitimationer har vissa problem. Affärsmodellen har i en del fall lett till att vissa parter får höga kostnader. Brister finns i modellens flexibilitet och olika tekniska frågor

har uppkommit. Användning av e-legitimation på publika datorer och datorer på arbetsplatser är svårt. Vidare utfärdas inte e-legitimationer för personer som inte stadigvarande vistas i landet och endast i begränsad omfattning till underåriga. Finansieringen för användandet av e-legitimationer ska inte belasta myndigheten som erbjuder elektroniska tjänster. Rationaliseringsvinsten av att myndigheter snabbare kan erbjuda fler elektroniska tjänster måste övervägas i sammanhanget. Idag debiteras en myndighet varje gång en legitimation används. Att belasta myndigheter med den typen av extrakostnad är inte rimligt menar VHS. Det skulle hämma utvecklingen av interaktiva tjänster där man kan ta del av eller lämna information i ett ärende i olika skeden av handlägningsprocessen. Kostnaden för identifiering skulle bli alltför hög för myndigheten.

Vetenskapsrådet håller med om att det behövs en nystart på detta område i Sverige.

CSN delar inte utredningens uppfattning att dagens lösning för e-legitimering är enkel och smidig. CSN anser att det istället för den föreslagna federationslösningen ska införas en svensk e-legitimation motsvarande den id-handling som idag utfärdas på kort. Dagens lösning innebär alltför många varianter vilket i sig innebär svårigheter för medborgarna att förstå nyttan av en e-legitimation. Sverige borde kunna erbjuda en gemensam e-legitimation som är billig och enkel att använda oavsett vilken teknik användaren har tillgång till. CSN genomför löpande kundundersökningar i syfte att ta reda på vad kunderna anser om de e-tjänster CSN erbjuder. Resultaten visar tydligt att många upplever det krångligt att sätta sig in i vad en e-legitimation är, hur man får den att fungera och var man får tillgång till den. Vill man verkligen förenkla kontakterna och öka tillgängligheten mellan medborgare och myndigheter är en gemensam enkel svensk e-legitimation en betydande framgångsfaktor.

Stockholms universitet anser att det är av största vikt för högskolesektorn att en så kallad "flatrate" införs för användningen av e-legitimation, så att en frekvent användning av e-legitimationen möjliggörs utan att detta belastar den brukande myndigheten med höga användningskostnader. Universitetet anser även att förslaget har lite för stort fokus på e-legitimation för myndigheterna. För ett lyckat införande krävs det även att modellen enkelt kan användas av näringslivet.

Skogsstyrelsen instämmer i erfarenheterna kring den problembild som beskrivs.

Boverket tycker att det är viktigt att e-legitimationsförslaget realiserar snabbt eftersom det i myndigheterna pågår arbete med att utveckla och använda e-tjänster. Detta för att myndigheterna inte ska behöva, helt eller delvis, skrota framtagna e-tjänster, vilket innebär kostnader.

Boverket har viss erfarenhet av användning av e-legitimationer för juridiska personer. Boverket vill gärna vara delaktigt i det fortsatta utvecklingsarbetet.

PTS tillstyrker i stort förslagen. Ett genomförande av förslagen med bildandet av en samordningsfunktion kan öka spridningen och användningen av e-legitimationer. Det kan ifrågasättas om det är lämpligt att lägga såväl föreskriftsrätt som operativt ansvar på en och samma myndighet.

Värmdö kommun kan konstatera att betänkandet innehåller ett konkret och bra förslag på hur E-id kan hanteras nationellt, det är inte ett nationellt E-id såsom Värmdö kommun önskat länge, men en bra och realistisk väg att faktiskt åstadkomma något som kan fungera som ett nationellt E-id, där man drar nytta av den tekniska utvecklingen kring federerade identifieringstjänster. Det som ytterligare behöver poängteras är hur kritiska dessa tjänster kommer att bli, dels i dagliga verksamhetens, dels för att säkerställa individens rättssäkerhet.

Jönköpings kommun instämmer i utredningens konstaterande att arbetet med e-legitimationer rönt viss framgång. Kostnaden för hantering av e-legitimationer är i dagsläget dock omotiverat hög.

Malmö kommun anser att delegationens förslag främst berör de statliga myndigheternas användning och utveckling av e-legitimationer. Kommunerna har redan idag ett stort behov av att denna fråga löses snabbt och att kommunerna under tiden hålls informerade om de avtal som ingås, så att ett parallellt arbete kan ske.

Falkenbergs kommun understryker vikten av ett nationellt e-id vilket länge har varit ett hinder för kommunerna att effektivt kunna nyttja de möjligheter som ges när man med säkerhet vet vem individen är som utnyttjar e-tjänsterna. Huvudsaken är att man inför ett standardsystem som passar alla, såväl medborgare som tjänstemän och som inte är kostnadsdrivande.

Sandvikens kommun anser att det finns några punkter som måste beaktas i det fortsatta arbetet med e-legitimationer i Sverige.

- Kostnaden för användning av e-legitimationer i samband med e-tjänster i offentligt sektor, då framförallt hos mindre kommuner och myndigheter måste lösas så att detta inte blir ett hinder för att utveckla e-förvaltningen även hos dessa organisationer. Här bör t ex inte finnas någon transaktionskostnad vid kontroll av spärllistor vid legitimering.
- Att tro att marknaden kommer att lösa alla olika behov för e-legitimationer håller nog inte. Kommuner har ett behov att se till att de under 18 år också kan nyttja någon form av e-legitimation vid användning av olika tjänster hos en kommun, t ex inom skolområdet.

Detta tror inte Sandvikens kommun marknaden kommer att lösa, utan här behövs en gemensam statlig lösning för att säkerställa detta behov.

Sundsvalls kommun anser att den lösning som presenteras är utmärkt och sannolikt kommer att stimulera användandet av e-legitimationer i Sverige.

Umeå kommun anser att det är av största vikt att arbetet med e-legitimationer påskyndas så att man får en fungerande identifieringslösning för alla innevånare, företag och föreningar. Lösningen måste utarbetas som en infrastruktur som är möjlig att använda för alla och vara kostnadsfri.

Jämtlands läns landsting anser att grundläggande för en fortsatt utveckling av sektorsvis e-förvaltning är att den långsiktiga försörjningen och finansieringen av e-legitimationer säkras. Landstinget ser mycket positivt på en nationell samordning inom området och vill peka på vikten av att staten står som garant inom området. Landstinget ser inga problem eller direkta hinder i strategins beskrivning av framtida organisation och hantering av e-legitimationer. En standardiserad och säker e-legitimation är en förutsättning för en fortsatt utveckling av webbaserade e-hälsotjänster och arbetet bör ges högsta prioritet.

Ekelöw infosecurity AB anser att kapitlet om e-legitimation är mycket välskrivet. Kombinationen av PKI och IdPs autentisering av roll för autentisering till en ny och bra höjd. Ekelöw tillstyrker att det delegeras till en nämnd, så att beredning och vidareutveckling underlättas. Eftersom IT-utveckling är relativt snabb skapar detta förutsättningar för att statens hantering av e-legitimationer kan hålla jämna steg med teknikutvecklingen. Detta skapar också förutsättningar för att nämnden kan etablera riktlinjer för all svensk förvaltning och att vi åtminstone i Sverige kan skapa en standard som är en förutsättning för kompatibilitet och därmed interoperabilitet. Med tanke på hur besvärligt detta är bör inte nämndens ansvar begränsas till normgivning, utan även utvidgas till specifikationer av standardmoduler från olika leverantörer som myndigheter och kommuner kan avropa. Ekelöw anser att utredningens förslag tydligt bör uttala detta.

Global Trust Center (GTC) anser att det är mycket välkommet att regeringen låter göra en översyn av det nuvarande systemet för elektronisk identifiering och som ett led i detta har givit E-delegationen i uppdrag att lägga fram ett förslag till utformningen av framtidens e-legitimation. GTC menar dock att det förslag E-delegationen nu har presenterat har sådana avsevärda brister att det inte bör genomföras i någon del. Förslaget lider av att det inte finns någon tydlig beskrivning av det problem som ska lösas, eller av vad man egentligen vill uppnå med förslaget. Det nuvarande systemet med e-legitimationer har utvecklats

under en 10-årsperiod. Det har under denna tid inte nått någon större spridning och dras fortfarande med en rad grundläggande problem. E-delegationen har nu lagt fram ett förslag som i allt väsentligt bygger på samma tänkande som det som drivit fram dagens e-legitimationslösningar. GTC anser att detta inte på långa vägar räcker för att komma tillrätta med elektronisk identifiering och att trygga medborgares och företags möjligheter att agera säkert på Internet. Det är nu dags att staka ut en ny väg om det ska vara möjligt att nå de mål som regeringen ställt på ökad tillgänglighet hos myndigheterna, regelförenkling och integritetsskydd. GTC ser det som viktigt för regeringen att lägga fast vilka grundläggande värden som hanteringen av elektroniska identiteter ska bygga på och att slå fast vilken rätt man vill ge individen och företagen att kontrollera sin egen elektroniska identitet.

E-delegationen har i sin rapport valt att fokusera på övergripande regler i förordning. Konkreta lösningar sägs få komma senare, men dessa ska då menar delegationen, kunna införas utan tidsutdräkt. E-delegationens fokus har varit förvaltningens behov, men enligt utredningsdirektiven skulle även företags och enskildas behov av att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter beaktats i förslaget. GTC menar att användarnas behov inte beaktats i rapporten. Det är svårt att tala om en elektronisk legitimation utan att ta hänsyn till att individen måste ha en digital identitet i bakgrunden. Det är också viktigt att skilja på en persons identitet och en legitimationshandling. Utan ett tillfredsställande system för att hantera aktörers identitet kan man inte få den digitala världen att fungera. Det gäller såväl en enskild individs som ett företags eller en myndighets identitet. E-legitimationen är ett sätt att identifiera en enskild person på Internet. E-legitimationen innebär inte att man tilldelar någon en identitet. E-legitimationen måste integreras i ett sådant överordnat identitetssystem för att undvika att den blir en isolerad företeelse utan möjligheter att kommunicera med omvärlden. GTC menar att varken enskilda eller företags behov av elektroniska identiteter är beaktade i förslaget. En modell för e-legitimationer måste vara efterfrågebaserad för att kunna sägas vara användarcentrerad. Av många skäl bör samma system för identifiering kunna användas i alla möjliga relationer. Tyvärr är det föreslagna systemet för e-legitimation så speciellt anpassat för sitt begränsade ändamål att det inte går att använda i någon annan relation. Hur skulle det till exempel gå till om ett företag har ett möte med ett annat företag för att ingå ett affärsavtal? Blir det samordningsfunktionen hos Skatteverket som beslutar om förutsättningarna och dessutom får insyn i vad som sker?

Stockholms handelskammare anser att ett antal krav bör ställas på den fortsatta utvecklingen av e-legitimationer.

- Informationssäkerhetsaspekterna av arbetet måste ges mer uppmärksamhet.
- Frågorna om personlig integritet måste ges mer uppmärksamhet.

- Den övergripande hanteringen av e-legitimationer måste utformas på ett sådant sätt att det blir lätt att tillvarata innovationer inom området.
- Hanteringen av e-legitimationer måste sträva efter maximal öppenhet och låga trösklar för näringslivsaktörer som önskar ingå i systemet.
- Systemet bör ordnas så att det motverkar säkerhetsglidning (tendensen för organisationer att ställa högre krav på identifiering än vad användningen kräver). Det ger högre kostnader, krångligare lösningar, onödig insamling av personuppgifter samt riskerar att leda till ett underutnyttjande av vissa slags tjänster.

HI stödjer slutsatserna om att e-legitimation behöver kunna användas oberoende av funktionsnedsättning. Vidare att en och samma e-legitimation kan användas för kontakter med hela den offentliga sektorn. Det är också viktigt att de traditionella sätten att kommunicera med myndigheter och offentlig förvaltning finn kvar och görs så tillgängliga om möjligt. *HI* har specialistkompetens inom tillgänglighet, produkter och tjänster för personer med funktionsnedsättning och äldre. *HI* ser gärna att E-delegationen utnyttjar denna kompetens och erfarenhet genom att ge *HI* ett utvecklingsansvar i arbetet med att ta fram en tillgänglig och användbar e-förvaltning.

.SE anser att det finns mer att önska av dagens system för e-legitimationer.

Svenska Bankföreningen är positiv till att den strategi som E-delegationen föreslår bygger på befintlig lösning för e-legitimationer och syftar till att säkra en långsiktigt fungerande och effektiv infrastruktur där goda förutsättningar skapas för att användningen av e-tjänster kan underlättas och växa ytterligare. Föreningen noterar särskilt att betänkandet slår fast att den nuvarande lösningen för e-legitimationer har varit och är framgångsrik. De lösningar som tillhandahålls av bl.a. bankerna används idag i stor utsträckning inom såväl offentlig som privat sektor. Ett stort antal banker använder de lösningar som fungerar för medborgartjänster för de finansiella tjänster som tillhandahålls via Internet.

TCO framhåller att arbetet med att utveckla myndigheternas e-tjänster är inte enbart en teknisk fråga utan ett arbete som måste ta medborgarnas perspektiv i första hand. Det är även en fråga av vikt för de anställda som i sitt dagliga arbete ska ha förutsättningar för att göra ett bra jobb. Det är därför viktigt att det finns tillräckliga resurser för att utveckla e-tjänsterna utan att det går ut över annan verksamhet.

CeHIS anser att skrivningen att tjänsterna behöver kunna användas oberoende av funktionshinder är olycklig då det finns så många olika funktionshinder. Åsyftas att även dementa och begåvningshandikappade ska kunna använda alla tjänster måste man nog utvidga ambitionsgraden.

IBM ser det som positivt att betänkandet fokuserar på e-legitimationer och även presenterar delvis nya förslag på området. För att kunna motsvara ambitionerna i att anpassa tjänster och information efter medborgarnas behov inom stat och myndighet krävs användarvänliga lösningar. *IBM* ser fyra faktorer som avgörande.

- Säker identitet
- Integritetsaspekt
- Tillit mellan leverantörer/aktörer
- CA – Certificate Authority

ISOC-SE framhåller att behovet av säker legitimation är självklart i kommunikation både mellan och med myndigheter, men en del av de ökande problemen med bedrägerier på Internet skulle kunna bekämpas om även företag och privatpersoner fick tillgång till kostnadseffektiv identifiering. Inom detta område tror *ISOC-SE* att myndigheterna har en avgörande roll och genom att välja en lösning baserad på öppen standard och federationer kan man ge ett väsentligt bidrag. Ett konkret förslag som skulle svara mot detta krav finns beskrivet av Kirei: <http://www.kirei.se/2009/10/19/eid-i-sverige/> och *ISOC-SE* lånar de sammanfattande kraven därifrån.

ISOC-SE föreslår att man för myndigheterna väljer en lösning för e-legitimationer som kan vara bas för federerad eID i Sverige och då ska:

- vara baserad på öppna standarder,
- ge ett fullgott skydd av den personliga integriteten,
- vara teknikneutralt,
- vara tillräckligt kostnadseffektivt, och
- vara tillgängligt för aktörer i alla delar av samhället

ISOC-SE:s medlemmar har i tillägg till detta påpekat att i situationen när anställda använder sin personliga e-legitimation för arbetsgivarens räkning så måste systemet vara utformat så att den personliga e-legitimationen inte behöver påverkas om man t.ex. byter arbetsgivare. Detta är ett problem redan idag och *ISOC-SE* ser inte att detta adresseras i utredningens förslag.

Logica anser att E-delegationens förslag här går längre än inom de övriga områdena. *Logica* upplever att de förslag som beskrivs i stort sett redan är implementerat i Sverige och att man i stället borde fokusera på att certifiera och kontrollera marknadens aktörer. Då användningen av elektroniska identiteter och signeringar idag är mycket stort på den privata sektorn är det mycket viktigt att lösningarna inom olika samhällssektorer rent tekniskt inte divergerar. Om så sker kommer medborgaren inte uppleva att det är enkelt och säkert. *Logica* tror att det förslag som E-delegationen föreslår kommer att leda till just detta.

Det finns fem stycken certifikatsutgivare (CA) i Sverige som har fått någon form av statlig legitimitet. BankID, Nordea, Telia/Posten och

Steria via ramavtal och SignGuard via PTS. Utredningen har i stort bortsett från de två sista vilket är beklagligt, då de faktiskt redan hanterar en del av de problem som tas upp. En ökad konkurrens på CA sidan kommer att öka tillgängligheten att skaffa en e-legitimation för samtliga användargrupper, även utlandsboende och minderåriga. Men dessvärre är de få myndigheter som idag accepterar e-legitimationer från Steria och SignGuard. Ökad konkurrens mellan utgivarna driver också teknikutveckling att ge tekniskt stöd till nya operativsystem, webbläsare och bärare av e-legitimationer. Nackdelen med detta, vilket även tas upp i rapporten, att en förlitande part behöver kunna kommunicera med olika pki-programvaror. Men E-delegationens betänkande återspeglar i övrigt en positiv och öppen inställning till flera utgivare och andra autentiseringsmetoder. Det E-delegationens betänkande generellt har bortsett från är det faktum att privata aktörer redan har etablerats och levererat tjänster som identitetsintygsgivare (eller så kallad IdP, Identity Provider) som redan tekniskt och avtalsmässigt kan leverera hela infrastrukturen, inklusive tjänst för spärrkontroll.

SNUS konstaterar att frågan om framtidens e-legitimationer är en fråga som diskuterats under åtskilliga år utan slutgiltiga beslut, och inte heller denna utredning når hela vägen på samtliga områden.

Wessbrandt Management AB anser att resonemangen tycks alltför bundna till kontinuitet med existerande marknadslösningar och till tidigare lämnade utredningsförslag om en framtida federationslösning. Denna modell förefaller rätt svårbegriplig, tekniskt, administrativt och organisatoriskt krånglig och därmed tidsödande och dyrbar. Federationer må vara bra för EU-samordning, men är det rätt lösning på nationell nivå? Dagens e-legitimationslösningar behöver absolut förändras och förbättras på sikt, men det känns varken akut eller avgörande för e-förvaltningens utveckling under de närmaste åren, och det känns inte givet att den skisserade utvecklingen är den bästa möjliga. Frågan bör därför utredas igen. En förutsättningslös genomgång och analys av andra tänkbara ansatser saknas, exempelvis av olika internationellt beprövade marknads lösningar, mobiltelebaserade system, biometri och annan alternativ teknik, utbyggnad av Skatteverkets id-kortlösning eller Polisens nationella id-kort osv. Betänkandet konstaterar att e-legitimationer finns och fungerar sedan länge. Ur medborgarsynpunkt torde det endast återstå en liten minoritet potentiella användare som idag skulle vilja, men av olika skäl inte kan skaffa och använda en e-legitimation. Ur myndighetssynpunkt anförs höga kostnader, krånglig teknik och avtalsstruktur som hinder för införandet av e-tjänster med e-leg. Men när regeringen anslog medel för fri finansiering via Verva så kom det in få kvalificerade ansökningar. Och teknik- och avtalsfrågorna har förenklats väsentligt genom möjligheterna i ramavtalet för Infratjänster. Det väcker tanken att tidigare, verkliga eller inbillade e-legitimationsproblem som idag är överspelade, kanske fortfarande används som förevändning för att inte kunna införa och

använda e-tjänster, när huvudorsakerna egentligen ligger inom andra områden, t.ex. några av dem som behandlats i betänkandets avsnitt 3-5. Dessa borde därför i stället ägnas större uppmärksamhet.

8.1 En samordningsfunktion (7.3)

Delegationens förslag: En nämnd inrättas som ett självständigt beslutande organ inom Skatteverket med uppgift att samordna myndigheternas befattning med e-legitimationer, elektroniska underskrifter och gemensamma elektroniska tjänster (Nämnden för e-samordning).

Nämnden ansvarar för sin verksamhet inför myndighetens ledning, men har ett självständigt ansvar för de beslut som den fattar.

Riksrevisionen ställer sig positiv till förslaget att tillskapa en samordningsfunktion, det ger en möjlighet att minska de transaktionskostnader och de svårigheter som följer av att varje enskild myndighet är tvungen att avropa och avtala med samtliga ramavtalsleverantörer. Samordningsfunktionen ger också möjlighet att fördela och jämna ut kostnaderna för respektive myndigheter. Riksrevisionen påtalade i granskningsrapporten att den nuvarande lösningen åtminstone till en början har haft en karaktär av stormyndighetslösning och att det har inneburit svårigheter för mindre myndigheter eller kommuner att använda sig av e-legitimation i sina e-tjänster. Genom att samordningsfunktionen enligt förslaget kan fördela kostnaderna över förvaltningen så kan villkoren utformas för att passa även mindre myndigheter eller kommuner.

Domstolsverket är positivt till konstruktionen av den samordningsfunktion som föreslås inrättas under Skatteverket. Inom Skatteverket finns redan den specialistkompetens och den tekniska infrastruktur som krävs och självfallet bör detta utnyttjas. Det är dock mycket viktigt att nämndens kompetens, behörighet och - inte minst - oberoende regleras tydligt i författning. Delegationens förslag medför att förutsättningarna ökar för ett utökat användande av e-legitimationer och elektronisk underskrift. Förslagen kommer sannolikt att underlätta RIF-samarbetet och arbetet med att införa ett elektroniskt flöde i rättskedjan. Rimligen bör kommande lagstiftningsarbete kunna underlättas om det finns en samordningsfunktion som ser till att de användargränssnitt som används för legitimering, underskrift och stämpling är enhetliga samt att säkerhetsaspekterna uppfylls. I det sammanhanget bör också nämnas att det i många nuvarande bestämmelser (t.ex. i rättegångsbalken och förvaltningsprocesslagen) uppställs olika typer av formkrav som kan utgöra hinder för elektronisk kommunikation, t.ex. kravet på att vissa handlingar ska vara egenhändigt undertecknade. FORMEL-gruppen (Ju 2002:D) gjorde inom ramen för sitt arbete en genomgång av samtliga formkrav i gällande lagar och förordningar (Ds 2003:29). Genomgången

omfattade omkring 2 000 författningsställen. Det är angeläget att gruppens arbete följs upp och uppdateras samt att frågorna prioriteras. Om delegationens förslag till genomförande av strategin ska kunna bli verklighet är det viktigt att detta arbete påbörjas snart och inte först när de tekniska lösningarna har utvecklats.

SÄPO ställer sig bakom förslaget att Nämnden för e-samordning inrättas inom Skatteverket. De föreskrifter som nämnden föreslås få meddela i fråga om standarder eller liknande krav kan komma att röra verksamhet som är skyddsvärd med hänsyn till rikets säkerhet. Med hänsyn härtill föreslås att föreskrifterna meddelas i samråd med Säkerhetspolisen och att det bör framgå av den föreslagna lydelsen av 5 § förordningen (2003:770) om samordning av elektronisk identifiering och gemensamma elektroniska tjänster. Säkerhetspolisen har föreskriftsrätt inom detta område när det gäller säkerhetsskydd. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) föreskriver allmänt avseende informationssäkerhet och Säkerhetspolisen särskilt när det gäller informationssäkerhet för hemliga uppgifter.

Datainspektionen avvisar inte tanken på en samordningsfunktion i myndighetsform men anser att bedömningen av konsekvenserna för integritetsskyddet behöver nyanseras. Det kommer finnas förutsättningar för att kartlägga individers användning av e-legitimationer. När funktionen väl finns kommer fler användningsområden att upptäckas.

Pliktverket tillstyrker förslaget.

Socialstyrelsen efterlyser hur nämndens arbete påverkas utifrån internationella aspekter, inte minst ur EU-perspektiv, eftersom identifiering är en av grundstenarna för varors och tjänsters rörlighet.

Läkemedelsverket anser att strategin och nämnden för e-samordning är en välkommen, men begränsad ansats. Det är synd att strategin mest riktar sig till de myndigheter som redan har arbetat mycket med e-förvaltning. Behovet hos andra myndigheter är stort. En samordnande myndighet skulle kunna bistå med råd, handledning och förmedling av tjänster. Den skulle även kunna leda standardiseringsarbetet inom myndighetssektorn. Exempel på standardisering är myndigheternas ekonomi, personal och lönesystem. Det är positivt om nämnden fortsätter att stödja liknande standardisering. Lärdom kan tas från Norges Noark-standard.

ESV konstaterar att delegationen i stort ställer sig bakom Vervas tidigare förslag om en samordningsfunktion som ett statligt åtagande. Det saknas dock en motivering till detta ställningstagande. Argumenten för placering av en beslutande nämnd i Skatteverket förefaller genomtänkta.

KFM instämmer i att det behövs en funktion med de uppgifter som e-nämnden föreslås få men saknar en redovisning av alternativen till att inrätta e-nämnden som ett organ under Skatteverket. Den lösningen är, såsom framgår av delegationens redovisning av förslaget, långt ifrån given och synes inte ha en motsvarighet i några andra sammanhang. Delegationen motiverar sitt förslag bl.a. med att det går snabbare och blir billigare att bygga upp och knyta en samordningsfunktion - som bör vara en myndighet - till en befintlig myndighet med särskild kompetens på området än att bygga upp en fristående. Frågan om e-nämndens hemvist är initialt av mindre betydelse än att nämnden så snabbt som möjligt kommer igång med sina mycket viktiga uppdrag. I längden är det knappast lämpligt att ett organ med de funktioner som e-nämnden föreslås få ska vara underställt och svara inför en chef som även har ansvar för en egen myndighets e-utveckling, IT-system och kärnverksamhet. Ett sådant dubbelt ansvar kan leda till misstroende och objektivitetsfrågor.

Statskontoret stödjer den vilja betänkandet uttrycker att ta ett ordentligt grepp över frågan kring e-legitimationer. Denna kan sannolikt inte lösas enbart genom överenskommelser mellan myndigheter och därför tillstyrker Statskontoret bildandet av en samordningsfunktion som kan ansvara för upphandling av lösningar, tillhandahålla tjänster med mera. Statskontoret kan dock inte avgöra huruvida en nämnd inom Skatteverket är det bästa sättet att implementera denna samordningsfunktion. Utan att för den skull avstyrka förslaget synes det inte vara tillräckligt motiverat varför de aktuella uppgifterna inte i stället kan läggas direkt i Skatteverket (eller någon annan lämplig myndighet) via instruktionen. En annan möjlig lösning – som inte berörs i betänkandet – är att inrätta en egen myndighet inom ramen för en värmyndighet. Detta skulle lösa de i betänkandet diskuterade (avsitt 7.6.3) möjliga konflikterna mellan Skatteverkets ledning och nämnden, samtidigt som den nya myndigheten ändå inte skulle behöva mer resurser än den föreslagna nämnden. Vidare kan nämndens (om regeringen nu väljer att besluta i enlighet med förslaget i betänkandet) sammansättning diskuteras. Frågan är om den specialkompetens som betänkandet anger behöver vara representerad i själva nämnden eller om det räcker att det finns en sådan kompetens i beredningen av frågorna inför beslut. Statskontoret kan inte heller utläsa någon direkt motivering till varför representanter för såväl statliga som kommunala aktörer bör finnas med i nämnden. Inte heller avseende den eventuella nämndens sammansättning avstyrks förslagen i betänkandet men det finns anledning att ytterligare diskutera frågan.

VHS stödjer i huvudsak delegationens förslag att det inrättas en samordningsfunktion för e-legitimationer, elektroniska underskrifter och elektroniska tjänster. Det är rimligt att inrätta en självständigt beslutande nämnd inom Skatteverket, Nämnden för e-samordning, och att dess verksamhet regleras i författning, menar VHS. Skatteverket bör

få en samordningsroll i utfärdandet av e-legitimationer. Då VHS har många ungdomar som använder e-tjänsten för att ansöka till universitet och högskolor, ser verket ett stort värde i det för den enskilda medborgaren inte är förknippat med en kostnad att skaffa e-legitimation.

KB har inget att erinra mot bildandet av Nämnden för e-samordning med syfte att samordna myndigheternas befattning med identitetsfederationer, e-legitimationer, elektroniska underskrifter och gemensamma elektroniska tjänster och att denna nämnd övertar Vervas föreskriftsrätt, vilket innebär att nämnden ska kunna föreskriva standarder som ska vara gemensamma för elektroniskt utbyte för myndigheter under regeringen.

CSN ser positivt på en samordningsfunktion eftersom den avlastar och förenklar arbetet för myndigheterna inom flera områden och bidrar till att användarna får en enhetligare kontaktyta. *CSN* har inget att invända emot att "Nämnden för e-samordning" inrättas hos Skatteverket. Att nämndens mellanhavanden med de anslutna myndigheterna regleras i författning är också önskvärt.

Stockholms universitet anser att en risk med förslaget är att det kan bli mycket arbete och att Skatteverket själv kan ha svårt att hantera en tjänst för hela samhället.

Skogsstyrelsen tillstyrker bildandet av en nämnd för e-samordning inom Skatteverket. Nämnden för e-förvaltning bör ha en sådan sammansättning att även behoven hos mindre myndigheter beaktas. *Skogsstyrelsen* förordar ett skyndsamt införande. *Skogsstyrelsen* föreslår en särskild satsning på att öka användningen av e-legitimationer hos de grupper som redan har den tekniska möjligheten samt övergångslösningar för att underlätta legitimeringen av företagsföreträdare och utländska medborgare. *Skogsstyrelsen* föreslår vidare att även supporten för e-legitimationer koordineras av nämnden för e-samordning. För det praktiska genomförandet kan det finnas samordningsmöjligheter med de servicekontor som föreslås i utredningen *Se medborgaren (SOU 2009:92)*.

Livsmedelsverket har behov av en standardiserad lösning för e-legitimation och ser mycket positivt på en samordningsfunktion för detta och angränsande tjänster, inräknat strategin för bevarande av elektroniskt underskrivna handlingar. Det viktigaste för *Livsmedelsverkets* del handlar om tjänste- eller organisationslegitimation.

PTS ser ett behov av en framtida samordning gällande föreskrifter från den föreslagna samordningsfunktionen respektive från *PTS*, så att svenska kvalificerade certifikat kan användas i offentlig förvaltning. *PTS* ser en risk i att samordningsfunktionen inte ansluter utfärdare av

kvalificerade certifikat och tillhandahållare av e-legitimationen innan de har stora volymer av användare. PTS anser att samordningsfunktionen även bör ansluta utländska utfärdare av kvalificerade certifikat för att underlätta för svenska myndigheter och kommuner att hantera de krav som tjänstedirektivet ställer på området. PTS vill framhålla att den tekniska tjänst för hantering av e-identifieringsfrågor för samtliga myndigheters räkning som samordningsfunktionen föreslås tillhandahålla, sannolikt kommer att utgöra en kritisk komponent i ett stort antal samhällsviktiga e-tjänster och att det därför är av vikt att robusthets- och tillgänglighetsaspekter beaktas vid utformandet av tjänsten. PTS kan vidare förutse att tjänsten även kommer att nyttjas i samband med elektronisk signering av handlingar. En sådan användning kommer att medföra en omfattande behandling av personuppgifter i tjänsten, vilka till stor del kommer att utgöras av känsliga personuppgifter. Det är därför också viktigt att särskilt avseende fästs vid integritetsaspekter när tjänsten utformas.

Tillväxtanalys tillstyrker bildandet av en nämnd inom Skatteverket (nämnden för e-samordning) som får i uppdrag att samordna myndigheternas befattning med e-legitimationer, elektroniska underskrifter och gemensamma elektroniska tjänster. Arbetet med bildandet av en sådan nämnd bör ha hög prioritet. Ett hjälpmedel i arbetet med e-legitimationer skulle kunna vara att utveckla system som gör det möjligt att följa utvecklingen ur ett användarperspektiv, exempelvis vad tycker användarna om användbarheten, hur många använder e-id, går legitimationen att använda till olika tjänster?

Älmhults kommun anser att förslaget är bra.

Hörby kommun ser positivt på att få en samordning när det gäller e-legitimationer. Utfärdandet av e-legitimationer är en myndighetsutövning som borde ligga hos Skatteverket.

Malmö kommun är positiva till de förslaget om en övergripande lösning med "Nämnden för e-samordning", placerad under Skatteverket.

Västerås kommun är positiv till förslaget om Nämnden för e-samordning.

Sandvikens kommun anser att förslaget är helt rätt.

Famna framhåller särskilt att den föreslagna Nämnden för e-samordning inte bara ska stödja anslutningen av statliga/kommunala myndigheter och näringslivet utan även ideella organisationer som bedriver verksamhet där e-legitimation är relevant.

IVA delar E-delegationens syn på e-id. IVA är positiva till att det inrättas "en samordningsfunktion för e-legitimationer, elektroniska underskrifter och anknypande tjänster".

Kirei anser att samordningsfunktionen är ett stort steg i rätt riktning för att etablera den samhällsviktiga infrastruktur och den facto-standard för elektronisk identifiering som krävs för både offentlig verksamhet och näringsliv. Det är dock viktigt att uppbyggnaden genomförs på ett sätt som gör att hela samhället kan dra nytta av infrastrukturen. Därför anser *Kirei* att utgångsläget för federerad eID i Sverige bör:

1. vara baserad på öppna standarder,
2. ge ett fullgott skydd av den personliga integriteten,
3. vara teknikneutralt,
4. vara tillräckligt kostnadseffektivt och
5. vara tillgängligt för aktörer i alla delar av samhället.

.*SE* välkomnar den samordnande funktionen.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget. Det finns viktiga aspekter som borde analyseras ytterligare (se under Det samordnade området (7.5)).

Svenska Bankföreningen framhåller att bankföreningens medlemmar samt leverantörer av lösningar för e-legitimationer som bankerna tillhandahåller på olika sätt har deltagit i dialogen med myndigheter och E-delegationen när det gäller de förslag som redovisas i betänkandet. Föreningen är positiv till strategins inriktning på att skapa en bättre samordning när det gäller myndigheternas behov av olika tjänster. Det är viktigt att den föreslagna samordningsfunktionen kallad Nämnden för e-samordning får ett självständigt ansvar. Även om funktionens ansvar begränsas till samordning av myndigheternas behov av tjänster kan dess verksamhet och beslut även i stor utsträckning påverka hela samhällets användning av e-tjänster.

TNC vill understryka värdet av den föreslagna samordningsfunktionen, en funktion med ansvar för terminologi inom området i enlighet med språklagen. Man kan då bygga vidare på det arbete som redan är gjort inom *TNC*:s projekt "Terminologi för e-legitimationer" (2008), ett arbete där flera centrala instanser på området medverkade. Att bilda en särskild termgrupp för e-förvaltningsterminologi är också angeläget eftersom det är en terminologi som i allra högsta grad är myndighetsövergripande. Den snabba tekniska utvecklingen på området bidrar sannolikt också till att den är föränderlig. (Med termgrupp menar *TNC* en brett sammansatt grupp av experter inom ett område. En sådan grupp är mer långlivad än en projektgrupp och tar sig fortlöpande an terminologiska problem av olika slag. Exempel på termgrupper är Svenska datatermgruppen och Svenska optiktermgruppen.)

IBM välkomnar nämnden men menar att en utökning av ansvar till att även koordinera behovet av e-tjänster från myndigheterna samt säkerställa att inte samma tjänst utvecklas på flera ställen samtidigt bör

initieras. IBM menar att en central myndighet bör tilldelas ansvaret att kontrollera med e-nämnden då beställningar av tjänster från näringslivet uppkommer för att säkerställa att dubbelarbete undviks. Det kan mycket väl vara så att utveckling på ett område redan är på gång. På så vis kan stordriftsfördelar uppstå. IBM vill också understryka vikten av att e-nämnden även har ansvar för upphandling av eget arbete och det är av typen funktionsupphandlingar. E-nämndens roll och mandat berörs inte på ett tillräckligt tydligt sätt i betänkandet. Följden av detta menar IBM blir att det inte går att nå de resultat som skissas på i betänkandet om nämnden inte har myndighetsöverskridande befogenheter.

Logica anser att en eventuell Samordningsfunktion måste utformas på ett sådant sätt att den inte skadligt påverkar konkurrensen på IdP marknaden och att offentlig och privat sektor kan fortsätta att använda samma lösningar och infrastruktur.

Västkom anser att det är mycket positivt att utse en samordnande nämnd för utfärdande av e-legitimation.

8.2 En reglering i författning (7.4)

Delegationens förslag: Nämnden för e-samordning regleras i författning. Regleringen ska i huvudsak bygga på att Skatteverket sluter avtal med utfärdare och andra som tillhandahåller tjänster inom området och att verket tillhandahåller funktioner för identifiering åt anslutna myndigheter.

Normgivningskompetens delegeras till Nämnden för e-samordning beträffande nämndens verksamhet, vilka tjänster för identifiering som ska finnas och godtas av myndigheter samt om den närmare hanteringen.

Vissa beteckningar skyddas från sådan användning som kan vilseleda allmänheten.

Länsstyrelserna anser att det är nödvändigt att författningsreglera att det blir en skyldighet för statliga och kommunala myndigheter att anordna sina e-tjänster så att e-legitimation av rätt typ och klass alltid accepteras. Offentlig förvaltning kan på detta sätt bli en förebild för övriga samhället och underlätta för en ökad användning och därmed finansiering och nytta av e-legitimationer. En vidareutveckling med tjänstelegitimationer och organisationscertifikat är här lika betydelsefull som personliga e-legitimationer främst för privat bruk. Denna fråga kan vara avgörande för myndigheternas förmåga att få acceptans för e-tjänster riktade till företag och organisationer. Länsstyrelserna har för sina e-tjänster fått göra särskilda lösningar för elektronisk identifiering av behöriga företrädare för juridiska personer som stiftelser, bevakningsföretag och kommuners socialförvaltningar.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget. Det finns viktiga aspekter som borde analyseras ytterligare, (se nedan om betänkandets avsnitt 7.5). Dessa bör rimligen leda fram till en struktur som inte helt sammanfaller med den som förslås i betänkandets avsnitt 7.

Logica framhåller att det i betänkandet står att ramavtal Infratjänst ej omfattar federeringstjänster, vilket är felaktigt. Båda ramavtalen innehåller identifieringstjänster som bygger på SAML 2.0 och federering. Det står även att en myndighet behöver sluta flera avtal för att kunna använda e-legitimationer och detta används som argument för en Samordningsfunktion. Detta stämmer inte längre, det finns idag flera aktörer både med och utan ramavtal som kan återförsälja förlitande part tjänster från samtliga CA.

Sambruk och *Jönköpings kommun* anser att det finns en obalans i detaljeringsgraden i författningsförslaget, vad gäller den föreslagna nämnden. De delar som handlar om e-legitimation är mycket detaljerade, medan de andra områdena är kortfattade. Möjligen är t.o.m. författningsdelarna om e-legitimation onödigt detaljerade och riskerar därmed bli omoderna alltför fort. Det kan också finnas farhågor att denna slagsida påverkar nämndens faktiska arbete, så att man i stort sett bara kommer att hinna med e-legitimationsfrågorna och inte de kritiska e-förvaltningsfrågorna om informationsutväxling, interoperabilitet, applikationsinteraktion och myndigheters öppenhet.

Västkom bifaller förslaget.

8.3 Det samordnade området (7.5)

Delegationens förslag: Samordningsfunktionen upphandlar och utformar system och tjänster för det samordnade området, föreskriver eller annars bestämmer regler för området, vilka e-legitimationer som godtas som Svensk e-legitimation, Svensk e-tjänstelegitimation, Svenskt servercertifikat och Svenskt stämpelcertifikat och utvecklar enhetliga användargränssnitt. Samordningsfunktionen tillhandahåller dessutom funktioner åt myndigheter – inom hela den offentliga sektorn – för legitimering, underskrift och stämpling. Samtidigt ges stöd för motsvarande utveckling inom näringslivet.

Lösningarna ska omfatta även den som är underårig eller saknar personnummer. Det föreslagna samordningsfunktionen ska dessutom ha tillgång till teknisk och juridisk kompetens på området och verka för att använda programvaror görs enhetliga.

Statliga myndigheter ska normalt använda de funktioner som samordningsfunktionen tillhandahåller. Detsamma bör kunna gälla för kommunala och landstingskommunala myndigheter.

Datainspektionen ser positivt på att även personer som är underåriga eller saknar svenskt personnummer omfattas av förslagen.

Pliktverket har tidigare redovisat att det är ett problem för myndigheten att ungdomar har begränsade möjligheter att skaffa e-legitimation. Verket ansvarar för mönstring, antagningsprövning, inskrivning och redovisning av totalförsvarspliktiga. För att kunna genomföra denna verksamhet på ett rationellt sätt använder Pliktverket sedan några år tillbaka en egenutvecklad webbaserad e-tjänst. Syftet med tjänsten är att samla in uppgifter från de totalförsvarspliktiga för att bedöma vilka av dem som har förutsättningar att bli inskrivna till tjänstgöring enligt lagen (1994:1809) om totalförsvarsplikt. För att använda denna e-tjänst krävs en åttaställig pinkod (sifferkod) och en åttaställig signeringskod (sifferkod). För att öka säkerheten har Pliktverket övervägt att kräva e-legitimation, men problemet är att målgruppen, 17-åriga män och kvinnor, som regel inte har någon e-legitimation. Orsaken är att ungdomar har begränsade möjligheter att få e-legitimation. Mot bakgrund av det som redovisats ser Pliktverket mycket positivt på delegationens förslag att även underåriga ska kunna få e-legitimation.

SCB ställer sig bakom den föreslagna samordnade hanteringen av legitimationer och den federativa lösningen som innebär en förenkling och rimligen lägre kostnader genom att myndigheter bara behöver integrera e-legitimeringen mot en enda punkt. Behålls nuvarande lösningar behövs avtal med och integration mot var och en av alla existerande och kommande godkända identifieringsutfärdare och utfärdare av tillfälliga intyg. Visserligen blir en central lösning mera sårbar genom att ett avbrott på ett enda ställe kan slå ut all e-legitimering, inte bara delar av den.

CSN framhåller att det är absolut nödvändigt att signaturer kan hanteras elektroniskt även i det nya konceptet. Detsamma gäller arkivering av elektroniska handlingar. Eventuellt nya arkiveringsregler måste ta hänsyn till redan underskrivna elektroniska handlingar. Enligt förslaget ska lösningen omfatta även den som saknar personnummer. *CSN* vill betona vikten av att e-legitimationen gäller för alla som är folkbokförda i Sverige eftersom *CSN*, som flera andra myndigheter, har stora grupper kunder som inte är svenska medborgare och redan idag aktivt använder e-tjänster. Utredningen menar att e-legitimationen ska ”gå att använda utom Sverige”. *CSN* vill också påpeka vikten av att lämplig instans, t.ex. delegationen eller Nämnden för e-samordning, aktivt arbetar för att e-legitimationen får en tillräcklig rättslig grund i relation till andra länder. Detta är av största vikt eftersom *CSN* har fordringar där kunden flyttat utomlands. En viktig fråga för *CSN* är därför hur den elektroniska signeringen står sig i utländsk domstol, både inom och utanför EU jämfört med en underskriven skuldförbindelse. För *CSN* är skuldsäkring av helt avgörande betydelse.

Vetenskapsrådet anser att det är angeläget att noga avgränsa uppdraget av samordningsfunktionen. Uppdraget bör formuleras i termer av ackreditering och tillsyn, snarare än att vara involverad i transaktioner och teknik analogt med hur PTS övervakar telemarknaden utan att vara involverad i enskilda telefonsamtal. Vidare är det viktigt att den myndighet som får ansvaret att samordna och övervaka marknaden för elektronisk identifiering inte samtidigt är en tung konsument av e-legitimationer för sina egna system och tjänster.

Malmö kommun anser att det är viktigt att e-legitimation för minderåriga och personer utan svenskt personnummer löses snarast. Inte minst ur Öresundsintegrations synvinkel är det viktigt att denna fråga löses.

Gävle kommun tror att kommuner har ett behov att se till att de under 18 år också kan använda någon form av e-legitimation, t.ex. inom skolområdet som matersättning vid en APU-plats och liknande.

Östergötlands läns landsting pekar på vikten att alla personer som vistas i Sverige kan erhålla en SIS-godkänd och fotoförsedd e-legitimation och att E-delegationen verkligen tillser att det finns aktörer som kan utfärda detta inom några år, så att icke svenska medborgares rättigheter även kan upprätthållas för de digitala tjänsterna i samhället. Landstinget anser att utfärdandet av e-legitimationer för barn är otydligt formulerat och beskrivet samt att utsatta personers (sekretessmarkerade och kvarskrivna) behov och extra säkerhetsskydd inte finns kommenterat eller beskrivet.

Ekelöw infosecurity AB anser att Skatteverket ska ansvara för alla autentiseringar, är möjligen acceptabelt i ett initialt skede, men det beskrivs på många ställen att IdPer ska utväljas och formas efter behov, exempelvis Bolagsverket för behörighet att teckna juridiska personer. En förutsättning för god vidareutveckling är att utredningens intentioner i detta avseende verkligen fullföljs. Sett i det ljuset ifrågasätter Ekelöw certifikat för juridiska personer, snarare borde man även där ha en lösning där behörighet grundas på att IdP verifierar individ och i detta fall utfärdar behörighetsbiljett på grundval av att verifierad individ har behörighet av viss typ för en viss juridisk person.

Stockholms handelskammare anser att det bör prövas om inte privata aktörer i större utsträckning kan utforma och utföra tjänster inom e-identifiering. Hanteringen av e-legitimationer måste sträva efter maximal öppenhet och låga trösklar för näringslivsaktörer som önskar ingå i systemet. Det finns en risk att den samordnande funktionen blir för dominerande då den ensam upphandlar identifieringstjänster. Det kan motverka produkt- och teknikutveckling inom e-legitimationsområdet. Staten kan ställa sin infrastruktur (t.ex. folkbokföring och aktiebolagsregister) till förfogande till aktörer som (möjligen efter någon

form av ackreditering eller licens) tillhandahåller tjänster där staten endast bidrar med den grundläggande informationen. Det skulle ge möjlighet till snabbare och bättre behovsanpassning av e-identifieringstjänster.

Svenska Bankföreningen framhåller att det framgår av betänkandet att nämnden ska ge stöd för en ”motsvarande utveckling inom näringslivet” (sida 93). Det är därför av stor vikt att det tydliggörs hur Nämnden för e-samordning ska samverka med intressenter inom den privata sektorn. Viktiga områden för samverkan mellan privat och offentlig sektor är t ex användningen av standarder, utvecklingen av e-tjänstelegitimationer och utformningen av enhetliga användargränssnitt.

Logica anser att en nationell IdP-nod (Identity Provider/Identitetsintygsgivare) med koppling till många olika myndigheters registerfunktioner och federering till samtliga myndigheter blir en väldigt central funktion med väldigt koncentration av data och uppgifter som blir svår att hantera från ett integritets-, tillgänglighets- och säkerhetsperspektiv och säkerställa att data inte kommer att missbrukas. De problem som uppstår genom att samla all data till en central Samordningsfunktion tas inte alls upp i betänkandet. Ska samordningsfunktionen dessutom validera elektroniska signaturer, så kommer även allt signerat data från medborgare/företagare till myndighet att hanteras på ett och samma ställe. En framtida ändamålsglidning av Samordningsfunktionen skulle kunna sammanställa detaljerad kartläggning om en individs alla samlade myndighetskontakter, i aldrig tidigare historisk omfattning. Aspekter på hur logginformation och data i Samordningsfunktionen ska arkiveras och inte minst gallras, tas heller inte upp i Betänkandet. Viss information måste lagras för att säkerställa en korrekt beviskedja, som exempelvis OCSP-svar. En fri marknadsstruktur av fristående IdP-leverantörer (identitetsintygsgivare) under en statlig kontrollmyndighet, federationssamordnare, skulle inte alls ge samma datakoncentration på ett och samma ställe. För att hantera både marknadsneutralitet och koncentrationsproblematiken förespråkar *Logica* att Samordningsfunktionen får en ackrediterande funktion av oberoende och fristående IdP leverantörer och har rollen som federationssamordnare. Samordningsfunktionen bör även verka för att myndigheters registerinformation via dessa ackrediterade IdP-leverantörer görs tillgänglig. (göra myndigheters rådata tillgänglig på samma sätt som i England, men ändå på ett kontrollerat sätt) Detta skulle påskynda utvecklingen av olika e-tjänster och system till nytta både för den offentliga som den privata sektorn.

SLS ser positivt på förslaget.

Västkom bifaller förslaget. Att ge möjlighet till e-legitimation för underåriga samt de som saknar personnummer är viktigt och brådskande! Signering i federationslösning är prioriterad fråga.

8.4 Genomförande (7.6)

Delegationens förslag: Nämnden för e-samordning, federationslösningen och anknyttande funktioner som delegationen föreslagit behöver regleras i författning. Dessa och en enhetlig terminologi behöver närmare redovisas i de författningsförslag som utarbetas.

Nämnden för e-samordning etableras genom en ändring i förordningen (2007:780) med instruktion för Skatteverket. Där föreskrivs att Skatteverkets beslut i vissa frågor ska fattas av en särskild nämnd.

I förordningen ges regler om nämndens sammansättning och under vilka förutsättningar den är beslutför samt information om vissa regler i förvaltningslagen.

Riksrevisionen välkomnar utredningens förslag om att på sikt övergå till en lösning som baseras på federationsteknik. Vid granskningen av e-legitimationer fann Riksrevisionen att nuvarande system inte bygger på öppna standarder och inte heller kan sägas vara ett interoperabelt system. En övergång till federationsteknik ger möjlighet att bygga på öppna standarder och systemet kan anpassas till olika sätt att hantera identitet utöver dagens lösning baserad på PKI. Det ger möjlighet att ha varierande nivåer av säkerhet beroende på behov och därmed möjliggörs en mer flexibel tillämpning. Genom en övergång till öppna standarder blir det enklare att koppla ihop identifieringslösningen med andra system, det vill säga en ökad interoperabilitet. Det innebär i sin tur minskade kostnader och förbättrad effektivitet inom förvaltningen.

Domstolsverket anser att den inriktning mot federationer som förespråkas av delegationen när det gäller e-legitimationer m.m. är viktig för att uppnå de mål som satts för e-förvaltningsarbetet.

Datainspektionen konstaterar att E-delegationens förslag till en federationslösning går längre än Vervas förslag på en nod för verifiering av e-legitimationer vad det gäller utbyte och direktåtkomst till personuppgifter över myndighetsgränser. Förslaget till en federationslösning innebär att federationssamordnaren får en betydligt större roll i och med att den bestämmer vilka regler och identitetsprofiler som ska tillämpas. Vissa delar, t.ex. signering i federation, går inte att ta ställning till eftersom det till skillnad från autentisering inte finns något standardiserat förfarande. Signering kommer medföra omfattande

personuppgiftsbehandling varför det är viktigt att integritetsaspekterna beaktas.

Vidare saknar Datainspektionen en närmare förklaring till avsikten med resonemanget om att myndigheter under regeringen skulle utgöra delar av samma rättssubjekt. Ett sådant synsätt är inte utgångspunkten för integritetsskyddet. Olika myndigheter kan inte anses vara en och samma personuppgiftsansvarig. Det finns omständigheter som talar emot att statliga myndigheter ska betraktas som samma rättssubjekt, t.ex. kan tillsynsmyndigheter fatta beslut beträffande en annan myndighet och ett sådant beslut kan överklagas och prövas i domstol. Som förslaget är utformat kommer nämnden för e-samordning ha ett stort inflytande över hur federationslösningen ska fungera. Nämnden kan hämta och infoga uppgifter från andra myndigheters register till de identitetsintyg som nämnden utfärdar. Dessutom föreslås det bli obligatoriskt för myndigheter att använda de funktioner som nämnden för e-samordning tillhandahåller. Mot denna bakgrund behöver det närmare utredas om den myndighet som erbjuder e-tjänster och som utnyttjar nämnda tjänster kommer att ha ett sådant inflytande över personuppgiftsbehandlingen som sker hos nämnden för e-samordning att den kan ta sitt personuppgiftsansvar. Utgångspunkten bör vara en ordning där de registrerade på ett effektivt sätt kan utöva sina rättigheter. Den uppgiftsbehandling som kommer ske hos nämnden för e-samordning bör författningsregleras särskilt. Bland annat behöver det regleras hur samordningsfunktionen få behandla personuppgifter och för vilka syften. Vidare behöver man klargöra behandlingens och uppgifternas förhållande till arkivlagen, personuppgiftslagen och förvaltningsrättsliga principer.

Vetenskapsrådet anser att ett nationellt system för e-legitimationer måste

- Vara baserad på öppna standarder
- Ge ett fullgott skydd av den personliga integriteten vilket ställer stora krav på informationssäkerheten
- Vara teknikneutralt
- Vara tillräckligt kostnadseffektivt, och vara tillgängligt för aktörer i alla delar av samhället.

VHS vill understryka vikten av att modellen för utfärdande av e-legitimationer underlättar för sökande till högskolan att skaffa legitimation. De sökande har inte alltid hunnit etablera sig som fullvärdiga kunder till exempelvis banker. Det måste finnas en möjlighet att hänvisa de sökande till ett enkelt sätt att skaffa en e-legitimation om man vill främja deras användning av elektroniska tjänster. *VHS* har ett stort antal sökande som inte vistas i landet, även från s.k. tredje land. Därför kan *VHS* inte enbart förlita sig på e-legitimation som ensam identifierare. Bra lösningar måste även finnas för personer som har olika former av skyddad identitet.

Värmdö kommun framhåller att Internetintegrering är ett ord som beskriver hur de tekniska plattformarna kommer att utvecklas under kommande år, till skillnad mot den logiska och fysiska säkerhet som byggt upp kring nätverk, datorer och applikationshantering. I kommande generationer av IT-system ska rätt funktion levereras till rätt individ, oavsett var personen befinner sig eller vilken typ av utrustning den har, detta gäller inte bara kunderna utan i lika stor utsträckning gälla även medarbetare. Det är inte ens säkert att myndigheterna kommer att tillhandahålla specifika datorer och telefoner till medarbetarna, de kan använda sina privata. Då kommer myndigheterna egna tekniska plattformar bara vara en förlängning av Internet, men å andra sidan ha väl utvecklade system för identitetshantering och tillhandahållande av rätt funktioner och tjänster för uppdraget. Då man tydligt beskriver att identitetshantering och autentiseringsfrågor kommer att vara en del av varje myndighets ansvar, så kan man enkelt dra slutsatsen att det blir dyrt och svårt för alla mindre kommuner och myndigheter. Det är svårt att kompetensförsörja sig, städjobbet är tungt och måste göras av var och en, men tjänsternas drift kan sedan med fördel byggas upp i kluster mellan myndigheter, alla behöver alltså inte ha varsitt system, även om man kan tolka de logiska skisserna på det sättet. Värmdö kommun anser att detta ansvarsområde måste tydliggöras och definieras. I arbetet med e-förvaltningsfrågorna får man inte glömma att ändra på synsättet kring myndighetens egna tekniska plattform så att den stödjer övergripande inriktningar, annars kommer konkurrens om resurser att skapa onödiga konflikter och förseningar.

Linköpings kommun framhåller att det inom ett flertal landsting och kommuner används eller pågår införande av Sjukvårdsrådgivningens e-legitimationslösning SITHS. Av denna anledning är det angeläget att SITHS skyndsamt godkänns som giltig e-legitimation i den föreslagna federationslösningen för e-legitimationer. Den föreslagna federationslösningen sätter inget hinder för detta, men strategin berör inte vem som ska tilldela e-legitimationer till personer som i dagens lösningar inte är berättigade till en e-legitimation, t.ex. minderåriga personer och flyktingar som saknar svenskt medborgarskap. Det är angeläget att en konkret lösning för utgivning av e-legitimationer till dessa grupper även arbetas fram.

Norrköpings kommun tillstyrker förslaget att införa en federativ lösning för e-legitimationer som bygger på SAML-standarden. Rätt konstruerad kan en användare identifieras hos en kommun och via biljetten, utan någon ny identifiering, bli inloggad hos exempelvis en statlig myndighet.

Östergötlands läns landsting ser förslaget med att olika federationer av certifikatutfärdare ska kunna korscertifieras, för att uppnå en nationell PKI-struktur (Public Key Infrastructure) som positivt eftersom vård- och omsorgssektorn redan har en nationellt sammanhållen PKI-struktur, genom det så kallade SITHS-konceptet. Skälet till att vård- och

omsorgsområdet anser att vi nationellt måste hålla ett högt tempo då det gäller ”stark autentisering”, är att lagstiftaren redan ställt som krav att förutsättningen för att tillämpa Patientdatalagen (Sammanhållen journalföring, från och med 2008-07-01) och beställning av e-dos från Apoteket (från och med 2010-07-01), kräver stark autentisering av användaren för bland annat åtkomst och för att kunna beställa.

Ekelöw infosecurity AB anser att formuleringen ”E-legitimationer, elektroniska underskrifter, identitetsfederationer och tillhörande funktioner ska utformas med utgångspunkt från att ett starkt skydd ska ges för den personliga integriteten och för informationssäkerheten” är alltför svag och vag. Informationssäkerhet är i sammanhanget av oerhörd vikt då det utgör det fundament som krävs för styrning och kontroll av information som bearbetas, lagras och kommuniceras inom och mellan verksamheter. Ju fler verksamheter som ska samverka kring ”samma” informationsmängder, desto viktigare är det att bibehålla kontrollen och styrningen på informationen. Att arbeta med informationssäkerheten innebär att införa och kontrollera lämpliga säkerhetsåtgärder för att upprätthålla informationens tillgänglighet och riktighet i relation till den verksamhets- eller användarnytta som förväntas. Även konfidentialitet och spårbarhet behöver styras och kontrolleras. Ekelöw menar att det är otillräckligt med en implicit förhoppning om att de som utformar e-funktioner och e-tjänster ska veta hur dessa kan ges ett ”starkt skydd för informationssäkerheten”. Hur detta skydd ska utformas måste beskrivas explicit. Ekelöw ser att det är lämpligt att peka på ”Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps föreskrifter om statliga myndigheters informationssäkerhet, MSBFS 2009:10”. Delegationen bör också uppmuntra alla myndigheter, kommuner och landstingskommunala myndigheter att följa denna föreskrift i samband med att de inför e-tjänster eller e-funktioner i linje med dem som E-delegationen tar upp i sitt betänkande.

GTC påpekar att användarnas krav berörs i rapportens avsnitt 3.6 där man hänvisar till W3Cs krav på tillgänglighet och i 8.2.1 där det anges att förslaget inte medför några ökade kostnader. *GTC* menar att detta inte räcker för att tillgodose användarnas krav. Mot bakgrund av detta tycker *GTC* inte att det är riktigt att beskriva den föreslagna modellen som användarcentrerad. De användarbehov som *GTC* tycker behöver reflekteras i en modell för e-legitimationer är följande:

De rättigheter för individen som bör tillvaratas i den statliga användningen av elektroniska legitimationer är:

- Rätten till en egen allmängiltig identitet;
- Den oinskränkta rätten till kontroll över sin egen digitala identitet;
- Rätten till full handlingsfrihet vid användandet av sin identitet;
- Rätten att själv besluta om hur trovärdigheten runt den egna identiteten ska byggas upp;

- Rätten att själv välja om man vill godkänna en medagerande parts trovärdighet vid möten på Internet;
- Alla parter lika rätt till tillgång till all information om ett möte, även efter själva mötet (båda parter ska ha rätt till "transaktionskvitton" vid varje transaktion);
- Rätten till ägande och upphovsrätt;
- Rätten till en fredad privat informationzon;
- Rätten att inte bli kränkt;
- Rätten till sekretess;
- Rätten till yttrande

Som GTC förstår rapporten ska samordningsfunktionen ges ansvar för:

1. Normgivning för vilka tjänster för identifiering som ska finnas och godtas av myndigheter
2. Tecknande av avtal med de leverantörer som ska få tillhandahålla lösningar inom federationen och som på detta sätt alla som behöver använda e-legitimationslösningarna får förlita sig på, både företag och kommunala och landstingskommunala myndigheter.
3. Utfärdande av "identitetsintyg" för enskilda i kontakten med olika myndigheter och kontrollera att underskriften är äkta tills en marknadsaktör kan ta över.
4. Ta fram standarder för de tjänster som ska godkännas
5. Utveckla tjänster som är de som ska användas inom hela förvaltningen
6. Föra centrala register över myndigheternas elektroniska transaktioner

Att koncentrera all normgivningsmakt, alla sakbeslut och allt operativt ansvar inte bara för identifieringsfrågor utan också för framtida digitala signaturer samt "i övrigt" framstår för GTC som orimligt omfattande befogenheter för en funktion inom en myndighet. Ännu mer bekymmersamt är det att det inte framgår av rapporten vilket *ansvar* samordningsfunktionen tar ifall det blir fel i förhållande till en enskilds identifiering. Vilka möjligheter ska den enskilde ha att begära rättelse? Under vilka förutsättningar får en e-legitimation återkallas och vad får det för effekter på individens övriga agerande på nätet? Centralisering av detta slag gör också systemet mycket *sårbart*, något som ofta framförts som kritik mot federerade lösningar. Om samordningsfunktionen av någon anledning blir korrupt, t.ex. genom intrång i centrala databaser, kommer således hela systemet att sluta fungera och ingen myndighet eller annan part som anslutit sig kan längre nyttja funktionerna. Annan kritik som också framförts mot federationslösningar liknande den som E-delegationen föreslagit är att det är

- svårt för enskilda medlemmar i gruppen att upptäcka om det skett intrång i systemet,
- risk för integritetsintrång genom de centrala databaserna,
- svårt att komma överens om vissa grundläggande principer som t.ex. krypteringsstyrka (detta har t.ex. varit en stor svårighet för STORK-projektet)

- komplext att underhålla systemet
- oerhört mycket mer ingripande för den enskilde om dennes elektroniska identitet stjåls

Dessa frågor har E-delegationen inte alls berört i sin rapport och de behöver belysas innan ett nytt system genomförs. När det gäller integritetsskyddsfrågan är E-delegationens förslag helt fokuserat på minskad användning av personnummer. GTC menar att minskad användning av personnummer är lovvärt, men att detta endast utgör en liten del av integritetsskyddsfrågan och att förslaget inte åskådliggör hur persondata i övrigt kommer att hanteras i systemet. Detta gör ansvaret för persondatalagring oklart. Som nämnts ovan, är det i federerade lösningar svårt att kontrollera vilken personlig information som finns var i systemet, och fel riskerar att sprida sig med stora problem för den enskilde att komma åt felkällan och få rättelse. Central lagring av persondata är generellt inte önskvärt från integritetssynpunkt då det finns risk för intrång varvid stora mängder information om enskilda och personer kan komma i orätta händer eller förvanskas.

Sedan 1999 när direktivet om elektroniska signaturer antogs har kommissionen och olika europeiska samarbetsgrupper arbetat för att lösa frågan om interoperabilitet för identifiering och elektroniska signaturer inom EU. Arbetet har dock inte lett till att några mer omfattande praktiska lösningar kunnat presenteras, utan interoperabilitet har bara uppnåtts mellan ett antal specifika organisationer i ett fåtal länder. E-delegationen skriver att den vill göra en ”internationell anpassning” och refererar till de EU-projekt som drivit dessa frågor. Eurochambers, som är en mycket aktiv deltagare i dessa projekt har nyligen redogjort varför ansträngningarna som gjorts i dessa grupper, enligt deras mening, inte lett till några större framgångar.¹ Om man inte kan peka på vilket sätt dessa projekt visat på lösningar till interoperabilitet tycker inte GTC att man ska hänvisa till dem. GTC menar att den lösning som E-delegationen föreslår inte kommer att göra det möjligt för en svensk att använda sin e-legitimation gentemot myndigheter i andra länder och inte för t.ex. en dansk att använda sin e-legitimation vid kontakter med svenska myndigheter. Några exempel på varför GTC inte tror att detta förslag kommer att ge interoperabilitet är följande.

1. För att man ska få interoperabilitet måste man komma överens om vilka legala förutsättningar som gäller för användningen av certifikaten. Detta har E-delegationen inget förslag på hur det ska gå till,
2. I praktiken har det visat sig att en CA inte litar på en annan CA vilket gör det svårt att få valideringsprocessen att fungera,
3. Korscertifiering av CA-lösningar är en komplicerad process som är svår att hålla uppdaterad
4. Förslaget baseras på en CA-lösning och interoperabilitet är inte främst en fråga om teknik utan handlar också om semantik,

organisation och legala förhållanden som inte kan beaktas i en sådan lösning.

5. Förslaget beaktar inte behoven från företag och enskilda, det finns t.ex. idag inget sätt att hantera individer som agerar i delegerade roller för organisationer i ett CA-system.

Förslaget strider således mot de mål om att få till stånd gränsöverskridande tjänster som satts upp av EU sedan länge och nu senast vid ministerkonferensen i Malmö där ministrarna kom överens om bl.a. att skapa ”seamless cross-border eGovernment services”.

NORDUnet A/S anser att ett nationellt system för eID måste:

- vara baserad på öppna standarder,
- ge ett fullgott skydd av den personliga integriteten,
- vara teknikneutralt,
- vara tillräckligt kostnadseffektivt, och
- vara tillgängligt för aktörer i alla delar av samhället.

Inom högskolesektorn finns tillgång till expertis med lång erfarenhet av praktiskt arbete med eID både nationellt och internationellt som *NORDUnet* hoppas att regeringen väljer att dra nytta av. *NORDUnet* menar att det är viktigt att noga avgränsa uppdraget av den centrala samordningsfunktionen. *NORDUnet* menar att samordningsfunktionens uppdrag ska formuleras i termer av ackreditering och tillsyn, snarare än att vara involverad i transaktioner och teknik analogt med hur PTS övervakar telemarknaden utan att vara involverad i enskilda telefonsamtal. Vidare är det viktigt att den myndighet som får ansvaret att samordna och övervaka marknaden för elektronisk identifiering inte samtidigt är en tung konsument av eID för sina egna system och tjänster. En av *NORDUnet* medarbetare (Leif Johansson) är medförfattare till bloggtexten <http://www.kirei.se/2009/10/19/eid-i-sverige/> som i mer detalj beskriver en konkret modell för eID i Sverige som *NORDUnet* menar är en bra utgångspunkt för en diskussion kring hur E-delegationens tankar bör konkretiseras.

.SE anser att utgångsläget för federerad eID i Sverige bör:

- vara baserad på öppna standarder,
- ge ett fullgott skydd av den personliga integriteten,
- vara teknikneutralt,
- vara tillräckligt kostnadseffektivt, och
- vara tillgängligt för aktörer i alla delar av samhället.

Det användarperspektiv som E-delegationen nämner inledningsvis lyser här med sin frånvaro. Enligt befintlig text finns exempelvis inga planer på att tillhandahålla möjlighet till identifiering mellan individer. Inte heller tycks man ha som ambition för myndigheter att kunna legitimera sig gentemot individer eller företag, en minst lika viktig funktion i ett

fungerande informationssamhälle. .SE vill vända på resonemanget, och utifrån användarens behov presentera en önskelista på e-legitimationer. Metoden för identifiering och signaturer ska kunna väljas av användaren. Målet bör vara en marknad för e-legitimationer där ett flertal aktörer vill ge ut e-legitimationer, med en mångfald av tekniska lösningar och säkerhetsnivåer i utbudet. Allmänhetens förväntan på en e-legitimation baseras på att den ska uppfylla lika många funktioner som den traditionella legitimationen gör. Det betyder t.ex. att den inte definieras utifrån det offentliga behov, utan likaväl ska kunna användas av företag och individer. Alla behöver kunna identifiera sig elektroniskt inför varandra, oavsett roll eller sammanhang. Legitimationerna behöver vara mobila, och finnas i en sådan mångfald av lösningar att de tekniskt sett blir plattformsoberoende. E-delegationen föreslår en s.k. federationslösning för e-legitimationer..SE välkomnar förslaget som modell, och som ett steg i rätt riktning mot ovanstående önskelista. .SE:s övertygelse är att man med denna modell enkelt kan åstadkomma samordning av federationer inom både stat, kommun, landsting och privat sektor kan ske på ett effektivt sätt och till en mycket låg kostnad. Se mer på <http://www.kirei.se/2009/10/19/eid-i-sverige/>

.SE välkomnar förslaget till en federationslösning för identifiering och autentisering i elektronisk kommunikation och förutsätter att E-delegationen bjuder in expertis på området till fortsatta diskussioner om detaljerna kring en sådan lösning.

Svenska Bankföreningen konstaterar att det enligt betänkandet är en viktig uppgift för samordningsfunktionen att införa en s.k. federationslösning för användning av e-legitimationer. Föreningen konstaterar att en utveckling i denna riktning är betydelsefull även om det krävs fortsatta analyser av hur en strategi för användning av federerade identiteter i praktiken kan och bör realiseras. I detta avseende är det väsentligt att utvecklingen av infrastrukturen för e-tjänster och e-legitimationer, inklusive författningsregleringar och normgivning inom området, utformas på ett sätt som skapar stor flexibilitet när det gäller hur olika lösningar tillhandahålls för att möta olika behov. Svenska Bankföreningen förutser att en användning av identitetsintyg kan fungera väl för vissa e-tjänster medan det i andra sammanhang kan finnas behov av andra lösningar. Föreningen anser även att integritetsaspekterna i en federationslösning behöver analyseras vidare för att kunna bedöma vilka juridiska och tekniska frågeställningar som uppstår och behöver få en lösning.

TCO uppmanar till en lösning som inte skapar problem där arbete redan är påbörjat; det gäller till exempel införandet av så kallade SITHS-kort inom vården. Denna i sin tur är en förutsättning för att vården ska kunna leva upp till kraven i den nya patientdatalagen. Det är viktigt att man hittar en lösning när det gäller behovet av e-legitimation för personer

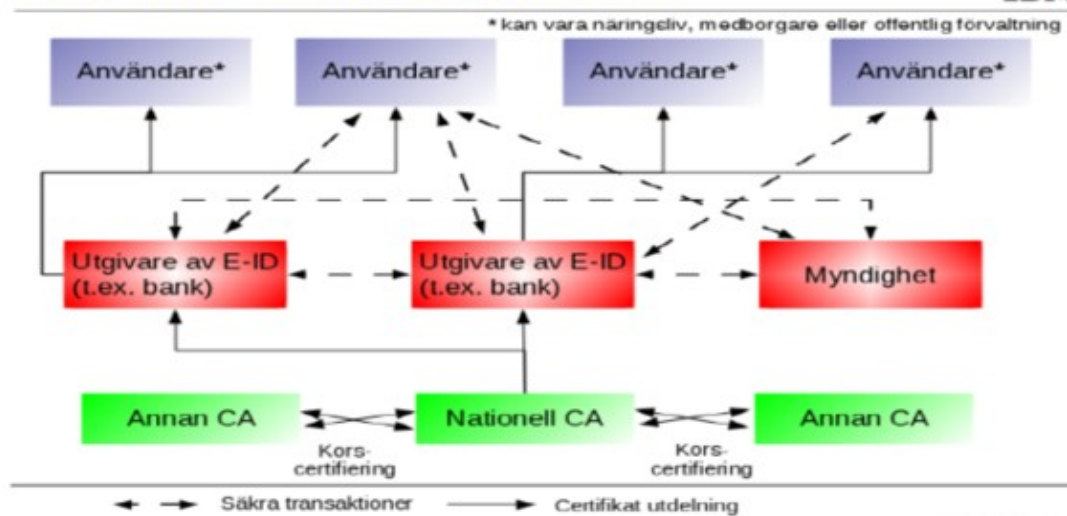
utan svenskt medborgarskap som vistas i landet samt att man löser frågan om e-legitimation för barn och vuxna med skyddad identitet.

CeHIS framhåller att även barn behöver e-id, det saknas en tydlig beskrivning av hur e-id för hur barn ska hanteras. Ytterligare analys och beskrivning för kring personer med extra säkerhetsskydd behövs också. Sjukvårdssektorn använder SITHS som en standard, sektorn har ett behov av ett högt införandetempo kopplat till säker autentisering och nya Patientdatalagen.

IBM framhåller att i arbetet med att bygga ett flexibelt e-förvaltningssystem måste felsteg pareras redan i inledningsskedet. I betänkandet föreslår bl.a. E-delegationen att samtliga identifieringstransaktioner ska gå via Skatteverkets IT-infrastruktur. *IBM* stödjer tanken på en federationslösning men menar att förslaget att koncentrera uppdragen till Skatteverket måste belysas bättre. Dels är lösningen väldigt sårbar och dels kan förslaget ifrågasättas utifrån integritetssynpunkt. Om all aktivitet sker genom en enda enhet är riskerna överhängande att denna enhet får allt för mycket insyn. Hittills har en diskussion kring en CA (Certificate Authority) på nationell nivå inte gett något större avtryck. I betänkandet förs inte detta resonemang precis men samtidigt utesluts inte att det ska finnas en central nationell CA. Så som *IBM* tolkar betänkandetexten så lämnar man till samordningsfunktionen att besluta om en central CA ska utformas eller inte. Det tycks som att man från statens sida är rädd för att ta på sig en uppgift som man anser att kommersiella aktörer kan lösa. Detta är ett rimligt resonemang men frågan är ändå om inte just en nationell CA skulle kunna lösa upp en del av knutarna inom problemområdet. *IBM* ser inget som hindrar att transaktionerna går via Skatteverket men det bör finnas en annan part som innehar rollen av CA i detta fall. Den nu föreslagna modellen skulle även försvåra för nya identitetsutfärdare att ta sig in på marknaden. *IBM* instämmer dock i resonemanget att Skatteverket med ansvar för folkbokföring har ett naturligt ansvar för e-legitimation. Detta är det mest logiska. *IBM*:s förslag till struktur:



E-legitimation: IBMs förslag på struktur



IBM ser en lösning genom korscertifiering där olika aktörer godkänns och fungerande system som litar på varandra. Detta skulle även lösa problemet med att EU-medborgare som flyttar mellan länder idag har stora problem med att innefattas av systemet. Kommersiella aktörer får svara för att detta sys ihop och certifikaten måste vara korscertifierade. En rad utfärdare kommer därför att finnas men de ska kunna lita på varandra. Federerad identitetshandling, CA och identitet samverkar under samma paraply. Denna modell menar IBM kommer att leda till större rörlighet på EU:s inre marknad, empowerment av medborgarna samt en större kostnadseffektivitet i offentlig förvaltning.

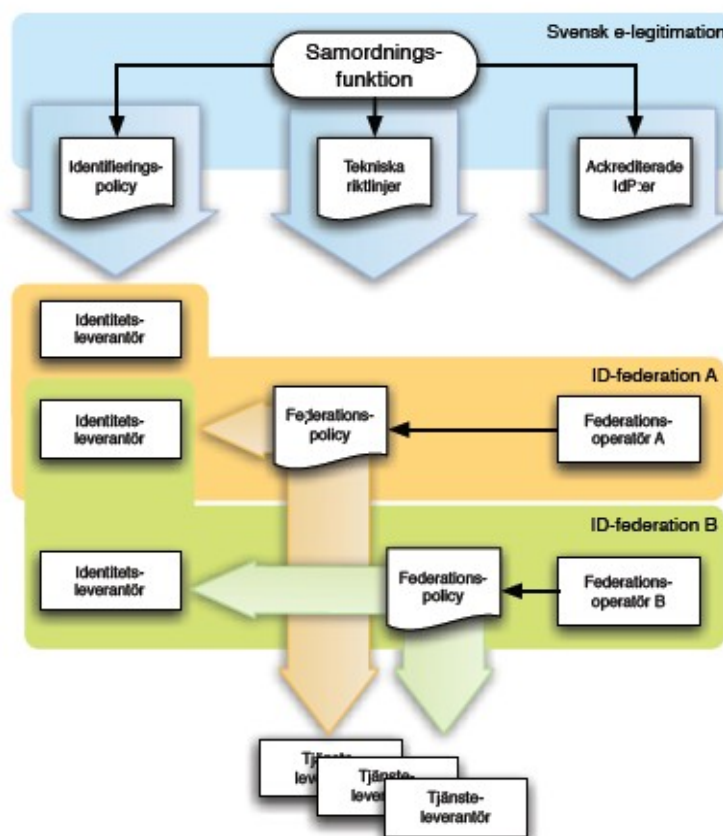
Kirei anser att E-delegationens förslag innehåller ett grundläggande fel som skulle kunna få mycket stor betydelse för utvecklingen av elektronisk identifiering i Sverige, nämligen att samordningsfunktionen som etablerar svensk e-legitimation inte samtidigt bör vara federationsoperatör eller identitetsintygsgivare. Detta är tre skilda funktioner som verkar på olika nivåer i federationen, med olika uppgifter och olika ansvar.

Kirei menar att den statliga samordningen av e-legitimering bör ske genom att realisera två separata funktioner, gärna som uppdrag till två olika myndigheter:

- En samordningsfunktion med fokus på styrning och som har som huvudsakligt uppdrag att direkt, eller indirekt via ackrediterade granskare, godkänna identitetsleverantörer samt att publicera regler och tekniska ramverk för både identitetsleverantörer och tjänsteleverantörer.
- En upphandlingsfunktion som genomför upphandlingar av identitetsintygsgivare baserat på de regler och ramverk som

samordningsfunktionen publicerar och som genom avtal med dessa tillgodoser myndigheternas behov av elektronisk identifiering.

Genom att ha en tydlig separation mellan dessa funktioner kan även andra aktörer genomföra upphandlingar baserat på samma regler och med samma förutsättningar, vilket gör det möjligt för övriga sektorer i samhället att forma sina egna identitetsfederationer med passade affärsmodeller, oberoende av de statliga systemen. Den förlitandemodell som föreslås av E-delegationen komplicerar de juridiska förhållandena på ett onödigt sätt. I E-delegationens förslag betraktas identitetsintygsgivaren som en underleverantör till förlitande part. Kirei anser istället att tilliten i federationen bör utgå från identitetsintygsgivarna och låta dessa teckna de nödvändiga förlitandeavtalen med utgivarna (i de fall då dessa inte är samma juridiska person). Därmed blir det endast identitetsintygsgivarna som federationsoperatören behöver upphandla och teckna avtal med. Detta tror Kirei skulle leda till att det på relativt kort sikt etableras en robust och säker infrastruktur för kostnadseffektiv elektronisk identifiering i Sverige, vilket stimulerar innovation och leder till nya affärsmöjligheter, nya tjänster och effektiviseringar inom både näringsliv och offentlig verksamhet. Genom denna bredare användning och större samhällsnytta kommer man också kunna nå målet att infrastrukturen för identifiering bär sina egna kostnader.



Figur 1: Roller och ansvar

Ett problem med dagens e-legitimation är att det bara är statens behov av identifiering av medborgare som i någon mån uppfylls. Andra sektorer – t.ex. näringslivets behov av säker identifiering hanteras inte alls. Kirei menar att det är orimligt att anta att en statlig myndighet kan ta på sig ansvaret att täcka hela samhällets behov av säker identifiering, men genom att dela upp styrning och upphandling på det sätt Kirei beskrivit ovan kan andra aktörer (t.ex. VHS, SKL, Svenska Handelskamrarna) genomföra egna upphandlingar och etablera identitetsfederationer som uppfyller sina egna behov, men med statens regelverk för svensk e-legitimation som bas. Denna modell ger utrymme för flera helt skilda federationer att samexistera med samma policy och teknik. Varje federation kan ha det affärsupplägg och de avtalsmässiga konstruktioner som krävs för dess medlemmar.

Samordningsfunktionen publicerar den policy som reglerar utgivning och hantering av identiteter. Samordningsfunktionen publicerar också de tekniska riktlinjer som samtliga aktörer använder för att realisera den tekniska infrastruktur som krävs. Detta är mycket viktigt eftersom det krävs en hög grad av teknisk interoperabilitet för att systemen ska

fungera i praktiken. Samordningsfunktionen ackrediterar också externa aktörer som utför revision och certifiering av identitetsleverantörer gentemot policyn. Detta handlar sannolikt om revisionsbolag som redan idag utför liknande revisioner. Samordningsfunktionen publicerar därvid en lista över godkända identitetsleverantörer. Dessa listor används vid upphandling av identifieringstjänster och ingår även som en del av den tekniska infrastrukturen som varje federation förlitar sig på. Man kan också tänka sig att samordningsfunktionen tillhandahåller registerfunktioner mot t.ex. folkbokföringsregistret och bolagsregistret till de ackrediterade identitetsintygsgivarna. Detta leder sannolikt till en högre kvalitet och lägre kostnader för identifieringstjänsten. Samordningsfunktionen har således inte någon dyr eller betungande uppgift. Arbetet är i mångt och mycket delegerat till ackrediterade aktörer. Samordningsfunktionen kan om man så vill förlita sig på existerande assurancesramverk för stora delar av policyn – t.ex. Kantara/Liberty IAF. För flera av dessa ramverk finns det redan en etablerad marknad av granskare (ofta revisionsbolag) som gör att man kan komma igång med arbetet på kort tid. Samordningsfunktionen är inte heller direkt inblandad i teknisk drift — all teknik finns hos federationsmedlemmarna (identitetsleverantörer och tjänsteleverantörer) samt i viss mån även hos federationsoperatörerna. Eventuella registerfunktioner upphandlas lämpligen direkt av respektive registerhållare.

Federationsoperatören är den som för federationens räkning upphandlar identifieringstjänsterna och agerar avtalspart mot både tjänsteleverantörer och identitetsintygsgivare. Federationsoperatören har en juridisk och affärsmässig roll i att koppla samman ett antal identitetsintygsgivare och tjänsteleverantörer genom federationen. Federationspolicyn är det avtal som stipulerar de affärsmässiga, juridiska och tekniska förutsättningarna inom federationen. En identitetsfederation blir alltså både ett tekniskt ramverk samt ett avtalsmässigt samarbete som ger de deltagande tjänsteleverantörerna tillgång till en uppsättning identitetsleverantörer. Vilka affärsmodeller som ska gälla blir då en fråga för varje upphandling och inte något som samordningsfunktionen stipulerar.

Identitetsleverantören utför identifiering av innehavaren baserat på en godkänd e-legitimation och utfärdar det elektroniska identitetsintyg som förlitande part kan tolka. Dagens leverantörer av identifiering bör genom kravställning och ekonomiska incitament stimuleras att erbjuda tjänsterna direkt via de gränssnitt som samordningsorganet föreskriver. Det finns dock inget som hindrar att en identitetsleverantör består av en avtalsmässig sammanslutning av utfärdare och en identitetsintygsgivare. Under en övergångsperiod kan överbrygningsfunktioner etableras. Detta sätt att hantera befintlig teknik är emellertid behäftat med de problem som en centraliserad lösning medför; nämligen kostnadsdrivande teknik, ökad sårbarhet genom att en enskild aktör

utför all identifiering och därvid uppstår även problematik med skydd av innehavarnas personliga integritet. Centralisering förhindrar även bildandet av fler federationer och cementerar den gamla tekniken och de gamla strukturerna. Det är därför helt avgörande att en sådan lösning endast etableras under en i förväg väldefinierad övergångsperiod. Ett bättre sätt att hantera de gamla metoderna för identifiering vore att låta dem samexistera parallellt med federationstekniken under den period som krävs för att utfärdarna och de förlitande parterna ska hinna anpassa sina system till det nya ramverket. Därmed behöver inget i dagens system för e-legitimation ändras när detta nya ramverk etableras. Inga av dagens förlitande parter behöver ändra på någon del av sina administrativa eller tekniska rutiner förrän dagens modell slutgiltigt avskaffas.

TNC konstaterar att man (i avsnitt 7.6.4) försöker reda ut ett antal begrepp som är centrala för frågor som rör identifiering i elektroniskt miljö. Det är ett lovvärt försök. I den slutliga utformningen av strategin bör det här avsnittet dock bearbetas ytterligare så att det blir tydligare hur begreppen förhåller sig till varandra. Här kan man ta utgångspunkt i de rekommendationer som Svenska datatermgruppen gjort. Gruppen rekommenderar till exempel den svenska termen *samordnad identitetshantering* (eng. *identity federation, federative identity management*) för begreppet 'identitetshantering där samma elektroniska identiteter godtas av flera organisationers datorsystem'.

SNUS anser att det förslag som baserar sig på federationer är dock ett steg i rätt riktning även om lösningsförslaget fortfarande har en konstruktion och en affärsmodell som tar sin utgångspunkt i den stora myndighetens behov. Att kunna legitimera sig elektroniskt är inte endast något som behövs mellan individ och myndigheter utan mellan många aktörer. Staten har här en viktig roll att spela för att skapa en fungerande marknad för e-legitimationer snarare än att skapa ett nytt, inlåst oligopol för att främst lösa de större myndigheternas behov. SNUS instämmer i det förslag som lyfts fram av bl.a. Kirei, SUNET och .SE och anser därmed att det är viktigt att utbyggnaden görs på ett sätt som gör att hela samhället kan dra nytta av infrastrukturen. Därför anser SNUS att utgångsläget för federerad eID i Sverige bör:

- vara baserad på öppna standarder,
- ge ett fullgott skydd av den personliga integriteten,
- vara teknikneutralt,
- vara tillräckligt kostnadseffektivt, och
- vara tillgängligt för aktörer i alla delar av samhället.

Även här har utredningen valt bort uppdraget att se hur innovativa upphandlingar kan främja en marknad och konstaterar bekvämt att det idag inte finns en marknad och att Skatteverket därmed bör tillhandahålla stora delar av denna infrastruktur själva. Företag och andras intressen berörs inte. Det är främst myndighetsperspektiv även om företag

pliktskyldigt nämns i verkningslösa bisatser, och där de nämns är det med fokus på stora företag som kan ha nytta av tjänstelegitimationer. Utredningen ger inget svar på hur SMEs, föreningar, skolor och andra ska få tillgång till gränssnitt och tjänster som t.ex. e-legitimering.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget, (jfr handelskammarens förslag om betänkandets avsnitt 7.5.)

Cybercom anser att det är en viktig princip att en Idp ska vara en oberoende part i identifieringsprocessen. Myndigheter ska inte kunna agera Idp av principiella skäl men även för att undvika en integritets- och trovärdighetsproblematik. Upplägget med Idp och SAML-biljetter är en bra start, men att detta upplägg kan ta ett steg till genom införande av attributbaserade behörighetstjänster för accesskontroll. Sådana tjänster skulle spara mycket pengar mot bakgrund av att i princip alla offentliga organisationer har likartade behov inom accesskontroll. Idp:er ska underordnas en frivillig certifieringsordning likt den som används för SIS godkända kort. Ett sådant upplägg skulle kvalitetssäkra både modell och parter, och därmed öka trovärdigheten för tjänsterna.

Logica framhåller att en e-legitimation används för att en part ska kunna identifiera sig eller ingå juridiskt bindande avtal gentemot en annan part, vanligtvis medborgare mot myndighet eller företag. Med en helt statlig Samordningsfunktion blir det ännu mer ojämn balans mellan parterna, då Staten som är ena parten samtidigt är den som utför all validering via Samordningsfunktionen. Det är heller inte då lämpligt att Staten (Samordningsfunktionen) som själv utfört valideringen och den enda som kan ta fram teknisk bevisning i en rättslig tvist, samtidigt ska stå för juridisk kompetens och vara sakkunnig till domstolar då den egna bevisningen ska prövas. I betänkandet tas även upp att Samordningsfunktionen även ska ha funktioner som elektronisk stämpelfunktion och tidstämplar (tidstämplingstjänst). Sådana funktioner bör tillhandahållas av oberoende organisationer och inte av den organisation som själv behöver bruka intyget. Dessa tjänster levereras idag bl.a. av Chambersign (Handelskammarföreningarna) och flera oberoende TSA:er. (Time Stamp Authority). Om Samordningsfunktionen får de olika utförande uppgifter och tjänster som beskrivs i betänkandet, så bör inte samma myndighetsfunktion ge sakkunnigt biträde och ge juridisk expertis rörande sitt egna leveransområde. Bättre om en sådan juridisk och granskande funktion läggs på en myndighet som inte utgör en del i det som kan behöva granskas och kan agera mer oberoende. Det är även tveksamt om samma myndighetsfunktion ska vara både federationssamordnare och identitetsintygsgivare samtidigt.

Logica anser att Samordningsfunktionen i första hand bör verka inom:

- Ställa tekniska och regelmässiga krav på alla inblandade eID aktörer, och utöva ackreditering och tillsyn av aktörer. Agera federeringssamordnare etc.
- Bestämma standarder inom området. Överta ansvaret för OSIF api standarden, bestämma en svensk SAML-profil och definiera alla biljettattribut samt vara federationssamordnare.
- Fastställa vilka tekniska signaturstandarder som ska vara godkända.
- Arbeta med normgivande riktlinjer och hjälpa olika myndigheter ta fram e-tjänster.
- Verka för att tillgängliggöra myndigheters registerdata fritt till ackrediterade aktörer.
- Införa författningsstöd kring Svensk e-legitimation och Svensk e-tjänstelegitimation samt ges förordningsrätt på klassning av olika förtroendenivåer av e-legitimationer eller andra autentiseringslösningar.
- Verka för att nya CA etableras i upphandling med närmast berörda myndigheter. Exempelvis Skolverket för en CA för skolelever och Migrationsverket för en CA för personer med samordningsnummer.
- Verka för att registerinformation för utgivna Nationella ID-kort, ska göras tillgängligt för av ackrediterade CA för att möjliggöra en installation av e-legitimation på NIDL kortet på ett enkelt sätt.

Att validera elektronsikt signerade dokument enligt beskrivningen och att enbart från e-tjänsten plocka ut signeringscertifikatet och skicka till en IdP för certifikat och spärrkontroll, är inte en godtagbar lösning. Den skulle dessutom bli mer tekniskt komplicerad att använda än dagens etablerade teknik att via OSIF webbservice api kunna sända upp hela signaturen (data + signatur) till en Infratjänstleverantör, eller egen certifierad kontrollprogramvara, för kontroll av signatur och att det den överrensstämmer med data som skulle signeras, samt kontroll och validering av signeringscertifikat. Att enbart kontrollera signeringscertifikatet är inte tillräckligt. Det framgår i beskrivningen (avsnitt 7.6.6) att varje förlitande part, (X-myndighet) måste ingå separata avtal med varje CA, samt ett avtal om själva kontrollhanteringen (Infratjänsten). Detta stämmer inte längre i praktiken. En majoritet av nya förlitande parter idag, både myndigheter och privata företag, avtalar enbart med en samordnande tjänsteleverantör om förlitandepartavtal. Dessa tjänsteleverantörer fungerar redan idag som återförsäljare för samtliga CA. Det uttrycks också på flera ställen i betänkandet att det idag inte skulle finnas någon marknad på identitetsintygsgivare (IdP) vilket inte stämmer. Bl.a. erbjuder båda leverantörerna av Infratjänster detta som tjänst. Vad som däremot saknas är en övergripande federationssamordnare.

Västkom bifaller förslaget (7.6.2).

8.5 E-tjänstelegitimationer (7.7)

Delegationens förslag: Genom e-tjänstelegitimationer kan personnummer utmönstras ur e-legitimationer som används i tjänsten. Förutsättningar ges också för företag och myndigheter att ansöka om elektroniska legitimationshandlingar för sina anställda och uppdragstagare, förse dem med sådana legitimationer, sätta upp ramar för hur de får användas och vid behov spärra dem. E-tjänstelegitimationer utformas så att de kan användas inom hela den offentliga sektorn och näringslivet. De anpassas också för en federationslösning, som på sikt ska kunna ge stöd även för juridisk behörighetskontroll.

Datainspektionen ser positivt på att personnummer kan utmönstras ur e-legitimationer där de inte behövs för en säker identifiering.

FI anser att förslaget till samordning av e-tjänstelegitimationer är bra och kan innebära besparingar, inte minst genom att mängden administration och underhåll av kortläsare minskar. Även möjligheten att lägga administrativa behörigheter direkt på bolaget skulle innebära en betydande effektivisering. Förslaget att utmönstra personnummer ur e-tjänstelegitimationer är välkommet för företagen under tillsyn. En positiv effekt av E-delegationens förslag till nya e-tjänstelegitimationer blir att enskilda medarbetare inte personligen behöver gå i god för ett prospekt som lämnats för granskning. Den nya typen av e-tjänstelegitimationer kan också förenkla för utländska företag verksamma i Sverige. *FI* välkomnar därför förslaget att även personer utan svenskt personnummer ska kunna få e-legitimationer. Detta skulle underlätta elektronisk anmälan för till exempel ändring av större innehavsförändringar, så kallade flaggningar.

KFM är särskilt positiv till att förslaget om e-tjänstelegitimationer innebär att personuppgifter kan utmönstras ur en viss typ av e-legitimationer. Det är angeläget att arbetet med e-tjänstelegitimationerna kommer igång snabbt eftersom avsaknaden av sådana begränsar möjligheterna att utforma viktiga och efterfrågade e-tjänster. Förslaget om en federationsmodell är intressant men komplext. Det är därför något svårt att förstå hur den ska kunna fungera i praktiken. Grundtanken med en anvisningstjänst är i sig bra men riskerna synes överhängande för att komplexiteten tar över och därigenom försvårar och fördröjer utvecklingen. *KFM* anser att en enklare modell vore att föredra.

SCB anser att e-tjänstelegitimationer knuten till anställning (roll) snarare än individ skulle kunna underlätta användningen av vissa allmänna e-tjänster. Exempel inom *SCB* på detta är möjligheter att ta del av vilka undersökningar ett specifikt företag ingår i.

Länsstyrelserna instämmer allmänt i att det finns ett stort behov av organisations- och tjänstelegitimationer. Det är av avgörande betydelse för utveckling av e-tjänster och därmed fortsatt effektivisering av offentlig förvaltning att det finns enhetliga och långsiktiga regelverk och lösningar för e-legitimationer.

Skogstyrelsen stödjer förslaget. Särskild vikt bör läggas vid behovet om små företag och enmansföretag.

Östergötlands läns landsting anser att medborgarperspektivet finns relativt bra beskrivet, men saknar belysningen av "tjänstemannaperspektivet", eftersom e-tjänstekort med e-legitimation inte finns med i remissen över huvud taget. För att förstärka nyttoperspektivet, utifrån medborgarens perspektiv, vore det bra att göra en ordentlig kartläggning av hur behovet ser ut. Ur vård- och omsorgsperspektivet ger Patientdatalagen patienter rätt att kunna ha direktåtkomst till "sina" journaluppgifter och vilken vård- och omsorgspersonal som haft direktåtkomst till dennes patientjournal. Ska denna viktiga insyns/kontroll/rättighetsfråga realiseras står detta och faller med utfärdandet av e-legitimationer till alla som vistas i Sverige.

IVA framhåller att genom e-tjänstelegitimationer kan personnummer utmönstras ur de e-legitimationer som används i tjänsten. Förutsättningar ges också för företag och myndigheter att ansöka om elektroniska legitimationshandlingar för sina anställda och uppdragstagare. E-tjänstelegitimationer utformas så att de kan användas inom hela den offentliga sektorn och näringslivet. De bör i möjligaste mån anpassas också för en framtida integration med e-id på europainivå. Samtidigt får integrationsambitionen inte försena etableringen av en första version i Sverige. Inställningen mellan olika medlemsstater varierar och en fullständig EU-integration kan komma att ta relativt lång tid.

SNUS anser att detta är en angelägen fråga för många organisationer. SNUS vill gärna betona att en tjänstelegitimation inte måste ses som en separat identitetshandling. I själva verket kan detta betraktas som ett bland många attribut som hanteras inom ramen för identitetsfederationen. Implementeringen av detta är dock komplex och SNUS förutsätter att också denna fråga kommer att hanteras inom expertgrupperna och företräds av relevant kompetens för att garantera en sund konstruktion. Det är viktigt att ett medborgarperspektiv tas i utformningen av detta och att andra intressenter än myndigheter kan vara delaktiga i detta arbete. Att medborgare kan identifieras på nätet är inte enbart en fråga för myndigheter, men myndigheter måste spela en tydlig roll i hur detta ska göras möjligt.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget, (jfr dock handelskammarens förslag om betänkandets avsnitt 7.5.)

Västkom anser att avsaknad av e-tjänstelegitimation är idag en stor anledning för kommunalsektor att arbeta vidare med e-förvaltning. Det är av största vikt att detta arbete prioriteras högt! Viktigt att lösningar som idag används inom kommunal sektor tidigt prövas för godkännande i federationslösning, exempelvis SITHS och Steria.

8.6 Bevarande av underskrivna elektroniska handlingar (7.8)

Delegationens förslag: Riksarkivet utvecklar en strategi för bevarande med inriktning på elektroniskt underskrivna handlingar samt vidareutvecklar sina föreskrifter på området och tar i samverkan med andra myndigheter fram en vägledning.

Domstolsverket anser att en snabb och säker åtkomst över tiden till en myndighets informationstillgångar är en förutsättning för en väl fungerande e-förvaltning. Det långsiktiga digitala förvarandet har medfört frågeställningar och problem bl.a. när det gäller bevarandet av elektroniskt underskrivna handlingar. För att möjliggöra ett elektroniskt flöde i rättskedjan är det nödvändigt att denna fråga får en lösning. Domstolsverket är positivt till förslaget och vill framhålla vikten av att det nu tas ett helhetsgrepp över e-arkivfrågan.

FI anser att förslaget att ge Riksarkivet i uppdrag att utveckla en gemensam standard för elektroniska underskrifter är bra. En standardisering av elektroniska underskrifter kommer att underlätta och effektivisera elektronisk kommunikation mellan myndigheterna. För FI skulle det underlätta ännu mer om även företagen följer samma standard.

KB anser att en av de viktigaste frågorna för närvarande är att finna metoder och modeller för att säkerställa det långsiktiga bevarandet av digital verksamhetsinformation. Detta bör ske i ett sammanhållet uppdrag vilket innebär att det inte är lämpligt att ge Riksarkivet i uppdrag enbart att säkerställa bevarandet av elektroniskt underskrivna handlingar. Dessa handlingar kan inte ses som isolerade företeelser utan ska bevaras i sitt sammanhang dvs. hela ärendegången ska säkerställas för ett långsiktigt bevarande. KB bevarar även digitalt fött material som samlats in på basis av avtal. E-pliktslagen kommer eventuellt att medföra en utökning av denna typ av material. Riksarkivet behöver utveckla en allmän strategi för bevarande av digitala handlingar och måste för detta tillföras kompetens och resurser. Det är svårt för de enskilda myndigheterna att integrera bevarandet av elektroniska handlingar i sin e-strategi innan man vet vilka krav som Riksarkivet kommer att ställa på långtidslagring av elektronisk verksamhetsinformation. En snabb och säker åtkomst över tid till myndighetens informationstillgångar är ett lagstadgat krav på myndigheter och gäller såväl pappersbunden information som den elektroniska. Att däremot kunna presentera den i ursprungligt skick under bevarandetiden kan bli svårt. Där får ribban bli

att myndigheten kan garantera informationens autencitet och korrekta innehåll. En viktig del i detta arbete är det standardiseringsarbete som pågår internationellt och nationellt. Även detta arbete bör tillföras resurser. KB ser det som positivt att utredningen lyfter fram det standardiseringsarbete som pågår och vill utveckla och samordna arbetet. Det känns angeläget att sprida kunskapen kring standarder så att fler inser nyttan av att använda dem.

Skogsstyrelsen anser att det bör tilläggas att Riksarkivet även bör tillhandahålla tjänster för inlämnande och bevarande av elektroniska handlingar. Det är också lämpligt att själva lagringen förläggas till Riksarkivet.

PTS anser att betänkandet inte i tillräckligt stor utsträckning tagit hänsyn till den utveckling som sker inom EU på signaturområdet främst gällande tjänstedirektivet men även EU-kommissionens handlingsplan.

Älmbults kommun har funderingar kring hur man tänkt att man ska hantera de situationer, som är ganska många och som möjligtvis blir fler i framtiden, där det krävs två eller flera signaturer. Är det något som behöver hanteras i e-legitimationen eller kan den hanteringen förväntas ligga i respektive e-tjänst. Även om hanteringen sker i respektive e-tjänst bör man ha med den aspekten i kraven för e-legitimationer. Kommunen funderar också på hur man ska hantera ett dokument som ska undertecknas av två eller flera parter innan det skickas vidare för behandling. Dokumentet behöver förmodligen placeras i vänteläge i ett system och frågan är då om e-signaturen är giltig/aktiv under hela den tiden, eller om en e-signatur har en begränsad giltighetstid innan dokumentet skickas vidare för behandling?

IT&Telekomföretagen finner att Riksarkivet nämns på några ställen, och det föreslås ett uppdrag till dem. De berörda frågorna är komplicerade. Till exempel hänvisas ofta till hemsidor, som kontinuerligt kan ändras. I sammanhanget kan också erinras om de problem som Kungliga Biblioteket har i sitt uppdrag att arkivera elektroniskt material. Detta område måste få ordentlig uppmärksamhet och resurser för att snarast etablera regler och lösningar.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget, (jfr handelskammarens förslag om betänkandets avsnitt 7.5.)

Kommunförbundet Norrbotten påpekar att det inom kommunerna finns ett stort behov av att kunna hantera elektroniska underskrifter. Inom nästan all offentlig sektor saknas strategier och föreskrifter hur hantering av detta ska ske. När E-delegationens arbete startas kommer även dessa frågor att få större relevans eftersom.

Open Source Sweden framhåller att en viktig utgångspunkt för en framgångsrik e-förvaltning är att *bevarandeperspektivet* beaktas och att organisationer kan säkerställa sina behov av långsiktigt kunna förvalta digital information. Strategin behandlar endast indirekt denna viktiga utgångspunkt och skulle behöva förtydligas i detta avseende. En långsiktigt hållbar e-förvaltning förutsätter användande av öppna format. Detta maximerar möjligheten till framtida åtkomst och hantering av en myndighets information. Eftersom livslängden för ett dokument som förvaltas inom en myndighet många gånger vida överstiger den tid som en leverantör finns på en marknad innebär detta att tolkningen av dokumentet måste kunna göras oberoende av den leverantör som utvecklat formatet. Alla eventuella ”löften” om öppenhet och interoperabilitet utfärdade av en leverantör måste självklart värderas i ljuset av att leverantören med största säkerhet inte finns kvar på marknaden då myndigheten behöver hjälp med att tolka det egna dokumentet. För att uppnå en långsiktigt framgångsrik strategi för e-förvaltningen med interoperabilitet och minimerade av risker för inlåsnings och förlust av information (genom användande av slutna format) skulle strategin behöva förtydligas. Det är därför inte förvånande att olika nationella strategier (inom Europa), som exempelvis Nederländerna (Open Connection 2007) och Spanien (Spain 2010), betonar betydelsen av öppna standarder för interoperabilitet. Idag har svenska myndigheter mycket information som inte är tillgänglig och ett fortsatt användande av slutna format kommer att förvärra problemen. För att strategin framgångsrikt ska kunna tillgodose bevarandeperspektivet bedömer *Open Source Sweden* att det behövs mer långtgående och preciserade rekommendationer för hur myndigheterna ska arbeta. Enligt *Open Source Sweden*'s bedömning är en strategisk satsning på *öppna standarder en nödvändig förutsättning* för att framgångsrikt kunna beakta *bevarandeperspektivet*.

Västkom framhåller att elektronisk bevaring upplevs som ett eftersatt område och bör vara ett prioriterat område. Vägledning är ett positivt inspel.

8.7 Upphandling och affärsmo­dell (7.9)

Delegationens förslag: Samordningsfunktionen tillhandahåller funktioner åt anslutna myndigheter mot ersättning.

Ett system motsvarande det som tillhandahålls enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem införs på området för elektronisk identifiering. Samordningsfunktionen fyller motsvarande reglerande och kontrollerande funktion som en myndighet som beslutat att tillämpa valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem.

De som tillhandahåller berörda tjänster på marknaden ska behandlas på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt.

Affärsmodellen för legitimering av privatpersoner bör delvis skiljas från en affärsmodell för tjänstelegitimering.

Riksrevisionen konstaterar att utredningen föreslår en ny modell för e-legitimationer liknande den för valfrihetssystem. Av de iakttagelser Riksrevisionen gjorde i sin granskning framgick att det sätt på vilket man har hanterat ramavtalsupphandlingarna har inneburit konkurrensbegränsningar och inlåsnings effekter. Genom utredningens förslag att potentiella leverantörer kan tilldelas avtal löpande bara de uppfyller de fastställda kraven blir det enklare för nya leverantörer att träda in på marknaden. Övergången till federationsteknik innebär även att en potentiell identitetsleverantör inte behöver göra stora investeringar i teknik och därmed ökar även möjligheten till konkurrens på marknaden. Tanken med valfrihetssystem är att konkurrens sker med kvalitet i utförandet istället för genom priset. Riksrevisionen vill dock påtala att konkurrensmässigt oönskade effekter kan inträffa beroende på hur systemet utformas. Eftersom själva kvaliteten i e-legitimationen redan är fastställd i kravspecifikationen blir det svårt att konkurrera med kvalitet. Med tanke på den inlåsnings av kunder som är för handen idag finns det risk att en lösning liknande den för valfrihetssystem får konkurrensbegränsande effekter om lösningen inte utformas på rätt sätt.

Skogsstyrelsen anser att e-legitimationerna bör utformas så att de även kan användas av dem som är hänvisade till lånedator på servicekontor eller liknande. Skogsstyrelsen föreslår införandet av ett system för personliga e-postadresser, kopplat till e-legitimationen. Detta kan spara väsentliga portokostnader för myndigheterna och ge god service till medborgarna.

Konkurrensverket anser att Finansdepartementet ska förtydliga på vilken grund Skatteverkets leverans av tjänster till statliga myndigheter inte behöver föregås av en upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (2007:1091) (LOU). I utredningen anges att köp mellan statliga myndigheter är ett sådant exempel eftersom dessa myndigheter utgör en del av samma rättssubjekt. Konkurrensverket vill poängtera att rättsläget gällande denna fråga är oklart. När det gäller leverans av tjänster från statliga myndigheter till kommunala myndigheter ska upphandling i enlighet med LOU otvivelaktigt ske. Vidare avstyrks förslaget att ett system motsvarande det som tillhandahålls enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) införs på området för elektronisk identifiering. Konkurrensverket anser att det inte tydligt framgår av SOU 2009:86 hur det föreslagna valfrihetssystemet ska utformas. Inte heller framgår det hur det föreslagna valfrihetssystemet ska regleras. Konkurrensverket anser att regleringen av valfrihetssystem ska samlas i en gemensam lag. Det kan inte uteslutas att den tjänst – elektronisk identifiering – som föreslås ingå i valfrihetssystemet kan anses vara en A-tjänst. En A-tjänst omfattas av direktiv 2004/18/EG och därmed också av LOU, och ska

alltså upphandlas enligt direktivstyrda regler. Detta under förutsättning att valfrihetssystemet inte utgör en tjänstekoncession. Konkurrensverket har tidigare lyft fram den osäkerhet som råder avseende EU-domstolens framtida tolkning av begreppet tjänstekoncession. Mot bakgrund av detta förordar Konkurrensverket att ett valfrihetssystem på området för A-tjänster, och i detta fall elektronisk identifiering, inte införs. Detta för att regleringen av valfrihetssystemet inte ska riskera att tillämpas i strid med den direktivstyrda upphandlingen som gäller enligt EU-rätten.

Västerås kommun konstaterar att förslaget (7.9.2) endast innehåller en skiss till lösning för kostnadsfördelning. Den är alltför översiktlig för att kunna dra några säkra slutsatser om vilka kostnadsnivåer kommunen skulle kunna få. När förslaget kommit längre önskar kommunen att Västerås kommun eller annan kommun får tillfälle att lämna synpunkter och värdera förslaget. Kommunen stödjer att frågan regleras i författning.

Gävle kommun anser att kostnaden för användning av e-legitimationer i samband med e-tjänster i offentlig sektor behöver lösas så att detta inte blir ett hinder för att utveckla e-förvaltningen.

Sundsvalls kommun anser att en viktig aspekt är att affärsmodellen (7.9.4) konstrueras på ett sådant sätt att e-legitimationer stimuleras. Det är dags att införa en modell som mer liknar den för bredband, med fast månadsavgift. Månadsavgiften skulle kunna utgå från kommunstorlek. En sådan affärsmodell skulle stimulera användningen av de moderna informationssystem som skapas.

Stockholms handelskammare avstyrker tills vidare förslaget, (jfr handelskammarens förslag om betänkandets avsnitt 7.5.)

Dataföreningen i Sverige anser att det behöver utredas djupare hur Lagen om offentlig upphandling (LoU) begränsar marknaden för kommersiell utveckling av offentliga e-tjänster. Idag finns en problematisk intressekonflikt som hämmar en sund utveckling av marknaden. Exempelvis hämmas innovationer av att förvaranden vid offentliga upphandlingar inte tillåter sekretess. Dataföreningen föreslår att betänkandet kompletteras med en plan för att utreda hur LoU påverkar OPS och utveckling av e-tjänster inom offentliga förvaltningar.

.SE ställer sig emellertid helt oförstående till förslaget om en upphandlande funktion för försörjning av e-legitimationer till det offentliga. En sådan lösning skapar ett monopol i efterfrågan, och kommer troligtvis att *motverka* teknikutveckling och produktutveckling. Det kommer troligtvis bibehålla situationen med ett oligopol i utbudet, dvs. undanröja förutsättningarna för en dynamisk marknad av mångfald i tjänster. Det kommer troligtvis att leda till en tjänst för alla sammanhang och e-tjänster, en lösning som är både tekniskt onödig och

informationsekonomiskt osund. Det får därmed en direkt motverkande effekt mot s.k. identitetsfederationer. SE delar inte heller uppfattningen att federationssamordnaren nödvändigtvis ska drivas av det offentliga. I de tidigare affärsmodellerna för e-legitimationer som utvecklades på 1990-talet och i början av 2000-talet uppstod problem eftersom volymerna av utfärdade e-legitimationer var för små för den befintliga affärsmodellen. Både affärsmodellerna och e-legitimationerna definierades utifrån ett begränsat behov hos ett fåtal myndigheter, och av en oligopolsituation i utbudet. Modellerna förutsatte t.ex. en enkelriktad kommunikation, dvs. myndighetens behov av att identifiera individen (men inte tvärtom). Att det idag inte finns några tillgängliga federationssamordnare på den svenska marknaden kan i stor utsträckning härledas till de (bakvända) affärsmodeller som definierades vid denna tidpunkt. Det är emellertid inte ett rimligt argument för att sådana samordnare inte skulle kunna uppstå idag. Staten har monopol på att definiera individens identitet. Det sker främst i form av personnummer. Det är så långt statens unika roll sträcker sig. Alla andra moment i e-legitimationerna kan utföras av för ändamålet bättre lämpade aktörer. Medborgarnas identitet och andra egenskaper noteras i folkbokföringen, resp. aktiebolagsregistret. För att underlätta för framväxten av en marknad för e-legitimationer och andra elektroniska tjänster som förmedlar identifiering och autentisering skulle staten kunna tillhandahålla folkbokföringen i elektronisk form till alla företag som klarade en fördefinierad ackreditering. Det skulle ske kostnadsfritt och under kontrollerade former. Företag har sedan att tillhandahålla tjänster som tillgodoser ett reellt behov utifrån användarnas behov. Genom en sådan ordning skulle staten renodla sin roll, och med strategins terminologi anta rollen som registerhållare. Företag skulle sedan ha möjlighet att etablera ett helt ekosystem av olika identifieringstjänster, specialutformade för ändamål, sammanhang, och aktuellt säkerhetsbehov, men baserade på den säkerhet som det innebär att staten står för identifieringen. Detta är en tillämpning av tankarna i det s.k. PSI-direktivet, dvs. att offentlig data vidareutnyttjas för andra ändamål än de ursprungligen samlats in för. Affärsmässigt innebär förslaget en möjlighet till en fungerande marknad. Marginalkostnaden för en elektronisk transaktion (t.ex. en elektronisk signatur) i dessa sammanhang är mycket liten. Den stora kostnaden är att upprätthålla ett register. Om staten tillhandahåller detta register kostnadsfritt, kan tjänster tillhandahållas nära marginalkostnaden för en elektronisk transaktion (maximalt några kronor), i stället för uppåt 30-40 kronor per transaktion, som varit aktuellt i tidigare affärsmodeller. Det är t.o.m. troligt att några aktörer skulle tillhandahålla sådana e-legitimationer kostnadsfritt (genom s.k. s.k. bundling, eller paketering av tjänster). Den föreslagna affärsmodellen är också motsatsen till en central upphandling. Den är i stället ytterst decentraliserad, där uppemot 300 myndigheter och 300 kommuner och landsting själva beställer identifierings- och autentiseringslösning beroende på sammanhang. När tjänsterna utformas decentraliserat utifrån användarnas behov, kan de också användas av alla

andra i samhället som efterfrågar motsvarande tjänster, dvs. företag och enskilda.

.SE föreslår att Skatteverket kostnadsfritt tillhandahåller delar av folkbokföringen i elektronisk form till företag och andra aktörer som i sin tur vill tillhandahålla elektroniska tjänster baserade på identifiering och autentisering. På motsvarande sätt tillhandahålls bolagsregistret. Nämnden för e-samordning ska utforma och upprätthålla ett ackrediterings- eller licensieringssystem för dessa företag.

Acando anser att statliga ramavtal bör upphandlas för att möjliggöra att myndigheter oavsett geografi ska få tillgång till kompetenta konsulttjänster. E-delegationen bör tillföra en upphandlingsstrategi som omfattar det samlade kompetensbehovet för att genomföra förändringen samt peka ut ansvariga ”upphandlingsmyndigheter” för att säkerställa tillgång för myndigheterna vad gäller verksamhetskonsulttjänster.

IBM noterar att betänkandet delvis anslår ett helt nytt synsätt gällande processer kring offentlig upphandling. Det är lovvärt att E-delegationen håller fram fördelarna med att fokusera på funktioner istället för enskilda produkter och tjänster. Regeringen borde överväga möjligheter till att låta detta goda exempel ta formen av bindande riktlinjer.

Open Source Sweden menar att myndigheten undviker inlåsnings effekter genom att alltid ställa krav på öppna standarder vid upphandling och behåller kontrollen på sina IT-investeringar. På lång sikt är öppna standarder alltid att föredra framför slutna standarder även om investeringar på kort sikt kan gå förlorade som en konsekvens av redan fattade beslut som lett till oönskade inlåsnings effekter (exempelvis som en konsekvens av att ett tidigare beslut ignorerat att beakta den fulla kostnaden för att upphandla IT-lösningar som baseras på slutna standarder). Om en myndighet fastnat i ett beroende så är det viktigt att rätt ”behandling” och strategin skulle behöva preciseras med kureringsstrategier (eng. data curation) för att på ett systematiskt sätt arbeta med denna problematik. Särskilt allvarligt är ett beroende av slutna format eftersom det, trots mycket stora investeringar, i värsta fall kanske inte ens är tekniskt möjligt att i en framtid migrera från en slutna standard (eftersom myndigheten inte har tillgång till specifikationen och det i värsta fall kan saknas IT-lösningar som kan hantera ett system som byggts upp utifrån slutna format). För att underlätta myndigheternas arbete i specifika situationer och utvärderingar vore det bra om det upprättas en förteckning av godkända öppna standarder (på motsvarande sätt som redan gjorts i Norge).

Logica ser inte heller att lagen om valfrihetssystem lika enkelt kan tillämpas för aktörerna på identitetsintygsgivare som för e-legitimationsutgivarna inom just denna del, då valet av identitetsintygsgivare i första hand ligger valet på myndigheten och inte

på medborgaren. När kvalificerade signaturer används i så kallade öppna system, så krävs ändå specifik ”pålitlig” teknisk programvara för att validera signaturerna kryptologiskt och enligt mottagarens regelverk samt genomföra spärrkontrollen. Utmaningarna är egentligen större i dessa öppna system, då mottagen elektronisk signatur kan vara i godtycklig signaturstandard. Som det beskrivs i slutet av kap 7.9.2, är en kraftig förenkling. Även på området öppna standarder, bör Samordningsfunktionen tydligt definiera vilka tekniska signaturstandarder, harsh- algoritmer etc. som ska godkännas och hur en korrekt validering ska utföras.

Västkom bifaller förslaget.

8.8 Persondataskydd och informationssäkerhet (7.10)

Delegationens förslag: Den spridning av personnummer och andra personuppgifter som nuvarande hantering av personliga e-legitimationer fört med sig ska minimeras. Samordningsfunktionen ska styra identitetsintygsgivarnas hantering så att t.ex. personnummer lämnas endast till de myndigheter och andra aktörer som ges rätt att få del av uppgiften.

En säkerhetsgranskning ska göras av de tekniska och organisatoriska förslagen utifrån en tydligt och detaljerad genomförandeplan.

Riksrevisionen kan i förslaget inte finna något resonemang kring frågor om tillsyn i förhållande till de förändringar som föreslås och vill därför hänvisa till de iakttagelser och rekommendationer som gjordes i granskningen av e-legitimationer. Riksrevisionen uppmärksammade i granskningen av nuvarande system att ansvaret för tillsyn och övervakning som berör e-legitimationer i dagläget är splittrad och delvis överlappande. Det framgick även av granskningen att de ramavtalsansvariga myndigheterna inte gjort någon uppföljning av den tekniska säkerheten. Med anledning av den ökning som förväntas ske av både av antalet användare och användningsområden samt även antalet möjliga utfärdare så rekommenderade Riksrevisionen i granskningsrapporten regeringen att göra en översyn av tillsynen av systemet. Riksrevisionen rekommenderade även regeringen att överväga att tydliggöra mandatet rörande tillsyn och peka ut en enskild myndighet som får ansvar.

Datainspektionen ser positivt på att spridningen av personnummer minskas samt att inte fler uppgifter än nödvändigt skickas till de som ges rätt att få del av uppgifterna.

Ekelöw infosecurity AB anser att stycket: ”Härvid krävs en säkerhetsgranskning av de tekniska och organisatoriska förslagen utifrån en tydligt och detaljerad genomförandeplan. En sådan granskning finns

också med i Myndighetens för samhällsskydd och beredskap (MSB) nationella handlingsplan för informationssäkerhet. Genom denna analys klarläggs om lösningen uppfyller rimliga krav på säkerhet samtidigt som den blir en utgångspunkt för arbetet med en författningsreglering av området” bör ytterligare utvecklas och exemplifieras. Ekelöws rekommendation är att här bör delegationen även föreslå att ”Ett ledningssystem för säkerhet ska etableras för att styra och kontrollera informationssäkerheten hos teknik och organisation”. Sista stycket hänvisar till ”Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) nationella handlingsplan för informationssäkerhet”. Denna handlingsplan innehåller, utöver säkerhetsgranskning av teknik och organisation, en mängd ytterligare åtgärder av yttersta vikt för att bibehålla informationssäkerheten. Delegationen bör ta intryck av detta och åtminstone referera till handlingsplanens förslag på införande av ett LIS.

Stockholms handelskammare har inga invändningar mot förslaget. Det förefaller dock begränsat och otillräckligt för att ge verkningsfulla och lämpliga åtgärder ur både integritets- och informationssäkerhetsperspektiv.

SLS ser positivt på förslaget.

IBM har kunskap om säkerhetsfrågor på högsta nivå för känsliga myndigheter i Sverige såväl som i resten av världen. *IBM:s* erfarenhet säger att hotbilder mot IT-infrastruktur ständigt förändras och sårbarheten likaså. Till exempel fördubblades förluster på grund av insiderhandel, tjänstefel och slarv under 2008. Traditionella skydd har blivit mindre effektiva på grund av den snabba tillväxten av informationsvolym, snabbt mottagande av ny teknik och behovet av att på ett flexibelt samarbeta över myndigheternas och/eller företagets gränser. *IBM* menar att säkerhetsarbete måste börja med en analys av arbetsmetoder och processer. Stora effektivitetsvinster finns att göra med hjälp av styrprocesser för systematisk kartläggning som är av värde vid riskbedömning och prevention. Säkerhetsproblem och bedrägerier är ett kontinuum.

Västkorn ser det som positivt att hanteringen av personuppgifter granskas och skärps upp.

8.9 Internationell anpassning (7.11)

Delegationens förslag: Strategin för elektronisk legitimering och elektroniska underskrifter m.m. ska främja utbyte av information och elektroniska tjänster över nationsgränser. Erfarenheter från pilotprojekt som PEPPOL och STORK ska tas tillvara.

Datainspektionen framhåller att särskilt stora krav ställs på säkerheten vid utbyte av information och elektroniska tjänster över nationsgränser.

Kommerskollegium anser att det krävs en tydligare inriktning på fungerande gränsöverskridande system utifrån tjänstedirektivets bestämmelser om krav på elektroniska förfaranden. Behovet av att följa de strategiska EU-projekten STORK, PEPPOL och epSOS bör lyftas fram. Det är viktigt att även medborgare i andra länder får tillgång till svenska e-tjänster och vice versa vid anpassningar av e-legitimation. Det framgår inte klart hur detta ska tillgodoses. Det behövs en precisering i strategin vad avser de åtgärder som gäller för kommuner utifrån tjänstedirektivets krav för elektroniska förfaranden.

Läkemedelsverket pekar på behovet att e-legitimering/e-signaturer även fungerar internationellt. Det finns ett EU-direktiv som reglerar acceptans av elektroniska signaturer. Några läkemedelsmyndigheter inom EU har infört sådana signaturer. För verkets del skulle det underlätta om signaturer som fungerar internationellt kan börja användas.

PTS konstaterar att det i betänkandet står att det är viktigt att följa utvecklingen av standarder på e-underskriftsområdet i EU. PTS noterar vidare att betänkandet pekar på några strategiska EU-projekt, men inte det arbete som har skett och sker inom ramen för implementeringen av tjänstedirektivet. Kommissionen har bl.a. fattat ett beslut, som bl.a. omfattar krav gällande vilka elektroniska signaturer ett medlemsland är skyldigt att godta. Beslutet ställer krav på att ett medlemsland godtar avancerade signaturer baserade på kvalificerade certifikat respektive kvalificerade signaturer i samband med ansökan om att etablera sig som tjänstetillhandahållare från ett annat medlemsland. PTS noterar också att EU-kommissionen i sin handlingsplan för e-signaturer och e-identifiering ser det arbete, som skett inom ramen för tjänstedirektivet och det beslut som fattats, som ett sätt att sprida principen om att alla medlemsländer ska godta kvalificerade signaturer och avancerade signaturer baserade på ett kvalificerat certifikat, även på andra områden än de som omfattas av tjänstedirektivet. PTS anser vidare att samordningsfunktionen skulle kunna användas för att förenkla förfarandet för mottagande av elektroniskt signerade handlingar, inom det område som omfattas av tjänstedirektivet. Detta genom att möjliggöra kontroll av avancerade och kvalificerade signaturer baserade på kvalificerat certifikat från utländska utfärdare.

Stockholms handelskammare tillstyrker förslaget.

Västkom bifaller förslaget.

8.10 En plan för genomförandet (7.12)

Delegationens förslag

1. Som ett första steg etableras en samordningsfunktion och en identitetsfederation, med funktioner för federationssamordnare och identitetsintygsgivare (IdP), så att identitetsintyg kan utfärdas för användare som legitimerar sig med personlig e-legitimation i myndigheters e-tjänster.
2. I ett andra steg ska skapas en anvisningstjänst (s.k. discovery service) som förenklar e-tjänsternas uppgift att hänvisa respektive användare till den för användaren mest lämpade IdP-tjänsten och möjliggöra en effektiv utbyggnad av en federationslösning.
3. Som ett tredje steg anpassas regelverk och affärsmodell för nya identitetsintygsgivare samtidigt som. Vidare uppdateras bl.a. de tekniska specifikationerna och standardprofilerna uppdateras så att fler identitetsintygsgivare och e-legitimationer kan anslutas.
4. I ett fjärde steg tillgodoses behoven av e-tjänstelegitimationer samtidigt som federationslösningen anpassas för sådana.

VHS ställer sig tveksam till att delegationens bedömning att strategin för myndigheternas arbete med e-förvaltning i stort sett kan realiseras inom befintliga ekonomiska ramar. VHS erfarenhet är att det är lätt att underskatta de kostnader som utveckling och framförallt samordning för med sig. Det gäller särskilt tjänster där nyttan kommer en tredje part tillgodo, som till exempel sökande till högskoleutbildning. Den ökade samordningen av informationsutbyte mellan myndigheter kommer dock ställa högre krav på myndigheternas informationssystem utifrån säkerhets- och integritetsaspekter. Där tror VHS inte ett genomförande är möjligt inom befintliga ekonomiska ramar under den femårsperiod genomförandeplanen omfattar.

Stockholms handelskammare avstyrker tills vidare förslaget, (jfr handelskammarens förslag om betänkandets avsnitt 7.5).

Svenska Bankföreningen understryker att det är angeläget att inte användningen av e-tjänster och e-legitimationer hämmas pga. en förväntad utveckling av infrastrukturen när det gäller genomförandet av förslagen om en samordningsfunktion och en federationslösning. Den tidplan som presenteras av betänkandet (sida 285) förefaller optimistisk och det finns en risk för att ytterligare effektivisering med hjälp av e-tjänster i offentlig verksamhet försenas om inte förslagen kan genomföras enligt denna plan. Vidare konstateras att under den tid som olika utredningar inom området har behandlats så har bankerna bidragit till en starkt ökande spridning och användning av e-legitimationer. Utmaningen när det gäller att skapa en effektivare e-förvaltning inom offentlig sektor är främst att införa systemstöd för e-tjänster, där frågan om försörjningen av e-legitimationer måste sättas in i ett sammanhang. Bankerna ser fram emot att i en fortsatt konstruktiv dialog och samverkan med offentlig sektor dela med sig av sina erfarenheter när det gäller att skapa goda förutsättningar för en effektiv e-förvaltning.

Kommunförbundet Norrbotten anser att det i planen för genomförandet blir minst lika viktigt eller viktigare att bygga upp regelverk och affärsmodeller och få igång fler (IdP) och om dessa inte kan etableras parallellt bör man kanske ändra i prioritet mellan punkt 2 och 3.

Logica framhåller att då det på marknaden redan finns ett antal aktörer som redan levererar delar av de tjänster som tillskrivs samordningsfunktionen är det viktigt att samordningsfunktionen inte sneddriver konkurrensen eller förstör pågående uppbyggnad av marknad kring identitetsintygsgivare som redan existerar. *Logica* ser också en risk i att lösningar för identifiering och underskrifter i värsta fall kan divergera med en offentlig lösning och en lösning för privata aktörer, eller att offentlig sektor och privat sektor var och en för sig, på något sätt, får betala för en parallell infrastruktur av identitetsintygsgivare. Kommer däremot Samordningsfunktionens upprättade identitetsintygsgivare som ”publik tjänst”, även vara tillgänglig för privata organisationer? Staten skulle i så fall helt konkurrera ut de privata IdP-aktörerna, där *Logica* och *Sirius IT* är de två största idag, och säljer redan dessa tjänster till myndigheter och privata företag.

Västkom konstaterar att e-tjänstelegitimation benämns som sista delen i federationsprocessen. Det är av största vikt att e-tjänstelegitimation är högt prioriterat! Arbetet med identitetsfederationsprocessen ses som mycket positivt.

9 Genomförande och konsekvenser (kap 8)

Domstolsverket konstaterar att delegationens bedömning är att den föreslagna strategin i stort sett kan realiserars inom befintliga ekonomiska ramar. I detta sammanhang är det viktigt att framhålla följande. Ett ökat informationsutbyte mellan myndigheter kommer att ställa högre säkerhetskrav på myndigheternas informationssystem. Även om samordningsmöjligheten medför många fördelar och på sikt kan antas bidra till att den totala kostnaden minskar, innebär det ändå administrativa kostnader och kostnader för tekniska lösningar för myndigheterna. Exempelvis kommer användandet av e-legitimationer och elektroniska underskrifter många gånger att kräva investeringar i tekniska lösningar. Ett flertal sektorsövergripande projekt pågår som rör domstolarna och Domstolsverket, t.ex. RIF samarbetet. Det är naturligtvis viktigt att sådana projekt inte ges en lägre prioritet till förmån för ett genomförande av de förslag som lämnas av delegationen. Det är naturligt att de ekonomiska konsekvenserna av delegationens förslag blir olika för olika myndigheter, bl.a. som en följd av vilka krav som ställs i dag på interoperabilitet, säkerhet och kapacitet. Sålunda har t.ex. Domstolsverket en betydligt mindre budget för IT-utveckling än större myndigheter som Skatteverket och Försäkringskassan. En framgångsrik e-förvaltning kräver att myndigheterna har tillräckliga

medel för att utföra nödvändiga investeringar. Detta bör beaktas vid resurstilldelningen. Förutom investeringar i tekniska lösningar kommer ett genomförande av strategin på sikt att kräva utbildningsinsatser. En övergång till ett elektroniskt flöde i rättskedjan med elektroniska handlingar, elektroniska underskrifter och elektronisk arkivering kommer t.ex. att ställa krav på utbildning av personalen vid Domstolsverket och vid landets domstolar. Likaså kommer omfattande informationsinsatser att bli nödvändiga. Även detta måste beaktas vid kommande resurstilldelning.

ESV ifrågasätter om den detaljerade genomförandeplan som redovisas i bilaga 7 kan anses som realistisk, allra helst som en betydande del av år 2010 har passerat innan regeringen har tagit ställning till delegationens förslag. De viktigaste grundpelarna för utvecklingsarbetet utgörs av en väl genomtänkt roll- och ansvarsfördelning, effektiva samverkansformer där sådana behövs och en tydlig inriktning och prioritering av väsentliga utvecklingsprojekt. Med detta på plats kan delar av utvecklingen mycket väl också gå snabbare än vad som indikeras av genomförandeplanen.

Delegationen hävdar att förslagen i avsnitt 3 och 4 inte medför några kostnadsökningar samtidigt som man påtalar att de myndigheter som föreslås bli utvecklingsansvariga behöver göra omprioriteringar av sina resurser eftersom arbetet ska utföras inom befintliga ekonomiska ramar. Att statsförvaltningen totalt inte får några kostnadsökningar beror således på att delegationen har lagt en restriktion på de utvecklingsansvariga myndigheterna. Det innebär dock inte att delegationens förslag inte skulle medföra några kostnader. Det är därför av intresse att få en bedömning av hur stora resurser detta utvecklingsansvar kan tänkas kräva. Därmed är det också möjligt att bedöma hur mycket restriktionen ”inom befintliga ramar” kan påverka ambitionsnivån inom andra verksamheter vid berörda myndigheter (alternativkostnaden). Härtill kommer att delegationens förslag kan innebära ökade krav på regeringen och Regeringskansliet. Sådana anspråk har sannolikt inte störst betydelse ur ett kostnadsperspektiv utan genom att de tar starkt begränsad ledningskapacitet i anspråk.

Till kostnaderna för att skapa de institutionella förutsättningarna för en mer målinriktad utveckling av e-förvaltningen kommer kostnaderna för det praktiska genomförandet, dvs. kostnaderna för att utveckla och driva systemen för e-tjänster. Dessa förutsätts på sikt uppvägas av kostnadsminskningar för myndigheterna eller ökad nytta för medborgare, företag och kommunsektorn. Detta kan dock aktualisera svårhanterade prioriterings- och finansieringsfrågor både över tid och mellan sektorer och målgrupper som delvis har berörts tidigare i yttrandet. *ESV* understryker angelägenheten av att tjänsteutvecklingen ska föregås av behovs- och nyttoanalyser i kombination med sunda ekonomiska kalkyler, inklusive bedömning av finansieringsalternativ som en grund för prioritering av olika utvecklingsinsatser.

Den nämnd som delegationen föreslår ska inrättas som ett självständigt beslutande organ inom Skatteverket med uppgift att samordna myndigheternas befattning med e-legitimationer, elektroniska underskrifter och gemensamma elektroniska tjänster förutsätts finansieras med avgifter. ESV anser att det är bra, som delegationen föreslår, om regeringen i regleringsbrevet till Skatteverket anger att det ekonomiska målet ska vara full kostnadstäckning samt att Skatteverket får bestämma avgifternas storlek och disponera avgiftsintäkterna. På så sätt blir det klart och tydligt vilka principer och villkor som ska gälla för finansieringen.

En finansieringsmodell där inomstatlig verksamhet avgiftsfinansieras med full kostnadstäckning innebär att verksamhetens kostnader förs över till de myndigheter som nyttjar verksamheten. ESV framhåller att det är viktigt att klargöra om syftet med en sådan avgiftsfinansiering är att åstadkomma en reell efterfrågestyrning eller enbart att fördela kostnaderna på de verksamheter som utnyttjar tjänsterna. Efterfrågestyrning förutsätter att tjänster kan identifieras som ger grund för en reell påverkansmöjlighet från användarnas sida. I annat fall krävs annan styrning än direkt efterfrågan för att bestämma ambitionsnivå och inriktning på verksamheten.

KFM finner genomförandeplanen optimistisk med hänsyn till bl.a. de många osäkerhetsfaktorer som ligger i flera av förslagen, det stora antalet aktörer med olika roller som föreslås medverka till genomförandet av strategin, att den fortsatta beredningen behöver samordnas med beredningen av betänkandet "Se medborgarna – för bättre offentlig service" (SOU 2009:92) och att delegationen inte i tillräcklig grad har beaktat de rättsliga förutsättningarna för att nå målen.

HSV tror att de totala kostnaderna för myndigheternas arbete med e-förvaltning inte kommer att överstiga nuvarande ramar. Det borde till och med kunna innebära minskade IT-kostnader för den statliga sektorn inom E-delegationens femårsplan. Däremot kommer anpassningar av äldre system kräva utvecklingsmedel så kallade migreringskostnader. Verket tror inte att samordningsansvaret kan inrymmas inom befintlig budget för de myndigheter som åläggs detta. De e-förvaltningssystem som nyttjar föreslagna e-legitimationer istället för traditionell hantering för användarkonton kommer inledningsvis att bli dyrare.

CSN menar att det är svårt att ta ställning till kostnaderna för att förverkliga e-strategin eftersom innehållet är beskrivet på en mycket övergripande nivå. De ekonomiska konsekvenserna för *CSN* är därmed svåra att överblicka. Det finns också flera andra faktorer som påverkar det ekonomiska perspektivet t.ex.:

- i vilken utsträckning de standards och riktlinjer som föreslås ska komma från delegationen inverkar på redan gjorda investeringar, eller påverkar framtida utvecklingskostnad
- om delegationens koordineringsarbete av e-tjänsteutvecklingen kommer att medföra behov av verksamhets- och teknikutveckling
- om förändringsarbetet kopplade till e-tjänsteutvecklingen kan samordnas med annan verksamhetsutveckling och till förändringar i lag och förordning etc.
- i vilken omfattning CSN:s verksamhet utsätts för förändringstryck i övrigt. Stora tillfälliga utvecklingsvolym fördyrar utvecklingen generellt.

CSN tror dock att förhoppningen om att förändringen kan ske inom givna ekonomiska ramar är väl optimistisk. CSN menar att de ekonomiska incitamenten knappast är de mest betydande i utvecklingen mot en behovsdriven e-förvaltning. Införandet av moderna elektroniska informationskanaler har sällan inneburit att tidigare informationskanaler har kunnat avvecklas, vilket lett till mindre ekonomiska fördelar. Nyttan för den behovsdrivna e-förvaltningen uppstår främst hos mottagaren av myndighetens service. Det finns ekonomiska vinster med att köpa externa tjänster inom områden där standardisering och tjänstepaketering kommit långt.

YH framhåller att det inom utbildningsområdet pågår myndighetsövergripande samverkansprojekt avseende utveckling av semantiska och tekniska standarder. Ett formaliserat uppdrag eller en formaliserad samarbetsform med tydliga mandat och budget för migreringskostnader skulle underlätta fortsatt arbete.

Jämtlands läns landsting anser att de olika stegen till stor del återspeglar det arbete som pågår med att realisera den Nationella IT-strategin för vård och omsorg. Från landstingens och Center för eHälsa i samverkan arbete, kan myndigheternas e-förvaltning ta del av såväl erfarenheter från utvecklingsarbetet, som lösningar att bygga vidare på.

Sjukvårdsrådgivningen och *CeHIS* anser att det är viktigt att vård och omsorgssektorn involveras i ett tidigt skede. Den uttryckta principen, om att kunna ta samhällsnyttiga funktioner (där det saknas en tillräcklig nytta för enskild myndighet) till regeringen, i avsnitt 8.2.2 är mycket viktig.

Kommunförbundet Norrbotten anser att det är av största vikt att kommunerna såsom landstinget blir involverade tidigt. Vården och Omsorgen utgör en betydande del av offentlig förvaltning och där pågår ett aktivt arbete inom området och en hel del är redan framtaget och i drift. Många erfarenheter där kan användas i genomförandet av den föreslagna E-delegationens strategi.

10 Kommentarer till bilaga 5 i utredningen

KFM anser att förslagen på prioriterade e-tjänster generellt sett är bra. Av dessa bör i första hand de väljas ut som är mer avgränsade t.ex. projektet ”Sammanhållen konkursprocess” för vilken en förstudie redan är gjord och som är mindre komplext än bl.a. ”Mina sidor” som involverar så många myndigheter att det enligt *KFM*:s bedömning kan bli svårt att genomföra.

CSN anser att det är av största vikt att människor på ett enklare sätt ska få tillgång till e-tjänster och information men vill betona att det inte behöver stå i konflikt med användandet av redan väl etablerade webbplatser. En gemensam Mina Sidor behöver inte vara den bästa lösningen utifrån det servicebehov som finns. *CSN*:s erfarenhet är att största problemet för användarna finns i anslutning till inloggningsförfarandet. *CSN* anser därmed att en gemensam och tydlig inloggning ska prioriteras och förordar en behovsanalys i samband med förstudien innan beslut fattas om att införa en gemensam Mina Sidor. *CSN* ser dock positivt på förslaget att tillsammans med Försäkringskassan genomföra en pilot inom området utbetalningar och tar gärna ansvaret för utvecklingsinsatsen.

11 Kommentarer till bilaga 6 i utredningen

Tillväxtanalys noterar att betänkandet innehåller en genomförandeplan samt förslag på hur uppföljningen på ett övergripande plan ska genomföras. Som ett verktyg i uppföljningen föreslås ett antal övergripande mätetal. *Tillväxtanalys* uppfattar mätetalen som i hög grad inriktade på myndigheternas interna arbete, vilket i och för sig faller sig naturligt. *Tillväxtanalys* vill ändå föreslå att mätetalen kompletteras med mätbara indikatorer av vilken påverkan arbetet har på företagens administrativa börda, samt i vilken utsträckning medborgarna kunnat använda tjänsterna. Myndigheternas redan pågående arbete med att mäta företagets regelbörda bör i detta sammanhang tas tillvara.

CAG får känslan av att det kan vara en kraftig underskattning utan en ytterligare plan över vad som ska ingå i 200 Mkr per år. Det är betydligt under den nivå på budget som programmet Taxeringsförnyelsen inom Skatteverket hade om budget/utfall 2008-2012. Den första ledande principen (sid. 222) bör vara fokus på kundvärde och nytta, där kunderna primärt är medborgare och företagare och sekundärt myndigheterna själva. Även övriga principer utgår i för stor utsträckning inifrån myndigheterna istället utifrån ett kundperspektiv. *CAG* hittar inte heller något om hur och när en kunskapsinventering ska göras för involverade myndigheter som underlag till planen. På sida 235 sägs ”Etablerad och tydlig och väl förankrad utbildningsplan per individ”.

12 Kommentarer till bilaga 7 i utredningen

CSN:s uppfattning är att fem år är en kort tid eftersom genomförandeplanen innehåller ett stort antal omfattande förändringsarbeten varav ett flertal kräver en bred delaktighet hos andra myndigheter och intressenter. Många gånger kan värdet av processen för att skapa det efterfrågade resultatet vara minst lika stort som resultatet i sig självt. CSN menar att vägledningen avseende behovs- och nyttokalkyler borde tidigareläggas, eftersom dessa kalkyler ska ligga till grund för prioritering. I annat fall riskeras prioriteringar som inte är optimala.

12.1 Övriga kommentarer

Kommerskollegium önskar att ett register med definitioner av centrala begrepp som används i strategin upprättas.

Pliktverket lyfter fram en fråga som inte berörs i betänkandet, vem som ska stå för de kostnader som kommer att uppstå. Pliktverket anser att den enskilde inte ska behöva betala för att få en e-legitimation eller för att använda den. Verket anser även att finansieringen för e-legitimation ska ske till självkostnad för anslutande myndigheter (slagning mot revokeringslista/spärlista m.m.).

Fiskeriverket påpekar att betänkandet behandlar frågan om e-förvaltning i perspektivet service till allmänheten och hur en strategi för detta arbete ska se ut. En fråga som inte behandlas i betänkandet är hur allmänheten på ett smidigt sätt också ska kunna få tillgång till information som finns i elektronisk form på myndigheterna. Fiskeriverket tänker specifikt på information som ska arkiveras elektroniskt. Myndigheterna har enligt Riksarkivets föreskrifter en skyldighet att arkivera information som finns i elektronisk form men Fiskeriverket skulle gärna se att riktlinjerna blev tydligare.

CAG anser att ”indikatorer” i direktivet (sid. 166 uppföljning av det samlade arbetet med e-förvaltning) är ett för svagt mått.

GTC påpekar att man för att säkerställa kontinuiteten måste man ha tagit fram en ny lösning med e-legitimationsfrågan senast till den 30 juni 2013. *GTC* föreslår att regeringen innan dess fattar beslut om den värdegrund på vilken ett system för hantering av elektroniska identiteter ska vila och sedan uppdrar åt Kammarkollegiet att ta fram en kravspecifikation för en upphandling.

Bilaga Remissinstanser

Efter remiss har yttranden över kommit in från Riksrevisionen, Domstolsverket, Åklagarmyndigheten, Säkerhetspolisen (SÄPO), Kriminalvården, Brottsförebyggande rådet (Brå), Datainspektionen, Kommerskollegium, Försvarets materielverk (FMV), Pliktverket, Socialstyrelsen, Läkemedelsverket, Myndigheten för handikappolitisk samordning (Handisam), Riksgäldskontoret, Finansinspektionen (FI), Ekonomistyrningsverket (ESV), Kronofogdemyndigheten (KFM), Arbetsgivarverket, Statskontoret, Statistiska centralbyrån (SCB), Statens Pensionsverk (SPV), Länsstyrelsen i Kronobergs län, Länsstyrelsen i Örebro län, Länsstyrelsen i Västra Götalands län, Skolverket, Skolinspektionen, Högskoleverket (HSV), Verket för högskoleservice (VHS), Kungliga biblioteket (KB), Vetenskapsrådet, Centrala Studiestödsnämnden (CSN), Stockholms universitet, Mälardalens högskola, Luleå Tekniska Universitet (LTU), Myndigheten för yrkeshögskolan (YH), Skogsstyrelsen, Livsmedelsverket, Fiskeriverket, Sveriges Lantbruksuniversitet (SLU), Naturvårdsverket, Sveriges meteorologiska och hydrologiska institut (SMHI), Boverket, Post- och telestyrelsen (PTS), Konkurrensverket, Verket för innovationsutveckling (VINNOVA), Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser (Tillväxtanalys), Institutet för språk och folkminnen, Botkyrka kommun, Nacka kommun, Stockholms kommun, Sundbybergs kommun, Värmdö kommun, Linköpings kommun, Norrköpings kommun, Jönköpings kommun, Älmhults kommun, Hörby kommun, Malmö kommun, Falkenbergs kommun, Örebro kommun, Västerås kommun, Gävle kommun, Sandvikens kommun, Sundsvalls kommun, Umeå kommun, Vindelns kommun, Östergötlands läns landsting, Skåne läns landsting (Region Skåne), Jämtlands läns landsting, Hallands läns landsting, Dataföreningen i Sverige, Ekelöw infosecurity AB, Famna, Global Trust Center (GTC), Hjälpmedelsinstitutet (HI), Kungliga ingenjörsvetenskapsakademien (IVA), IT&Telekomföretagen, Kirei AB, Lantbrukarnas riksförbund (LRF), NORDUnet A/S, Näringslivets regelråd (NNR), SIS (Swedish Standards Institute), Sjukvårdsrådgivningen SVR AB, Stiftelsen för Internetinfrastruktur (.SE), Stockholms Handelskammare, Swedish Network Users Society (SNUS), Svenska Bankföreningen, Svenska Läkaresällskapet (SLS), Synskadades Riksförbund, Terminologicentrum (TNC), Landsorganisationen (LO), Tjänstemännens Centralorganisation (TCO) och Sveriges Akademikers Centralorganisation (SACO)

Därutöver har även, Acando, CAG Fenix Management AB, Center för ehälsa i samverkan (CeHIS), Cybercom, Folkbildningsrådet (Fbr), Föreningen Sambruk kommunala e-tjänster (Sambruk), IBM, Länsstyrelserna (Gemensamt remissyttrande av länsstyrelserna där

Länsstyrelsen i Jämtlands län står som avsändare), Inuse Consulting AB, ISOC-SE (Sweden Chapter of the Internet Society), Kommunsamverkan i väst för open source (Kivo), Kommunförbundet Norrbotten, Logica, Modul 1 Data AB, Föreningen Leverantörer av Öppen Programvara i Sverige (Open Source Sweden), Riksantikvarieämbetet (RAÄ), Västkom och Wessbrandt Management AB yttrat sig.

Lunds universitet, Chalmers tekniska högskola, Sametinget, Uppsala kommun, Valdemarsviks kommun, Svedala kommun, Göteborgs kommun, Haparanda kommun, Kalix kommun, Västra Götalandsregionen, Almega, Apotekens Service AB, Danske Bank, Företagarförbundet, Företagarna, Handelsbanken, Nordea Bank AB, Nätverket för elektroniska affärer, SEB, Secmaker AB, Swedbank AB, Swedish Medtech, Svensk sjuksköterskeförening, Svenskt Näringsliv, Sveriges konsumenter, TeliaSonera och Vårdföretagarna har beretts tillfälle att yttra sig men har avstått från det.