

Så enkelt som möjligt för så många som möjligt

– vägen till effektivare e-förvaltning



Så enkelt som möjligt för så många som möjligt

– vägen till effektivare e-förvaltning

Betänkande av E-delegationen

Stockholm 2011



STATENS OFFENTLIGA
UTREDNINGAR

SOU 2011:67

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Beställningsadress:
Fritzes kundtjänst
106 47 Stockholm
Orderfax: 08-598 191 91
Ordertel: 08-598 191 90
E-post: order.fritzes@nj.se
Internet: www.fritzes.se

Svara på remiss. Hur och varför. Statsrådsberedningen (SB PM 2003:2, reviderad 2009-05-02)
– En liten broschyr som underlättar arbetet för den som ska svara på remiss.
Broschyren är gratis och kan laddas ner eller beställas på
<http://www.regeringen.se/remiss>

Omslag: Elanders Sverige AB.

Tryckt av Elanders Sverige AB.
Stockholm 2011

ISBN 978-91-38-23636-9
ISSN 0375-250X

Till statsrådet Anna-Karin Hatt

Vid regeringssammanträdet den 26 mars 2009 bemyndigade regeringen statsrådet Mats Odell att tillkalla en delegation med uppdrag att samordna myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt och skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning (dir.2009:19). Generaldirektören Mats Sjöstrand förordnades att vara ordförande i Delegationen för e-förvaltning (Fi 2009:01) från och med den 26 mars 2009.

Fr.o.m. den 1 maj 2009 anställdes Dano Costouvsqi som kommittésekreterare och Claes Thagemark anställdes som kanslichef fr.o.m. den 7 december samma år. Som kommittésekreterare anställdes också Peter Krantz (2009-11-16), Eva Sartorius (2010-01-01 – 2011-04-30), Lena Olofsson (2010-02-01), Anneli Hagdahl (2010-03-01 – 2011-07-31), Johan Bålman (2010-03-08), Mårten Janerud (2010-08-16) och Cecilia Bredenwall (2011-09-01). Marit Dozzi anställdes som kanslisekreterare (2009-10-01).

Delegationens ordförande Mats Sjöstrand entledigades den 1 augusti 2011, och generaldirektören Annika Bränström förordnades samma dag till delegationens nya ordförande.

En förteckning över delegationens ledamöter och experter bifogas.

Delegationen har antagit namnet E-delegationen.

Delegationen överlämnade den 19 oktober 2009 sitt första betänkande *Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning* (SOU 2009:86). Därefter har följande betänkanden redovisats:

- Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – från strategi till handling för e-förvaltning (SOU 2010:20)
- Så enkelt som möjligt för så många som möjligt. Under konstruktion – framtidens e-förvaltning (SOU 2010:62)
- Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – En bit på väg (SOU 2011:27)

Delegationen fick den 25 mars 2010 ett tilläggsdirektiv (dir. 2010:32) om vidareutnyttjande av offentlig information, samt riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier.

Delegationen överlämnar härmed sitt femte betänkande *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – vägen till effektivare e-förvaltning* (SOU 2011:67).

Delegationen fortsätter sitt arbete i enlighet med direktiven.

Stockholm i oktober 2011

Annika Bränström

Angeles Bermudez-Svanqvist

Christina Gellerbrant Hagberg

Björn Jordell

Adriana Lender

Claes Ljungh

Therese Mattsson

Bengt Svenson

Katrin Westling Palm

Dan Eliasson

Ingemar Hansson

Bengt Kjellson

Helena Lindberg

Christina Lugnet

Mats Persson

Håkan Sörman

Staffan Widlert

/Claes Thagemark

Cecilia Bredenwall

Johan Bålman

Dano Costouvsqi

Marit Dozzi

Mårten Janerud

Peter Krantz

Lena Olofsson

Förteckning över delegationens ledamöter och experter

Ordförande	Förordnad
Generaldirektör Annika Bränström ¹	2011-08-01

Ledamöter

Generaldirektör Angeles Bermudez-Svankvist	2009-03-26
Generaldirektör Dan Eliasson	2009-09-01
Generaldirektör Christina Gellerbrant Hagberg	2011-03-03
Generaldirektör Ingemar Hansson	2010-04-20
Riksarkivarie Björn Jordell	2010-05-01
Generaldirektör Bengt Kjellson	2011-08-01
Generaldirektör Adriana Lender ²	2009-03-26
Generaldirektör Helena Lindberg	2009-03-26
Generaldirektör Claes Ljungh	2009-03-26
Generaldirektör Christina Lugnet	2009-03-26
Generaltulldirektör Therese Mattsson	2011-08-15
Generaldirektör Mats Persson	2009-03-26
Rikspolischef Bengt Svenson	2009-03-26
Verkställande direktör Håkan Sörman	2009-03-26
Generaldirektör Katrin Westling Palm	2010-04-20
Generaldirektör Staffan Widlert	2009-03-26

Experter

Ämnesråd Magnus Enzell	2009-04-14
Ämnessakkunnig Anneli Hagdahl	2011-08-01

Tidigare ledamöter och experter

Generaldirektör Mats Sjöstrand (ordf.)	2009-03-26 – 2011-07-31
Överdirektör Roland Höglund (expert) ³	2009-04-14 – 2010-12-31
Generaldirektör Stig Jönsson	2009-03-26 – 2011-04-30
Riksarkivarie Tomas Lidman	2009-03-26 – 2010-04-30
Generaltulldirektör Karin Starrin	2009-03-26 – 2010-12-31
Generaldirektör Kerstin Borg Wallin	2010-04-20 – 2011-03-02

¹ Annika Bränström har varit ledamot i delegationen sedan 2009-03-26, innan hon förordnades till ordförande.

² Den 1 oktober 2011 förordnades Dan Eliasson till ny generaldirektör för Försäkringskassan och han efterträder därmed Adriana Lender, och tar över hennes plats i delegationen.

³ Roland Höglund entledigades som expert fr.o.m. den 10 maj 2010 och anställdes samma dag som kommittésekreterare. Denna anställning var tidsbegränsad till och med den 31 december 2010.

Innehåll

Sammanfattning	9
1 Delegationens uppdrag och arbete	13
1.1 Delegationens uppdrag	13
1.2 Externa aktiviteter som påverkar delegationens uppdrag.....	14
1.3 Delegationens arbete	16
2 Effektiv e-förvaltning	17
2.1 Verktyg för ökad produktivitet.....	18
2.2 Former för e-förvaltningen	21
2.3 Hindrande bestämmelser.....	25
2.4 Kompetens avgörande för utveckling.....	26
3 Prioriterade strategiska förstudier.....	29
3.1 Pågående förstudier	30
3.1.1 Effektivare informationsförsörjning inom området för ekonomiskt bistånd	30
3.1.2 Min ärendeöversikt.....	30
3.1.3 Mina fullmakter	31
3.1.4 Effektiv IT-drift.....	32
3.1.5 Meddelandehantering inom förvaltningen (beredningsarbete avseende en prioriterad förstudie).....	32

3.2	Resultatet av de prioriterade strategiska förstudier som genomförts.....	33
3.2.1	Minskat uppgiftslämnande	33
3.2.2	Mina sidor för privatpersoner	33
3.2.3	E-arkiv och e-diarium	34
3.2.4	E-tjänst över näringsidkare.....	35
3.2.5	Tjänstekatalog	35
3.3	Behov av samordnad utvecklings- och förvaltningsprocess	36
4	Sekretariatets aktiviteter.....	37
4.1	Vägledningar och riktlinjer	37
4.1.1	Nypublicerade eller uppdaterade vägledningar	37
4.1.2	Framtagande av underlag och beredning	38
4.2	Workshops.....	40
4.3	Forum för idéer och förslag.....	41
4.4	Uppföljningsarbetet och förväntade resultat	42
4.5	Kommunikation och dialog	42
4.6	Interoperabilitet och IT-standardisering	44
4.7	Internationell e-förvaltning	45
4.8	Uppföljning av myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster	45
4.8.1	Enkätens resultat avseende myndigheter.....	46
4.8.2	Enkätresultat avseende kommuner och landsting	48

Bilagor

Bilaga 1. Kommittédirektiv (dir. 2009:19)	51
Bilaga 2. Tilläggsdirektiv (dir. 2010:32)	63
Bilaga 3. Bakgrundsmaterial.....	67

Sammanfattning

Vi befinner oss i ett omfattande brytningsskede. Många invanda mönster utmanas av den allt mer genomgripande digitaliseringen av samhället. Det finns allt bättre förutsättningar för samarbete och samordning av tjänster inom förvaltningen. Privatpersoner och företag förväntar sig att kunna lösa sina kontakter med förvaltningen elektroniskt. Men samtidigt kvarstår vissa styrnings- och samordningshinder. Dubbelarbete förekommer när myndigheter och kommuner utvecklar och upphandlar olika lösningar inom likartade områden. Nyttan och användarnas behov tas inte tillvara.

Delegationens fortsatta arbete

Delegationen ska senast i mars 2014 lämna ett förslag till hur arbetet med e-förvaltning kan föras vidare i ett längre perspektiv. Delegationen avser utreda former för e-förvaltningen i ett nationellt perspektiv, bl.a. genom en analys av andra länders modeller. Utgångspunkten för detta arbete är att offentlig förvaltning ska kunna tillhandahålla en funktionell och kostnadseffektiv service som svarar upp mot privatpersoners och företags förväntningar och behov samtidigt som förutsättningarna för innovation och tillväxt förbättras.

Delegationen ska enligt sitt uppdrag identifiera regelverk som på ett olämpligt sätt hindrar elektroniskt informationsutbyte. Delegationen kommer intensifiera detta arbete. Syftet är att underlätta för myndigheter att tillhandahålla förvaltningsgemensamma tjänster och funktioner.

Kompetensförsörjning är en strategisk fråga inom offentlig sektor och omfattar bland annat frågor kring rekrytering av personal och kompetensutveckling. Medarbetarnas kompetens är avgörande för organisationens möjlighet att bedriva sin verksamhet på

ett effektivt sätt och uppnå sina mål. Kompetens är också en avgörande faktor för att Sverige ska behålla en internationellt framskjuten position inom e-förvaltning.

Uppföljning av e-förvaltning

Ett av delegationens uppdrag är att följa upp myndigheternas arbete med e-förvaltning. Under våren 2011 genomfördes den första av återkommande årliga undersökningar. Resultatet visar bl.a. följande:

- Myndigheterna tillhandahåller 610 e-tjänster som riktar sig till olika användare.
- Nästan 60 procent av myndigheterna anger att arbetet med e-förvaltning har inneburit att de har kunnat höja sina service-nivåer till privatpersoner och företag. Ungefär lika många upplever att de kunnat effektivisera sina arbetsprocesser.
- Det största hindret upplevs vara finansieringen, det näst största befintliga lagar och regelverk.
- För mer än hälften av myndigheterna har e-förvaltningsfrågor mycket eller ganska hög prioritet.
- Kostnads-/nyttoanalyser inför beslut om investering används ofta av hälften av myndigheterna.
- Drygt var tredje myndighet har samverkat med en annan myndighet i utvecklingen av e-tjänster.

Syftet med undersökningen har varit att ge en samlad översiktsbild och att bidra till ökad kunskap om e-förvaltningens utveckling och genomslag. En motsvarande undersökning av kommunerna har gjorts av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

Vägledningar

Rapport om direktåtkomst och utlämnande på medium för automatiserad behandling

Myndigheterna har behov av tydliga krav på system för elektroniskt informationsutbyte. Delegationens expertgrupp för rättsliga frågor har därför tagit fram en rapport med en juridisk modell för on-lineliknande utlämnanden som,

- inte kommer i konflikt med de krav i författning som gäller för direktåtkomst,
- uppfyller erforderliga krav på persondataskydd och informationssäkerhet, och
- inte för med sig det ”överskott av allmänna handlingar” hos mottagande myndighet som direktåtkomst anses leda till.

Vägledning i nyttorealiserings

Offentlig sektor investerar årligen miljardbelopp i it- och verksamhetsutveckling. Dessa investeringar genomförs för att höja servicenivån till privatpersoner och företag, effektivisera processer och organisationer samt att implementera politiska beslut. Vägledningen innehåller verktyg för att ta hem effekter och realisera nyttor.

Vägledning för behovsdriven utveckling

Vägledningen beskriver hur man kan integrera användarnas behov i verksamhetsutvecklingen för att få fram tjänster som efterfrågas och används. Den innehåller verktyg och erfarenheter hur organisationer kan få användarfokus och undvika felaktiga utvecklingsinsatser.

Vägledning vidareutnyttjande av offentlig information

Arbetet med vägledningen pågår. En första genomgång visar att effekter som avsågs med PSI-lagen riskerar att utebli. Delegationen kommer därför att beakta möjligheterna att genomföra ytterligare åtgärder för att öka tillgången till offentlig information.

Vägledning för automatiserad samverkan

En uppdaterad version av vägledningen för automatiserad samverkan är planerad till våren 2012.

Pågående strategiska projekt

I delegationens uppdrag ingår att identifiera strategiska e-förvaltningsprojekt som ger så stor samlad nytta som möjligt och som är gemensamma för myndigheter och kommuner. För närvarande pågår följande förstudier:

- Effektiv informationsförsörjning, ekonomiskt bistånd
- Effektiv it-drift
- Min ärendeöversikt
- Mina fullmakter
- Meddelandehantering inom förvaltningen

1 Delegationens uppdrag och arbete

1.1 Delegationens uppdrag

Vid regeringssammanträdet den 26 mars 2009 beslutade regeringen att tillkalla en delegation med uppdrag att samordna myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt och skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning. Delegationens uppdrag framgår av kommittédirektivet (dir. 2009:19), *bilaga 1*. Delegationen antog namnet E-delegationen. En sammanställning över delegationens ledamöter, arbetsgrupp, expertgrupper, referensgrupp samt sekretariat finns på delegationens webbplats.¹ Delegationens uppdrag sträcker sig över en längre tid och ska slutredovisas den 31 december 2014. Delbetänkanden ska under mellantiden lämnas två gånger per år, 20 mars och 1 oktober.

Delegationen delredovisade sitt uppdrag för första gången i oktober 2009 i betänkandet *Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning* (SOU 2009:86). En remissammanställning (Fi2009/6838) finns publicerad på delegationens webbplats. I mars 2010 redovisades delegationens andra betänkande *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – från strategi till handling för e-förvaltning* (SOU 2010:20). Den 25 mars 2010 fick delegationen ett tilläggsdirektiv (dir. 2010:32), *bilaga 2*, som omfattar främjande och samordning av myndigheternas arbete med att förbättra förutsättningarna för vidareutnyttjande av offentlig information (PSI-direktivet), samt att ta fram riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier². I oktober 2010 lämnade delegationen sin tredje delredovisning, *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt. Under konstruktion – framtidens e-förvaltning* (SOU 2010:62) och i mars 2011 den fjärde

¹ www.edelegationen.se

² En första version av Riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier publicerades den 30 december 2010.

delredovisningen, *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – En bit på väg* (SOU 2011:27).

Detta betänkande, *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – vägen till effektivare e-förvaltning* (SOU 2011:67), innehåller delegationens femte delredovisning av uppdraget.

1.2 Externa aktiviteter som påverkar delegationens uppdrag

It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige

Arbetet med att formulera en Digital agenda för Sverige är slutfört. Målet att Sverige ska utvecklas till världens mest framgångsrika digitala samhälle. Den Digitala agendan presenterades den 6 oktober 2011. Agendan pekar ut behov av insatser inom fyra strategiska områden med utgångspunkt från användarens perspektiv: lätt och säker att använda, tjänster som skapar nytta, det behövs infrastruktur samt it:s roll för samhällsutveckling. I den digitala agendan finns ett antal åtgärder angivna som ska genomföras. En hel del av dessa åtgärder ligger i linje med arbete som delegationen bedriver. Den ökade digitaliseringen påverkar hela samhällsprocesser och –strukturer i Sverige och även globalt.

Vissa av agendans åtgärder kräver ett stort mått av samverkan som sträcker sig utanför det verksamhetsområde som E-delegationen riktar sig mot. Detta kan i sin tur påverka delegationens fortsatta arbete.

Utvecklingsansvariga myndigheter

Delegationen lämnade i sitt första betänkande (SOU 2009:86) förslag om att regeringen skulle inrätta så kallade utvecklingsansvariga myndigheter med syfte att bl.a. samordna strategiprocesser inom sina respektive intresse- och målgruppsområden.

Regeringen beslutade den 3 mars 2011 att uppdra åt fyra myndigheter att särskilt utgå ifrån människors och företags vardagssituationer när de planerar sina kommande e-tjänster. För att på bästa sätt förenkla för privatpersoner och företag är det avgörande att e-tjänsterna planeras utifrån deras behov snarare än förvaltningens organisation.

De myndigheter som fått särskilda uppdrag att vara utvecklingsmyndigheter är,

- Skatteverket, som ansvarar för att utveckla området privatpersoner,
- Bolagsverket, som ansvarar för företag och företagande,
- Transportstyrelsen, som ansvarar för fordon och förare, och
- Lantmäteriet som ansvarar för området geografisk information och fastighetsinformation.

Delegationen kommer i sitt fortsatta arbete utveckla samverkan med utvecklingsmyndigheterna för att på bästa sätt genom koordinering undvika dubbelarbete och överlappningar samt ta till vara synergieffekter vid utveckling av e-tjänster.

Utvecklingsmyndigheterna har lämnat en första rapport den 15 september 2011 med redovisning om vilka myndigheter som ingår i respektive utvecklingsområde, vilka initiativ som ska tas för att identifiera myndighetsövergripande behov av e-tjänster samt initialt planering för tillhandahållande av bastjänster för information.

Kommuner och landsting

I syfte att stödja kommunal sektors utveckling av e-förvaltning har SKL tagit fram en *Strategi för eSambället*.³ Strategin pekar ut gemensamma mål och insatsområden för det arbete som behöver göras gemensamt inom sektorn oavsett verksamhetsområde. Delegationen har en nära samverkan med SKL och verkar för en samlad utveckling av e-tjänster där målet är att framtagna tjänster ska vara behovsstyrda och samverka oavsett var i förvaltningen tjänsterna utvecklas.

Arbetet med *nationell eHälsa* har ett antal beröringspunkter med det arbete som delegationen bedriver. Nationell eHälsa handlar om hur man med gemensamma ansträngningar arbetar för att reformera och förbättra informationshanteringen inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten till gagn för individen, personalen och beslutsfattarna. Förenklat kan man säga att begreppet eHälsa omfattar all användning av informations- och kommunikationsteknologi inom vård och omsorg. Exempel är elektroniska

³ http://brs.skil.se/brsbibl/kata_documents/doc39967_1.pdf

patientjournaler, elektroniska recept och webbportaler med hälsoinformation riktad till invånarna. Delegationen har regelbundna kontakter med Socialdepartementet, landstingen/ regionernas särskilda eHälsoorganisation Center för eHälsa (Cehis) och med SKL som är aktiva i e-hälsoarbetet.

1.3 Delegationens arbete

Sedan det fjärde betänkandet (SOU 2010:27) har delegationen haft två delegationssammanträden. Delegationens arbetsgrupp har haft fem sammanträden varav ett internatsammanträde. Delegationen har också genomfört en heldags workshop med närmare 200 företrädare för statliga myndigheter, kommuner och landsting. Arbetet fortsätter i de expertgrupper som är tillsatta och i de arbetsutskott inom arbetsgruppen som bildats kring särskilda frågor. Samverkan fortsätter med referensgruppen, olika samråds- och samverkansmyndigheter och andra organisationer.

Delegationen har löpande kontakter med företrädare för departement, myndigheter, kommuner och intresseorganisationer. Delegationen deltar i såväl nationella som internationella konferenser om e-förvaltning och IT-standardisering. Vidare har öppna möten hållits med näringsliv och andra organisationer som är intressenter i e-förvaltningsfrågor.

Delegationen eftersträvar transparens i sitt arbetssätt och publicerar därför utkast till olika dokument, t.ex. vägledningar, på delegationens webbplats, wiki⁴ och erfarenhetsforum⁵, som är öppna för synpunkter. Delegationen använder sociala medier för att nå ut med information och ta emot synpunkter på delegationens arbete.

Delegationen har svarat på tio remisser. Remissvaren finns publicerade på delegationens webbplats.

⁴ <http://wiki.edelegationen.se>

⁵ edelegationen.ning.com

2 Effektiv e-förvaltning

I detta betänkande lämnar delegationen inga förslag till regeringen. I stället finns i detta avsnitt en sammanställning av mer generell karaktär av de iakttagelser som delegationen vill lyfta fram som värdefulla att reflektera kring i det fortsatta arbetet. Vissa frågor som berörs nu kan komma att leda till konkreta förslag vid ett senare tillfälle.

Det finns mycket som talar för att vi befinner oss i ett omfattande brytningsskede. Stora delar av de strukturer som har byggts upp för vårt sätt att leva utmanas allt snabbare och på ett mer grundläggande sätt. Inte minst utmanas många invanda mönster av den allt mer genomgripande digitaliseringen av samhället.

Sverige har en av de starkaste strukturerna för internet i världen. Internet bidrog med uppskattningsvis 205 miljarder kronor till den svenska ekonomin under 2009 (6,6 procent av BNP). Uppskattningar pekar på att Sveriges internetekonomi kommer att fortsätta att överträffa tillväxten i mer traditionella branscher, genom att växa med nästan 8 procent årligen och uppnå 7,8 procent av BNP 2015. Företag med en betydande andel av sin verksamhet i direkt samverkan med aktiviteter på eller för internet sysselsätter omkring 60 000 anställda. Konsumtion står för den största delen internetekonomin, där inköp av resor, media och underhållning än så länge är de största konsumtionsposterna. Den internetrelaterade nettoexporten utgör 27 miljarder kronor och förväntas öka⁶.

Utvecklingen påverkar också vårt sätt att arbeta, kommunicera och organisera oss. Industrisamhällets övergång till ett tjänstesamhälle är ett faktum. Arbetsplatsen och arbetsmiljön förändras. Allt fler kan arbeta från hemmet eller under pendling till och från arbetsplatsen.

⁶ Ovanstående siffror är hämtade ur rapporten *Sverige Online – Hur internet omvandlar den svenska ekonomin*, framtagen av Boston Consulting Group mars 2011.

I takt med att kommunikationsmöjligheterna blir effektivare skapas allt bättre förutsättningar för ett mer långtgående samarbete och samordning av tjänster inom förvaltningen, något som redan genomförts när det gäller Skattemyndigheten och Försäkringskassan, m.fl. Företagen och medborgarna förväntar sig att kunna lösa sina myndighetskontakter elektroniskt och sammanhållet i sina olika livssituationer. Det kräver åtgärder av flera myndigheter och medför behov av samordnade lösningar där myndigheterna samverkar eller organiserar om sig.

Det finns dock vissa styrnings- och samordningsproblem inom statsförvaltningen. Det förekommer t.ex. visst dubbelarbete när skilda myndigheter utvecklar och upphandlar olika lösningar inom likartade områden. Ibland sker utveckling utan att nyttan för användarna tydliggörs. Samverkansprojekt kan försvåras av oklara finansiella, organisatoriska och rättsliga förutsättningar. De tekniska systemens samverkansförmåga varierar.

It är inte längre bara en teknologi bland flera andra eller ännu en kanal för att kommunicera. Den är mer genomgripande. Den ”mikroelektroniska revolutionen” har medfört stora förändring i samhällets alla delar. Det gäller även rättssystemet. Det kommer att krävas anpassningar. Myndighetens elektroniska hantering av sin interna information måste förenas med krav på att externt kommunicera denna elektroniskt till och från enskilda och andra myndigheter. Rättssystemet måste förhålla sig till dessa förändringar, bl.a. måste de få genomslag när det gäller rättigheter för enskilda och skyldigheter för myndigheter. Genom att se över och modernisera det juridiska ramverket bör dessutom tillväxtkraft kunna frigöras.

2.1 Verktyg för ökad produktivitet

E-förvaltning är ett verktyg för att öka produktivitet och effektivitet i förvaltningen

E-förvaltning handlar om att utveckla offentlig förvaltning med hjälp av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisations-, process- och kompetensutveckling. delegationens övergripande målbild för e-förvaltning är att skapa

- enklare vardag för privatpersoner och företag,

- en smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet och
- högre kvalitet och effektivitet i verksamheten.⁷

I arbetet med att utveckla e-förvaltningen måste en löpande avvägning kontinuerligt göras mellan vad befintliga lagar och regler tillåter, vad som går att göra med ny teknik samt organisationens förmåga att ändra på befintliga arbetssätt. För att realisera de potentiella nyttorna med e-förvaltning krävs kreativitet, innovation, struktur (processer, metoder, verktyg), uthållighet, och framförallt ett starkt ledarskap. Det krävs också resurser och finansiering. I vissa delar måste dessutom en anpassning göras av lagar och regler för att ge nya förutsättningar. Trots de omfattande investeringar som redan gjorts kopplat till e-förvaltning är omvärldens krav höga på att åstadkomma fortsatt effektivisering. Generella krav som ställs är:⁸

- utveckling av gemensamma lösningar som kan delas och återanvändas för att undvika onödigt dubbelarbete, överkapacitet, höga licenskostnader och kostsamma upphandlingsprocesser,
- ökat utbyte av information, kunskapsdelning och ökad öppenhet inom förvaltningen, i syfte att förbättra beslutsfattande för att driva fortsatt effektivisering,
- utveckla samverkansformer med både privata och offentliga aktörer,
- säkerställa mest värde för skattebetalarnas pengar genom att investera i de satsningar som ger störst nytta,
- utgå från ett kundorienterat ”utifrån-och-in”-perspektiv som fokuserar på de privatpersoner, företag och organisationer som förvaltningen är till för,
- uppmuntra och stimulera innovation för att kunna utnyttja potentialen med den digitala ekonomin och nya tekniska lösningar i tjänsteleveranserna,
- utveckla organisationskulturer och tjänstemännens attityder från sektorisering till ökad samverkan och informationsdelning, mellan individer, avdelningar, myndigheter och departement,

⁷E-delegationens övergripande målbild för e-förvaltningen.

⁸ Se t.ex. E-delegationens tidigare betänkanden och *The Future of Government – Lessons Learned from Around the World*, World Economic Forum.

- säkerställa kompetens, processer och verktyg för att bedriva verksamhetsutveckling och
- utveckla lärande och erfarenhetsutbyte kopplat till styrning och genomförande av verksamhetsutveckling, både genom goda och dåliga exempel.

Några identifierade utmaningar i e-förvaltningsutvecklingen

Delegationen har i sitt arbete identifierat ett antal utmaningar vad gäller e-förvaltningsutvecklingen, t.ex. inom området samverkan, styrning och nyttorealiserings.

Förvaltningsgemensamma utveckling kommer inte till stånd - ökad samverkan krävs för att realisera e-förvaltningens potential

I delegationens uppföljning av myndigheternas arbete med e-förvaltning framkommer att 37 procent av myndigheterna har samverkat med andra myndigheter i utvecklingen av e-tjänster. Motsvarande siffra när det gäller produktion av e-tjänster är 28. 35 procent anger att de delar sin it-infrastruktur med andra myndigheter. Samverkan inom dessa områden med kommuner och landsting är näst intill obefintlig.⁹

Decentraliserad styrning av e-förvaltning i statsförvaltningen

Den svenska förvaltningsmodellen har för styrningen av tjänsteutveckling inneburit att myndigheterna själva utvecklat och producerat it-lösningar som har baserats på den egna verksamhetens behov och krav. Konsekvensen har blivit att liknande projekt för samma verksamhetsprocess genomförts hos olika myndigheter (t.ex. ärendehantering, e-arkiv, e-tjänsteportal osv.).

⁹ E-delegationens rapport *Uppföljning av myndigheters arbete med e-förvaltning och e-tjänster 2011*.

Myndigheternas förmåga att realisera eftersträvade nyttor

Att bedriva verksamhetsutveckling är förenat med utmaningar och svårigheter. Införandet och användningen av nya i-baserade verktyg har sina särskilda utmaningar, samtidigt som nya arbetssätt och förändring av verksamhetsprocesser ofta har stor påverkan på medarbetare och andra intressenter. Ökade krav ställs på myndigheternas förändringskapacitet. Förmågan att bedriva systematisk, kontinuerlig, samordnad och standardiserad verksamhetsutveckling blir av stor betydelse för vilket resultat man levererar och hur väl man möter intressenternas förväntningar och behov.

2.2 Former för e-förvaltningen

Delegationen ska enligt sitt direktiv senast den 20 mars 2014 lämna ett förslag till hur arbetet med e-förvaltning kan föras vidare i ett längre perspektiv. Som ett första steg i detta arbete avser delegationen nu utreda former för e-förvaltningen i ett nationellt perspektiv, bl.a. genom en analys av andra länders modeller. Utgångspunkten för detta arbete är att offentlig förvaltning ska kunna tillhandahålla en funktionell och kostnadseffektiv service som svarar upp mot medborgarnas och företagens förväntningar och behov samtidigt som förutsättningarna för innovation och tillväxt förbättras.

En väl utvecklad e-förvaltning skapar fler nyttor. För privatpersoner och företag handlar det om att få en god service genom enkla kontaktvägar till den offentliga förvaltningen. Det ska vara enkelt att sköta sina ärenden, få tillgång till information och kunna lämna information. Detta ska förenas med en hög grad av informations säkerhet som också möter krav på personlig integritet. Inom förvaltningen kan effektiviteten höjas genom ett ökat automatiserat informationsutbyte och en ökad automatiserad ärendehandläggning. Ytterligare en nytta eller effekt av en utvecklad e-förvaltning är att tredje part kan använda offentlig information för att skapa nya innovativa tjänster. Vid en summering av dessa nyttor framgår tydligt att e-förvaltning handlar om att stärka välfärden.

Digitala kontaktvägar är förstahandsvalet för många idag. Det ställer krav på strategisk e-förvaltningsutveckling när många samhällsnyttiga funktioner görs nåbara via eller flyttas ut på internet. Samtidigt finns det personer som helt eller delvis står utanför

e-samhället. Här spelar det personliga mötet med förvaltningen även fortsättningsvis en viktig roll.

Delegationen har vid två tillfällen anordnat workshops med myndighetschefer och högre chefer inom förvaltningen. Budskapet från dessa workshops är tydligt. Det finns en utvecklings- och effektiviseringspotential i förvaltningen. Myndigheterna både kan och bör bli bättre. Det finns utrymme för både högre måluppfyllelse och bättre kostnadseffektivitet. Det gäller inte bara den egna verksamheten utan man ser möjligheten att samverka mellan myndigheter som en stor effektiviseringsmöjlighet.

Att både samverka med andra myndigheter och att bedriva ett aktivt utvecklingsarbete för att förbättra organisation, ansvarsfördelning och arbetsformer inom den egna myndigheten medför ibland att en prioritering måste göras. Denna prioritering innebär i de flesta fall att det myndighetsinterna utvecklingsarbetet prioriteras trots att den samlade nyttan för medborgare och företag skulle vinna på att samverkansprojekt prioriteras.

Utvecklingsmyndigheter samordnar e-förvaltningen

Av tradition har offentlig förvaltnings olika enheter själva utformat, upphandlat och tillämpat egna it-lösningar. Förvaltningsöverskridande samverkanslösningar för effektiv e-förvaltning måste införas för att hindra en fortsatt utveckling mot en uppsplittrad och dyr it-infrastruktur som ofta skapar dubbelarbete och förhindrar att lösningar kan återanvändas eller delas av myndigheter, landsting och kommuner.

Regeringen gav i mars 2011 i uppdrag till Skatteverket, Lantmäteriet, Transportstyrelsen och Bolagsverket att vara utvecklingsmyndigheter för e-förvaltning inom så kallade utvecklingsområden (Regeringsbeslut N2011/1368/ITP).

I uppdraget att vara utvecklingsmyndighet ska ingå att:

- precisera och avgränsa utvecklingsområdet genom att identifiera relevanta aktörer och myndighetsövergripande processer samt genom att identifiera myndighetsövergripande behov av e-tjänster kopplade till exempelvis privatpersoners livshändelser, företags olika verksamhetsflöden eller andra situationer där specifika grupper (t.ex. förare) behöver ha kontakt med eller utbyta information med det offentliga. Utvecklingsmyndigheterna ska också beakta utvecklingen inom EU och det standardiseringsarbete som pågår på internationell nivå samt främja användning av öppna standarder.

Vidare bör utvecklingsmyndigheterna verka för att:

- planeringen av e-förvaltningsprojekt inom utvecklingsområdet koordineras. Det gäller framför allt e-förvaltningsprojekt som syftar till att producera infrastrukturella tjänster, bastjänster för information eller e-tjänster utvecklade i samverkan,
- årliga verksamhetsplaner för insatser inom e-förvaltningsområdet tas fram hos de myndigheter som ingår i sektorn. Baserat på dessa verksamhetsplaner ska utvecklingsmyndigheten ta fram en handlingsplan för utvecklingsområdet som identifierar de möjligheter till besparingar och ökade nyttor som uppstår genom en högre grad av samverkan i e-förvaltningsarbetet,
- genomförandet av de projekt som har planerats gemensamt inom utvecklingsområdet koordineras,
- området utvecklas på ett innovativt sätt genom att aktivt söka samverkan med bl.a. kommuner, landsting, företag, organisationer och individuella medborgare i syfte att främja tredjepartsutveckling av e-förvaltningstjänster,
- gemensam kravställning gentemot interna eller externa leverantörer av e-tjänster kommer till stånd samt främja och samordna erfarenhetsutbyte vid e-tjänstutveckling gällande både teknik och test,
- informationssäkerheten stärks.

Mål och principer för e-förvaltningsutveckling

Regeringen framhöll i budgetpropositionen för 2007 (prop. 2006/07:1 utg.omr. 2, bilaga 1, avsnitt 2) sin avsikt att stärka styrningen av den förvaltningsgemensamma utvecklingen genom att

- säkerställa att förvaltningen utvecklar gemensamma principer för hur statlig registerinformation enklare ska kunna utbytas,
- se till att myndigheter använder enhetliga format för övrig informationsöverföring och kommunikation när det krävs,
- se till att statsförvaltningen i samverkan med kommuner och landsting utvecklar och tillämpar förvaltningsgemensamma metoder för säker elektronisk kommunikation och dokumenthantering,
- identifiera angelägna pilotprojekt som ska samfinansieras, samt utveckla former för en sådan finansiering och fördela samordningsansvaret för dessa projekt, samt

- stärka uppföljningen och granskningen av myndigheternas it-baserade utvecklingsarbete.

En stärkt styrning kan uttryckas i mål och principer. Nedan anges några exempel på mål och principer som återfinns i olika nationella it-strategier.¹⁰

Effektivt resursutnyttjande

- E-förvaltningslösningar som återanvänds och brukas av flera myndigheter.
- Bättre it-försörjning inom förvaltningen.
- En rättvisande redovisning av it-kostnaden inom förvaltningen.
- Skapa ett samlat register över förvaltningen it-tillgångar.
- Benchmarking och resultatmätning.
- Särhantering av stora kostsamma projekt.

Gemensam infrastruktur för it och e-tjänster

- Bruk av överenskomna standards.
- Kompatibilitetslösningar för enklare integration.
- Nationell informationsstrategi.
- Skapa ett gemensamt applikationsbibliotek.
- Skapa gemensamma säkerhetslösningar.
- Nationella infrastrukturkomponenter.

It för att möjliggöra och skapa förändringar

- E-tjänster ska individanpassade och flexibla.
- Skapa möjlighet för medborgarmedverkan i demokratiska processer.
- En öppnare marknad för leverantörer av e-tjänster.
- Samarbetsbaserade arbetsmetoder inom offentlig sektor.
- Spaning efter framtidssäkrade lösningar.

Bättre styrning

- Roller och ansvar regleras.
- Beslutsmodell skapas.
- Uppföljningsmodell tas fram.

¹⁰ Exempel på IT-strategier. Storbritanniens IT-strategi återfinns via länken <http://www.cabinetoffice.gov.uk/resource-library/uk-government-ict-strategy-resources.uk> och Danmarks IT-strategi kan sökas via www.fm.dk.

Exempel på grundläggande principer i Storbritannien

- En grundläggande princip är att när regeländringar görs inom förvaltningen ska regelgivaren säkerställa att förändringen i möjligaste mån går att inrättas som en e-tjänst. Regelverket ska vara det som kallas "e-enabled" vilket närmast kan översättas med att "lätt kunna tillhandahållas i form av en e-tjänst".
- Medborgare och företag kan via en central e-tjänst rapportera in till regeringen synpunkter på regelverk som förefaller svåra att hantera eller där nyttan förefaller ytterst begränsad.

En del av det som beskrivs ovan kommer att tas om hand i det fortsatta arbetet med den Digitala agendan.

2.3 Hindrande bestämmelser

Delegationen ska enligt sitt uppdrag redovisa till regeringen om den i sitt arbete identifierar regelverk som på ett olämpligt sätt hindrar elektroniskt informationsutbyte. Delegationen kommer i det fortsatta arbetet att särskilt fokusera på att kartlägga bestämmelser som hindrar utveckling av e-förvaltningen. Syftet med arbetet är att underlätta för myndigheter att tillhandahålla förvaltningsgemensamma tjänster och funktioner.

Informationssamhället har i snabb takt helt förändrat enskildas möjligheter att kommunicera och samspela med den offentliga förvaltningen, privata aktörer och varandra. De senaste tjugo årens snabba utveckling har medfört att tidigare allmänt accepterade normer och principer för förvaltningen inte längre har samma aktualitet medan behovet av andra har ökat.

Samhällsförändringen är fortsatt snabb och dynamisk. Gällande bestämmelser som påverkar utveckling av och tillämpningar inom e-förvaltningen har ofta tillkommit långt innan myndigheter behövde samverka kring utbyggnad av förvaltningsgemensamma funktioner eller gemensamma e-tjänster.

Delegationen kommer därför utifrån sitt befintliga uppdrag intensifiera arbetet med att identifiera regelverk och bestämmelser som på ett olämpligt sätt är hindrande. Arbetet kommer att drivas i sekretariatet bl.a. genom den rättsliga expertgruppen, men också i nära samarbete med berörda myndigheter och departement samt

med kommuner, landsting, näringsliv och forskarvärlden samt intresseorganisationer som företräder bl.a. användarna. Arbetet kommer att avgränsas med beaktande av andra utredningar inom e-förvaltningsområdet, bl.a. Utredningen om integritet, effektivitet och öppenhet i en modern e-förvaltning (dir. 2011:86, beslutat av regeringen den 6 oktober 2011).

2.4 Kompetens avgörande för utveckling

Kompetensförsörjning är en strategisk fråga inom offentlig sektor och omfattar bland annat frågor kring rekrytering av personal och kompetensutveckling. Medarbetarnas kompetens är avgörande för organisationens möjlighet att bedriva sin verksamhet på ett effektivt sätt och uppnå sina mål. Kompetens är också en avgörande faktor för att Sverige ska behålla en internationellt framskjuten position inom e-förvaltning.

I Sverige är arbetsgivaransvaret och kompetensförsörjning delegerat till varje myndighet. Varje myndighet ska ta fram kompetensanalyser och planer som syftar till att kartlägga befintlig kompetens och planera för framtida behov på såväl individ- som organisationsnivå.¹¹

Den kanske största förändringen för offentlig sektors kompetensförsörjning är den snabba utvecklingen av informations- och kommunikationsteknologi. Enklare manuella arbetsuppgifter kan nu göras elektroniskt. Enklare arbetsuppgifter försvinner medan mer komplexa uppgifter tillkommer. Privatpersoner och företag vill i högre utsträckning ha kontakt med offentlig sektor via internet. Utbyggnaden av e-tjänster ökar tillgängligheten för användarna och minskar kostnaderna för offentlig sektor.¹² Sammantaget ställer dessa förändringar ökade krav på medarbetarnas kompetens inom elektronisk förvaltning och på offentlig sektors kompetensförsörjning.

Offentlig sektor står dessutom inför en generationsväxling. Under perioden 2010–2019 beräknas var fjärde statligt anställd, motsvarande 64 300 personer, gå i pension.¹³ Staten måste både kunna upprätthålla den kompetens man behöver i dag och vara rustad för att attrahera kommande generationer.

¹¹ Om betydelsen av strategisk kompetensförsörjning, Statens kvalitets- och kompetensråd, 2003.

¹² Den offentliga sektorns utveckling. En samlad redovisning 2011, Statskontoret, 2011.

¹³ Den strategiska kompetensförsörjningen i statsförvaltningen, 2009:103, Statskontoret, 2009.

En enkätundersökning som delegationen genomförde våren 2011 visar att endast 20 procent av myndigheterna har en sourcingstrategi.¹⁴ En sourcingstrategi ska säkerställa tillgången på rätt kompetens, i rätt omfattning och i rätt tid för att realisera verksamhetens mål. I samma undersökning uppger mer än var tredje myndighet att kompetensfrågan är ett mycket eller ganska stort hinder kopplat till deras utveckling av e-förvaltning.

En granskning av Riksrevisionen visar att var tredje statligt it-projekt överskrider budget. En bidragande faktor till detta är att myndigheterna saknar beställarkompetens som motsvarar projektens svårighetsgrad och att erfarenhetsutbyte saknas både inom och mellan organisationerna.¹⁵ Riksrevisionen betonar i en annan rapport att myndigheter bör sörja för att de har tillräcklig teknisk, verksamhetsmässig och rättslig kompetens för att kunna formulera interna eller externa beställningar inom it-området.¹⁶

En annan iakttagelse som Riksrevisionen gjort är att beroendet av konsulter är stort i många projekt. Hälften av den samlade årsbudgeten för it-utveckling för 2009 bestod av konsultkostnader.¹⁷ Att myndigheterna i så hög grad går utanför sin egen organisation för att söka kompetens kan få konsekvenser för projektets måluppfyllelse, kunskapsöverföringen och myndigheternas egna expertkunskaper.

Problemen kring att identifiera och locka till sig rätt kompetens har visat sig vara likartade inom offentlig sektor. En förundersökning som gjorts på uppdrag av Försvarets materielverk visar att kompetensbehoven inom elektronisk förvaltning i många fall är identisk mellan myndigheter, men hur kompetensen används skiljer myndigheterna åt.¹⁸

Slutsatsen är att en samverkan inom offentlig sektor kring kompetensutveckling måste komma till stånd, i synnerhet kring beställarkompetens, men även kring framväxten av ledarskap och utveckling. Fördelarna är flera. En gemensam syn på och arbete kring kompetensförsörjning inom offentlig sektor ökar den totala kompetensnivån och ger en effektivare och förändringsbenägen förvaltning. Ett program för sådan kompetensutveckling skulle

¹⁴ Uppföljning av myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster 2011, E-delegationen.

¹⁵ Statliga IT-projekt som överskrider budget, RiR 2011:5, Riksrevisionen, 2011.

¹⁶ IT inom statsförvaltningen – har myndigheterna på ett rimligt sätt prövat frågan om outsourcing bidrat till ökad effektivitet?, RiR 2011:4, Riksrevisionen, 2011.

¹⁷ Statliga IT-projekt som överskrider budget, RiR 2011:5, Riksrevisionen, 2011.

¹⁸ Förstudie Försvarets materielverk, 2011.

med fördel kunna tas fram av Kompetensrådet för utveckling i staten (Krus) i samråd med SKL.

En rapport kring behovet av strategisk kompetensförsörjning inom statsförvaltningen och förslag till samlade stödinsatser kommer att presenteras av Krus i slutet av 2011.

Det finns också ett behov av att Krus tar fram en vägledning för kompetensförsörjning inom elektronisk förvaltning för offentlig sektor. Syftet med vägledningen bör vara att bidra till att fler myndigheter genomför kompetensanalyser och planer inom it-området.

3 Prioriterade strategiska förstudier

Detta avsnitt innehåller en redovisning av delegationens pågående och genomförda prioriterade strategiska förstudier avseende e-förvaltning. Förstudierna kan vara initierade av delegationen eller sådana som delegationen anser vara förutsättningsskapande för e-tjänsteutvecklingen inom förvaltningen eller hos tredje part. Projektarbetet leds och genomförs av någon eller några av myndigheterna inom delegationen.¹⁹

De *pågående* prioriterade strategiska förstudier som bedrivs inom ramarna för e-delegationens arbete är (se vidare nedan avsnitt 3.1):

- Effektiv informationsförsörjning, ekonomiskt bistånd
- Effektiv IT-drift
- Min Ärendeöversikt
- Mina Fullmakter
- Meddelandehantering inom förvaltningen

Genomförda förstudier är (se vidare nedan avsnitt 3.2):

- Minskat (och förenklat)²⁰ uppgiftslämnande
- Mina sidor för privatpersoner
- E-arkiv och e-diarium
- E-tjänst över näringsidkare
- Tjänstekatalog (pilotstudie)

Förstudierna syftar till att identifiera förvaltningsgemensamma strategiska komponenter och tjänster som skapar stor nytta för användaren samtidigt som de ger möjlighet till ökad effektivitet internt inom förvaltningen. Förstudierna *Min Ärendeöversikt*, *Mina*

¹⁹ E-delegationens portföljstyrningsprocess för att starta upp prioriterade förstudier finns beskriven i SOU 2011:27 sid. 37.

²⁰ Förstudien heter Minskat uppgiftslämnande men det är viktigt att föra fram aspekten att uppgiftslämnandet också ska förenklas.

Fullmakter, Mina sidor för privatpersoner och *Minskat uppgiftslämnande* är tjänster som ska förenkla för privatpersoner och företag att ta del av förvaltningens service. Övriga förstudier fokuserar på att skapa kostnadseffektiva samverkanslösningar som möjliggör effektivitetsförbättringar inom förvaltningen.

3.1 Pågående förstudier

3.1.1 Effektivare informationsförsörjning inom området för ekonomiskt bistånd

Syfte med förstudien är att utreda en gemensam process med därtill kopplat systemstöd för effektivare hantering av ekonomiskt bistånd. Arbetet genomförs under ledning av CSN. En slutrapport kommer att lämnas under första kvartalet 2012. Förstudien förväntas leverera följande:

- konkret och tydlig beskrivning om vad som krävs för att uppnå effektivast möjliga informationsförsörjning för transfereringssystemet inom ekonomiskt bistånd,
- beskrivning om hur effektiv informationsförsörjning kan förenas med ett gott integritetsskydd,
- beskrivning om och i vilken utsträckning slutsatserna för området ekonomiskt bistånd är överförbara till andra liknande transfereringssystem samt
- beskrivning om vilken utveckling och investering som krävs samt vilka initiativ som E-delegationen och regeringen behöver ta för tillämpningen på andra områden.

3.1.2 Min ärendeöversikt

E-tjänsten *Min ärendeöversikt* är en funktionalitet som gör det möjligt för den enskilde (privatperson och företag) att få en samlad översikt av ärenden och ärendestatus som kunden har med hela den offentliga sektorn, dvs. såväl statliga myndigheter, kommuner och landsting. En sådan servicefunktion gör det lättare för den enskilde att hålla ordning på sina ärenden. Dessutom minskar belastningen på den offentliga förvaltningens kundtjänster som inte behöver

hantera kundförfrågningar om ärendestatus etc. i samma utsträckning.

Syfte med förstudien är att kartlägga förutsättningarna för att genomföra en huvudstudie som gör det möjligt att realisera en ärendeöversikt för privatpersoner och företag inom två år. Arbetet genomförs under ledning av Transportstyrelsen. En slutrapport kommer att lämnas under andra kvartalet 2012. Förstudien förväntas leverera följande:

- identifierat kundbehov,
- kostnads- och nyttokalkyl,
- konceptuell verksamhetsmodell,
- konceptuell systemarkitektur,
- affärsmodell och finansiering,
- utredning av legala frågor,
- förslag på förvaltningsmodell samt
- förslag på genomförandeplan.

3.1.3 Mina fullmakter

Funktionaliteten *Mina fullmakter* syftar till att göra det enklare för de enskilda att se sina utfärdade fullmakter, att kunna hitta länkar för att skapa nya fullmakter samt att se vilka fullmakter man har fått utfärdade av andra. Funktionen ska ha möjlighet till gemensam inloggning och vara möjlig att inkludera i både offentliga och privata aktörers lösningar, med hänsyn tagen till säkerhetskrav.

Syfte med förstudien är att ta fram ett förslag till utformning av tjänster för fullmaktshantering, inklusive en ansvarig organisation för genomförande och förvaltning. Förstudien ska även ta hänsyn till befintliga juridiska förutsättningar. Arbetet genomförs under ledning av Pensionsmyndigheten. En slutrapport kommer att lämnas under andra kvartalet 2012. Förstudien förväntas leverera följande:

- kartlagda behov av e-tjänsten Mina Fullmakter,
- bedömning av kostnader och intäkter för e-tjänsten,
- förslag till teknisk lösning,
- sårbarhetsanalys,
- förslag till ansvarig organisation för genomförande och förvaltning samt
- förslag till fortsatt arbete.

3.1.4 Effektiv IT-drift

Syfte med förstudien är att identifiera och beskriva möjligheterna till effektivisering av myndigheternas it-drift över departements- och myndighetsgränser inklusive förslag på hur sådana lösningar kan utformas. Arbetet genomförs under ledning av Försäkringskassan. En slutrapport förväntas lämnas under våren 2012. Förstudien förväntas leverera följande:

- beskrivning av myndigheternas nuvarande organisation av it-drift inklusive volymer och kostnader,
- omvärldsanalys,
- definition av drifttjänster och processer som ingår i scope
- belysning av hur staten i framtiden bör driva, utbyta eller köpa och sälja it-tjänster inom den statliga sektorn inklusive värdering av olika sourcingmodeller,
- kalkyl över nyttoeffekter och kostnader för de alternativa modellerna och handlingsalternativen,
- belysning av kraven på informationssäkerhet,
- hinderanalys samt
- förslag på införandestrategi.

3.1.5 Meddelandehantering inom förvaltningen (beredningsarbete avseende en prioriterad förstudie)

Ett beredningsarbete avseende en prioriterad förstudie berörande *Meddelandehantering inom förvaltningen* pågår. Arbetet syftar till att utreda hur förvaltningens nuvarande lösningar ser ut, t.ex. avseende teknik, process, organisation, funktion och kostnad. Det behövs också en bredare belysning genom att studera hur andra länder löser eller planerar att lösa sin meddelandehantering.

Informationsutbyte mellan organisationer i den offentliga sektorn består i att meddelanden överförs via internet eller i slutna nät. Sätten att utbyta information har utvecklats på olika sätt inom olika sektorer. Det finns idag en rad lösningar som behöver eller kommer att behöva samverka med varandra för att åstadkomma en högre grad av automatisering i förvaltningen. Lösningarna, som är både nationella och europeiska/internationella, saknar i många fall samordning. Området berör komplexa teknikfrågor, olika intressenter, krav och regleringar såväl nationellt som på EU-nivå, standarder, teknikutveckling m.m. Frågan har aktualiserats från

flera håll och lyfts till delegationen med önskemål om att ett gemensamt koncept utreds.

Frågan tillhör de infrastrukturella förutsättningarna som behöver hanteras på ett myndighetsövergripande sätt. Resultatet från arbetet kan användas för att föreslå en ny förstudie som är mer lösningsorienterad.

3.2 Resultatet av de prioriterade strategiska förstudier som genomförts

Följande prioriterade strategiska förstudier har genomförts:

- Minskat (och förenklat) uppgiftslämnande (förberedelser för genomförande)
- Mina sidor för privatpersoner
- E-arkiv och e-diarium
- E-tjänst över näringsidkare
- Tjänstekatalog (pilotstudie)

3.2.1 Minskat uppgiftslämnande

Minskat uppgiftslämnande är en rapport framtagen av Bolagsverket. Den innehåller ett förslag som 2009 lämnades till Näringsdepartementet. Förslaget är fortfarande under beredning i Regeringskansliet.

3.2.2 Mina sidor för privatpersoner

Mina sidor för privatpersoner innehåller en analys av medborgarnas behov av grundläggande e-tjänster för att delegationen i nästa steg ska kunna ta beslut om eventuell fortsättning. Slutsatsen från behovsanalysen är att privatpersoners behov vid kontakter med förvaltningen är väldigt lika – trots att de myndigheter, kommuner och landsting man har kontakt med har vitt skilda verksamheter.

För att komma vidare med realiseringen av dessa grundläggande e-tjänster har följande slutsatser dragits:

Gemensam inloggning har tillsammans med *Mina meddelanden* och *Min ärendeöversikt* högsta prioritet. En samlad tillgång till en tjänst kallad *Mina fullmakter* (e-fullmakter) prioriteras också. Det

finns också en önskan om att hålla ihop lösningarna på en gemensam *Mina sidor*.

Delegationen ställer sig bakom det påvisade behovet av dessa förvaltningsgemensamma tjänster och kommer att ta ytterligare steg för att tjänsterna ska realiseras.

Vad händer fortsättningsvis? *Gemensam inloggning* är en mycket viktig komponent. Delegationen kommer att följa E-legitimationsnämnden i dess arbete med morgondagens lösning för elektronisk identifiering och signering samt säkerställa att nödvändig samordning sker vid utveckling av förvaltningsgemensamma tjänster. Det finns t.ex. ett stort behov av en funktion för gemensam inloggning. Skatteverket arbetar vidare med *Mina meddelanden för privatpersoner* genom att ta fram ett lösningsförslag, baserat på lösningen *Mina meddelanden för företag* som redan finns i Verksam.se. Förstudier har startats upp för att utreda förutsättningarna för *Min ärendeöversikt* och *Mina fullmakter* (se avsnitt 3.1).

3.2.3 E-arkiv och e-diarium

Av förstudierapporten *E-arkiv och e-diarium* framgår att förvaltningsgemensamma specifikationer är en förutsättning för införande av tjänstebaserade lösningar och gemensamma tjänster för e-arkiv och e-diarium. I rapporten föreslås att ett första steg mot gemensamma tjänster tas genom utarbetande av sådana specifikationer. I arbetet med att ta fram långsiktigt förvaltningsbara specifikationer ska pågående och redan genomfört arbete hos myndigheter och leverantörer beaktas. Specifikationerna ska också så långt möjligt anpassas till långsiktigt förvaltningsbara e-arkivlösningar så att en framtida övergång till gemensamma tjänster underlättas för de myndigheter som redan har, eller är i färd med att utveckla, sådana.

Vad händer fortsättningsvis? Riksarkivet har tagit ett ansvar för att hålla samman arbetet med förvaltningsgemensamma specifikationer och tillhörande prototyp- och pilotarbeten. Ett första projektmöte med tänkbara intressenter genomfördes i slutet på augusti 2011. Huvudintressenter är förutom Riksarkivet, SKL, IT-Forum i Stockholm, Sambruk och Länsstyrelsernas samverkansorgan. Myndigheterna i Sundsvallsregionen (SPV, Bolagsverket, CSN och Försäkringskassan) visade tidigt stort intresse för frågan och följer projektet. Arbetet med förvaltningsgemensamma specifikationer förväntas pågå fram till våren 2012 och därefter

följer prototyparbete och utvärdering av prototyper samt förvaltning av resultatet. De förvaltningsgemensamma specifikationer som tas fram ska vara grunden för olika delar av förvaltningens upphandlingar av e-tjänster för arkiv och diarium, likväl som att ligga till grund för internt utvecklade och driftade tjänster. Specifikationerna ska bygga på öppna standards och också ge utrymme för tillämpningar av öppen källkod, allt för att skapa ökad innovation inom området och säkra att de olika systemlösningarna är förvaltningsbara under hela livscykeln.

3.2.4 E-tjänst över näringsidkare

E-tjänst över näringsidkare är en förstudie om behovet av en samlad e-tjänst som ska förmedla basinformation om näringsidkare. Syftet är att tillhandahålla en e-tjänst som möjliggör kontroller av behörig företrädare bl.a. vid användning av e-tjänstelegitimationer.

De nuvarande åtta registren om näringsidkare ska även fortsättningsvis handhas av respektive registerhållare. Tjänster som Verksamt.se och Mina meddelanden är exempel på de som genast skulle få nytta av denna tjänst.

Vad händer fortsättningsvis? Bolagsverket driver nu ett arbete med att ta fram ett förslag på lösning. Arbetet bedrivs i nära samverkan med E-legitimationsnämnden.

3.2.5 Tjänstekatalog

Förvaltningsgemensam *Tjänstekatalog* driftsattes i en första version månadskiftet september/oktober 2011. Synpunkter på utformningen har hämtats in via delegationens öppna erfarenhetsforum samt genom riktade utskick till majoriteten av alla arkitekturnätverk i Sverige. Erfarenheterna pekar på att en bättre tillgång till information om vilka tjänster för automatiserad samverkan myndigheterna tillhandahåller bör leda till att tjänsten och informationen återanvänds i större utsträckning. Tjänstekatalogen och dess innehåll kommer att etableras stegvis, i takt med att Vägledningen för automatiserad samverkan utvecklas och förverkligas. Den första etappen av Tjänstekatalogen beskriver en stor del av förvaltningen egenproducerade tjänster för informationsutbyte mellan myndigheter. Ytterligare två etapper kommer att följa. Erfarenheter från

etapp 1 och befintliga SHS-konceptet kommer att användas för planering av ett utökat samarbete som omfattar alla relevanta tjänster för automatiserad samverkan inom förvaltningen. Planering av de efterföljande två etapperna påbörjas direkt efter driftsättning och avslut av etapp 1.

3.3 Behov av samordnad utvecklings- och förvaltningsprocess

Delegationen ser ett behov av en samordnad utvecklings- och förvaltningsprocess för att säkerställa att förvaltningsgemensamma komponenter såsom *Mina meddelanden*, *Mina ärenden* och *Mina fullmakter* (och andra kommande komponenter) utvecklas och förvaltas inom ramarna för en gemensam lösningsarkitektur. Hänsyn behöver t.ex. tas till det regelverk för Svensk e-legitimation som är under framtagande. Vidare måste komponenterna samordnas för att skapa möjligheter för en förvaltningsgemensam lösning för *gemensam inloggning*. En samordnad förvaltningsprocess ska säkerställa att gemensamma komponenter och tjänster hanteras kostnadseffektivt med stöd av processer för ändringshantering och nyttobedömningar.

Delegationen avser under hösten 2011 påbörja arbetet med att ta fram en arbetsmodell för att skapa en samordnad utvecklings- och förvaltningsprocess, främst i samverkan med de utvecklingsmyndigheter²¹ som regeringen har utsett.

²¹ Regeringen beslutade i mars 2011 (N20011/1368/ITP) att ge Skatteverket, Lantmäteriet, Transportstyrelsen och Bolagsverket i uppdrag att samordna och främja myndigheters arbete med e-förvaltning.

4 Sekretariatets aktiviteter

I detta avsnitt beskrivs kortfattat pågående och genomförda aktiviteter inom delegationen som är viktiga att lyfta fram. Delegationens huvuduppgifter är att:

- koordinera arbetet med e-förvaltning,
- följa upp myndigheternas samlade arbetet med e-förvaltning,
- koordinera IT-standardiseringsarbetet,
- ge stöd till regeringen i det internationella arbete samt
- utveckla tidigare E-nämndens och Vervas vägledning och rapporter.

Arbetet ska stödja det offentliga utveckling av tjänster för att möta nya krav och förväntningar. Statsförvaltningen behöver arbeta mer sammanhållet och ta hänsyn till förändringar och krav på administrativt samarbete. Även kommuner och landsting berörs av denna utveckling.

4.1 Vägledningar och riktlinjer

4.1.1 Nypublicerade eller uppdaterade vägledningar

Vägledning för nyttorealiserings

Vägledningen för nyttorealiserings har publicerats på delegationens webbplats. Vägledningen tillhandahåller ett ramverk som innehåller processer och verktyg för att tillämpa en nyttobaserad ansats kopplat till verksamhetsutveckling.

Det övergripande syftet med vägledningen är att hjälpa offentliga organisationer att bli bättre på att realisera de nyttor som ligger till grund för genomförandet av olika typer av verksamhetsutveckling. Som en införandeaktivitet etableras under hösten 2011 en koncernstödsgrupp som hjälper intresserade myndigheter med att

utveckla deras förmåga till nyttorealiserings. Parallellt kommer det nätverk som tagit fram vägledningen att fortsätta träffas och tills vidare ansvara för förvaltningen av vägledningen.

Vägledning för behovsdriven utveckling

Delegationen kommer inom kort ta fram en första version av en vägledning för behovsdriven utveckling – hur man kan integrera användarnas behov i verksamhetsutvecklingen för att få fram tjänster som efterfrågas och används. I vägledningen finns stöd och metoder för att få användarfokus och undvika felaktiga utvecklingsinsatser. Dessutom finns både goda och dåliga exempel som organisationer kan dra nytta av.

Syfte med vägledningen är att bidra till att få nöjdare användare, tjänster som används och effektivare verksamhetsutveckling.

Delegationen har startat ett nätverk för den som arbetar med behovsdriven utveckling inom förvaltningen. Syftet är att utbyta erfarenheter, öka kompetens, öka samverkan och vidareutveckla vägledningen.

Vägledning för IPv6

Post- och Telestyrelsen, PTS, fick i december 2010 ett uppdrag av regeringen att ta fram en beskrivning av hur IPv6 kan införas på myndighetsnivå. Syftet med beskrivningen är att den ska kunna fungera som stöd till myndigheter, kommuner och andra organisationer i offentlig sektor. PTS avser att vidareutveckla den vägledning delegationen tidigare tagit fram.

4.1.2 Framtagande av underlag och beredning

Utlämnande på medium för automatiserad behandling

Elektronisk kommunikation av uppgifter i realtid är ett centralt samordningsområde för delegationen.²² Utvecklingsarbetet hindras

²² Delegationen prioriterar under 2011 ett nytt förvaltningsgemensamt projekt för att underlätta informationsutbyte mellan myndigheter och för att förenkla vardagen för privatpersoner och företag (SOU 2011:27 s. 13). Vidare föreligger ett stort utvecklingsbehov som för sin lösning förutsätter automatiserad samverkan där informationsutbyte i elektronisk form är angeläget (SOU 2009:86, s 47 f.).

av att det är oklart under vilka förutsättningar system för informationsutbyte kan brukas för vad som i registerförfattningar betecknas utlämnande på medium för automatiserad behandling och vad som utgör direktåtkomst. Delegationen har därför uppdragit åt delegationens expertgrupp för rättsliga frågor att presentera en juridisk modell för on-lineliknande utlämnanden som inte kommer i konflikt med de krav i författning som gäller för direktåtkomst, uppfyller erforderliga krav på persondataskydd och informationssäkerhet och inte för med sig det ”tekniska överskott” av allmänna handlingar hos mottagande myndighet som direktåtkomst anses leda till.

Expertgruppens har slutfört sitt arbete i vägledningsform och överlämnat det för vidare beredning inom delegationen.

En utgångspunkt för expertgruppen har varit att de tekniska förutsättningarna för informationsutbyte området är under snabb utveckling samtidigt som de rättsliga komplikationerna är av sådan art att en offentlig utredning har förutskickats. Mot den bakgrunden har expertgruppen tagit fram en modell som, i avvaktan på resultatet av det kommande utredningsarbetet, ska kunna ge en praktiskt fungerande online-liknande åtkomst för myndigheter samtidigt som persondataskyddet inte ska kunna åsidosättas.²³

Expertgruppen har inriktat sig på att identifiera klara fall av direktåtkomst respektive utlämnande på medium för automatiserad behandling samt att rekommendera ett förfarande som, under vissa angivna förutsättningar, anses vara utlämnande på medium för automatiserad behandling utan prövning av en fysisk person och utan tidsfördröjning. Modellen för inte med sig något ”tekniska överskott” av allmänna handlingar hos mottagande myndighet.

Bland de centrala förutsättningarna finns krav på att begärande myndighet för varje enskilt fall ansöker om att få vissa uppgifter utlämnade till sig, att beslutsstödssystem införts i behörig ordning hos den utlämnande myndighet och att detta beslutsstödssystem för varje enskilt fall fattar individuella förvaltningsbeslut som kan leda till bifall eller avslag. Ytterligare förutsättningar ges för den som ska tillämpa modellen bl.a. om kontroller som utlämnande myndighet måste utföra för att kompensera ökade risker med online-liknande utlämnanden och för att individuella förvaltningsbeslut med en godtagbar kvalitet ska anses föreligga. Vidare betonas vikten av att myndigheten redan i ett tidigt skede involverar

²³ Jfr E-delegationens första betänkande *Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning* (SOU:2009:86, s. 64).

rättslig expertis och i förekommande fall personuppgiftsombud när den utvecklar tekniska system i enlighet med vägledningen.

Vidareutnyttjande av offentlig information

Den 1 juli 2010 trädde lagen (2010:566) om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen, den s.k. PSI-lagen, ikraft. Syftet med lagen är att främja utvecklingen av en informationsmarknad genom att underlätta enskildas användning av handlingar som tillhandahålls av myndigheter²⁴.

Den 25 mars 2010 fick delegationen ett tilläggsuppdrag bl.a. med utgångspunkt i PSI-lagen. Utifrån uppdraget har delegationen initierat arbetet med underlag till en vägledning²⁵ som riktar sig till organisationer i offentlig sektor. Syftet är att främja myndigheternas arbete med att tillgängliggöra information för vidareutnyttjande. Arbetet bedrivs i ett öppet forum för att möjliggöra synpunkter från så många som möjligt.

I arbetet är delegationen i kontakt med privatpersoner och företag som arbetar med, eller är på väg att starta verksamhet baserad på offentlig information. Flera av dessa upplever att det fortfarande är problematiskt att få tillgång till och använda information från offentlig sektor på de sätt de önskar. Skäl som anförs är bl.a. att priserna för information är för höga²⁶, att myndigheter konkurrerar med deras verksamhet och att villkoren för att använda informationen kan vara komplicerade att sätta sig in i.

Det finns därmed indikationer på att de effekter som avsågs med PSI-lagen riskerar att utebli och att fler och mer kraftfulla åtgärder kan behöva genomföras för att öka tillgången till offentlig information.

Delegationen kommer att beakta möjligheterna att genomföra ytterligare åtgärder för att öka tillgången till offentlig information.

4.2 Workshops

Delegationen anordnade ett välbesökt dialogmöte om framtidens e-förvaltning den 19 maj 2011. Dialogmötet riktade sig till personer

²⁴ <https://lagen.nu/2010:566#P1>

²⁵ <http://feedback.edelegationen.se/vlpsi/>

²⁶ Se bl.a. Svenska Dagbladet Opinion 2011-07-17: [Misslyckad lag hotar smarta tjänster](#) och entreprenör Jonas Lejon: [Överklagan till högsta förvaltningsdomstolen](#)

som arbetar med verksamhetsutveckling på strategisk nivå i stat, kommun eller landsting, gärna med placering i ledningsgruppen. Syftet med mötet var att få en dialog kring utvecklingen av e-förvaltning, nå ut till myndigheter, kommuner och landsting som inte medverkar i delegationen, involvera kommuner mer i delegationens arbete samt främja samverkan mellan stat och kommun.

Delar av resultatet från mötet har bidragit till innehållet i detta betänkande, bland annat behovet av ett tydligt ledarskap för att driva e-förvaltningen framåt.

Några fler slutsatser från mötet är följande. En majoritet av mötesdeltagarna ansåg att den vision och målbild för e-förvaltning som politiker, delegationen och SKL förmedlar hör ihop. Den risk man ser är att målen är alltför politiska och retoriska. Deltagarna menade att en beskrivning av vägen till målen saknas, även om ett antal insatsområden är identifierade.

Den allra viktigaste framgångsfaktorn för att Sverige ska vara ledande inom e-förvaltning ansåg deltagarna vara ett aktivt ledarskap. Ledarskapet behövs för att skapa "driv", tydlighet och skapa förändringar. Ett koncerntänk med någon som leder samordningen behövs.

Den mest avgörande faktorn för en framgångsrik e-förvaltning är e-ID, ansåg deltagarna. Andra faktorer är styrning, upphandling, standardisering, informationsutbyte, samverkan, finansiering, marknadsföring, kompetens, tillgänglighet, integritet och säkerhet samt öppen offentlig information.

Vid mötet kunde också deltagarna ge förslag på viktiga samverkanslösningar som förvaltningen borde realisera tillsammans. Majoriteten av de förslag som framkom rörde gemensamma tjänster utifrån olika livshändelser som underlättar för privatpersoner och företag (t.ex. föräldraskap, hälsa, vård, bostad). Nationella Mina sidor, tjänster via en gemensam ingång eller singel-sign-on lösningar var andra förslag.

4.3 Forum för idéer och förslag

För att stärka innovationskraften inom e-förvaltning kommer delegationen starta forumet tipsaforvaltningen.se. Forumet vänder sig till den som ofta är i kontakt med myndigheter, kommuner och landsting eller som arbetar med verksamhetsutveckling i offentlig sektor. Syftet är att få tips och idéer om hur förvaltningen kan

förbättra sin service nu och i framtiden. Inlämnade förslag som bedöms behöver åtgärdas, omhändertags av ansvarig myndighet, SKL eller kan tas upp som förslag till delegationens projektportfölj.

Forumet följs upp varje månad angående hur många förslag som har inkommit, vilka som har gått vidare för hantering och hur många som har bidragit till förändringar.

4.4 Uppföljningsarbetet och förväntade resultat

Delegationens uppföljning och rapportering av förväntade resultat utifrån de kommittédirektiv som regeringen beslutat samt de förslag och ställningstaganden som delegationen gjort i tidigare betänkanden finns publicerade på delegationens webbplats.²⁷

4.5 Kommunikation och dialog

Delegationen arbetar kontinuerligt med att informera om sin verksamhet och eftersträvar transparens och öppenhet för att göra hela förvaltningen delaktig i arbetet.

Under våren 2011 utvärderades delegationens kommunikationsaktiviteter och kanaler. Drygt 1500 personer följde delegationen via sociala medier, forum och nyhetsbrev. Dessa personer representerade uppskattningsvis minst 120 myndigheter, 100 kommuner och 120 leverantörer. E-delegationens webbplats hade det första halvåret 2011 cirka 6 500 besök varje månad och av dessa var ungefär 4 000 unika besökare.

De förbättringspunkter som finns är att i ännu högre grad nå ut till ledningsgrupper inom stat och kommun med information och dialog kring delegationens arbete, till myndigheter som inte ingår i delegationen, involvera kommunerna och implementera och förankra de vägledningar som delegationen tar fram.

Aktiviteter som är på gång eller som genomförts under 2011 är bland annat följande:

²⁷ www.edelegationen.se

Seminarier och dialogmöten

Delegationen arrangerar och deltar vid dialogmöten med generaldirektörer, kommundirektörer och verksamhetsutvecklare, inbjuder till öppna möten för leverantörer och nätverksdagar till riktade målgrupper samt deltar bland annat i Offentliga rummet, Sundsvall 42, E-förvaltningsdagarna, Strategitorget och Kvalitetsmässan.

Under hösten 2011 arrangerar delegationen tillsammans med SKL flera seminarier som tar upp aktuella frågor kring e-förvaltning och blandar teori med praktiska övningar och diskussioner. Allt i syfte att den som arbetar med e-förvaltningsfrågor inom stat eller kommun ska kunna dra nytta av kunskaperna i sitt arbete på hemmaplan.

Implementering av vägledning

Delegationen genomför under 2011 ett antal aktiviteter i syfte att implementera och förankra vägledning som delegationen tar fram. Till exempel görs alltid utkast till vägledning tillgängliga i delegationens forum för synpunkter och dialog. Till vissa vägledning finns separata webbplatser med kommentatorsfunktion och forum. Delegationen har startat nätverk för att vidareutveckla och utbyta erfarenheter kring vägledningarna. Inom området nytto-realiserings kommer deltagare från den arbetsgrupp som tagit fram vägledningen att presentera innehållet på ett antal platser i landet, och kan också ge praktiska råd och stöttning till den myndighet eller kommun som är intresserad.

Delegationen uppmuntrar gärna utbildningsföretag eller liknande att utbilda i vägledningarna.

Delegationen avser att i slutet av 2011 mäta effekten av aktiviteterna.

Behovsanalys, attitydundersökning, erfarenhetsutbyte m.m.

Tillsammans med SKL genomför delegationen hösten 2011 en behovsanalys som ska identifiera gemensamma behov av stöd och verktyg bland dem som arbetar med e-förvaltning inom stat och kommun. Förväntade effekter är att få fram lösningar som bidrar till aggregerad kunskap, ökad samverkan och att Sverige behåller en

framskjuten position inom internationell e-förvaltning. Resultatet från behovsanalysen kommer dessutom bli utgångspunkten för en omarbetning av delegationens webbplats under slutet av 2011.

Delegationen avser att under hösten 2011 följa upp den undersökning kring statliga myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster som genomfördes under våren, med en undersökning kring privatpersoners upplevelse av och attityder till e-förvaltning och e-tjänster.

Arbetet med att öka utbytet av erfarenheter pågår även i fortsättning i delegationens olika forum, seminarier, nätverk och med en artikelserie om goda exempel på delegationens webbplats.

Kommunikationsarbetet under 2012 kommer inriktas på att i högre grad involvera privatpersoner och företag i utvecklingen av e-förvaltning.

4.6 Interoperabilitet²⁸ och IT-standardisering

I december 2010 publicerade kommissionen en ny version av ramverket för interoperabilitet och tillhörande strategi för införandet²⁹ genom ISA-programmet³⁰. Delegationen medverkar i styrgruppen för ISA samt i deras olika arbetsutskott. Det europeiska ramverket för interoperabilitet preciserar en miniminivå för alla medlemsländer utifrån vilken medlemsländerna ska vidareutveckla nationella ramverk. Ramverket utgör också en grund för en interoperabilitet över landsgränserna vilket skapar möjlighet för bättre offentliga e-tjänster på EU-nivå

Delegationens arbete bedrivs i ett utskott som bl.a. tar fram en vägledning för automatiserad samverkan och andra interoperabilitetsrelaterade produkter. Under hösten har en tjänstekatalog utvecklats med syfte att öka kännedom om och återanvändning av den information som redan samlats in i förvaltningen. Övriga produkter som planeras är:

- en vokabulärkatalog för att synliggöra de vokabulärer som används inom det offentliga och på sikt möjliggöra en gradvis framväxande semantisk interoperabilitet och

²⁸ ”Tillstånd där system, organisationer eller verksamhetsprocesser fungerar tillsammans och kan kommunicera med varandra utan att särskilda åtgärder behöver vidtas” (föreslagen definition från E-delegationens terminologiutskott).

²⁹ European Interoperability Framework (EIF), http://ec.europa.eu/isa/strategy/index_en.htm.

³⁰ Interoperability Solutions for European Public Administrations, http://ec.europa.eu/isa/index_en.htm.

- en nationell interoperabilitetsportal för offentlig sektor med information om interoperabilitetsinitiativ och ingångar till de övriga produkterna.

4.7 Internationell e-förvaltning

Delegationen bistår regeringen i EU-samarbetet och i det internationella arbetet med frågor om e-förvaltning framförallt genom att besvara enkäter från EU och FN, organisera utländska besök (Frankrike, Japan, Litauen, Vitryssland och Singapore), delta vid möten och konferenser (EU-möten i Bryssel, World of Health IT i Budapest och European Institute of Public Administration i Lyon) samt genom studiebesök (Storbritannien) och omvärldsbevakning.

4.8 Uppföljning av myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster

Inom ramarna för E-delegationens uppdrag att följa upp myndigheternas arbete med e-förvaltning har en enkätundersökning riktad mot förvaltningsmyndigheterna genomförts.³¹ Syftet har varit att ge en samlad översiktsbild över myndigheternas arbete med e-förvaltning. I rapporten redovisas ett antal indikatorer på e-förvaltningsarbetets effekter på förvaltningen, företag och privatpersoner. Ambitionen är att genomföra undersökningen årligen och att den ska bidra till ökad kunskap om e-förvaltningens utveckling och genomslag.

Parallellt med myndighetsrapporten (avsnitt 4.8.1) har SKL genomfört en liknande enkätundersökning (avsnitt 4.8.2). Sammantaget finns nu en samlad uppföljning av e-förvaltningen i Sverige. En vidare analys av enkätresultaten kommer att vara en viktig påverkansfaktor för delegationens ställningstaganden om hur arbetet bäst drivs vidare och vilka prioriteringar som bör göras.

³¹ Rapporten *Uppföljning av myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster 2011* finns i sin helhet publicerad på E-delegationens webbplats.

4.8.1 Enkätens resultat avseende myndigheter

Nedan redovisas en sammanfattning av enkätens resultat.

E-tjänster

- 73 procent av myndigheterna tillhandahåller cirka 610 e-tjänster via gränssnittet maskin-till-människa.
- 35 procent av myndigheterna tillhandahåller cirka 150 e-tjänster via gränssnittet maskin-till-maskin.
- Cirka 15 procent av myndigheterna anger att de helt kunnat automatisera den bakomliggande ärendehantering för en majoritet av de e-tjänster de tillhandahåller via ett webbaserat gränssnitt.
- 56 procent av myndigheterna planerar att utveckla och införa nya e-tjänster under de kommande två åren. För 17 procent av myndigheterna är detta inte aktuellt.

Ledning och styrning

- För mer än hälften av myndigheterna har e-förvaltningsfrågor mycket eller ganska hög prioritet. För 35 procent av myndigheterna har e-förvaltningsfrågor ganska låg eller mycket låg prioritet.
- Cirka en fjärdedel av myndigheterna anger att de har pågående strategiformuleringsprocesser kopplade till e-förvaltning, sourcing och kanalval.
- Framtagandet av kostnads/nyttoanalyser (Business Case) inför beslut om investering används ofta av cirka 50 procent av myndigheterna, men systematisk uppföljning av effektmål och tillämpning av en process för nyttorealiserings används i mer begränsad omfattning.

Samverkan

- Samverkan kopplat till e-förvaltning sker i störst utsträckning med andra statliga myndigheter. 37 procent av myndigheterna anger att de samverkat med andra myndigheter i utvecklingen av e-tjänster. 35 procent av myndigheterna anger att de delar IT-infrastruktur med andra myndigheter.

- För 36 procent av myndigheterna har utvecklingsarbete kopplat till e-förvaltning inneburit ökad samverkan med andra offentliga organisationer, 27 procent ser inte någon förändring.

Effekter

Nästan 60 procent av myndigheterna anger att arbetet med e-förvaltning har inneburit att de har kunnat höja sina servicenivåer till privatpersoner och företag. Samtidigt uppger strax över 60 procent att de kunnat effektivisera sina arbetsprocesser och höja kvaliteten på den information de förvaltar. Strax över 25 procent anger att de kunnat konstatera förbättringar vad gäller minskat uppgiftslämnande för privatpersoner och företag. 36 procent anger att de kunnat frigöra resurser internt.

Hinder

Det största hindret kopplat till myndigheternas utveckling av e-förvaltningen är finansieringen. Nästan 60 procent har svarat att detta är ett mycket stort eller ganska stort hinder. 42 procent av myndigheterna har angivit att de befintliga lagar och regelverk utgör ett mycket stort eller ganska stort hinder för deras utvecklingsarbete. 37 procent har angivit att kompetensfrågan är ett mycket eller ganska stort hinder kopplat till deras utveckling av e-förvaltningen, men 48 procent menar att det är ett ganska eller mycket litet hinder.

Öppenhet och innovation

Ett av huvudsyftena med lagen (2010:566) om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen är att i ökad omfattning tillgängliggöra (maskinläsbar) offentlig information för att företag och privatpersoner ska kunna skapa nya informationsprodukter och tjänster. 17 procent av myndigheterna har svarat att de idag publicerar information om tillgänglig och maskinläsbar data för vidareutnyttjande. 11 procent meddelar att arbete pågår. 66 procent publicerar inte någon information om vilken data de tillgängliggör för vidareutnyttjande.

Sociala medier

Antalet myndigheter som har tagit fram en policy om användandet av sociala medier har ökat från fem procent år 2010 till 26 procent

2011. Samtidigt anger 48 procent av myndigheterna att arbete pågår.

Molntjänster

- Nästan hälften av de statliga myndigheterna använder sig av programvara som molntjänst i någon omfattning. Exempel är t.ex. projektverktyg, klienter för e-post och grupp/samarbetsprogramvara. Samtidigt uppger 18 procent av myndigheterna att man utvärderar abonnemang av olika programvaror/applikationer tillhandahållna som molntjänster.
- Cirka 23 procent av myndigheterna använder sig av infrastruktur-tjänster i molnet i någon omfattning.

Ipv6 och DNNSEC

- 91 procent av myndigheterna har inte infört IPv6 (juli 2011).
- 90 procent av myndigheterna har inte infört DNSSEC (Domain Name System Security Extensions) (juli 2011).

4.8.2 Enkätresultat avseende kommuner och landsting

Parallellt med myndighetsrapporten har SKL genomfört en liknande undersökning.³² Nedan redovisas en sammanfattning av resultaten.

Övergripande iakttagelser

Strategi och prioritering av arbete med e-förvaltning

- 63 procent av kommunerna uppger att e-förvaltning har hög eller mycket hög prioritet.
- Arbetet med e-förvaltning prioriteras högst i större kommuner och prioriteringsgraden minskar med kommunstorlek.
- 22 procent av kommunerna har strategier för e-förvaltning.
- Ingen ökning av andelen kommuner med strategier för e-förvaltning har kunnat uppmätas mellan 2009 och 2011.

³² Rapporten *E-förvaltning och e-tjänster i Sveriges kommuner 2011* går att ladda ner från SKL:s webbplats (www.skl.se).

- Kommunövergripande strategier är vanligast förekommande och kombineras i vissa fall med verksamhets-specifika strategier eller handlingsplaner.
- 65 procent av kommunerna har utsett en ansvarig för arbetet med att utveckla e-förvaltning. Vanligast är att ansvarig finns på kommun- och stadsledningskontoret.

Samverkan

- 75 procent av kommunerna samverkar med varandra inom utveckling av e-förvaltning.
- Samverkan mellan kommuner är den vanligast förekommande samverkansformen. Samverkan med statliga myndigheter uppges vara ovanligt.

Effekter av e-förvaltning

- Ökad service för privatpersoner och företag lyfts fram som den främsta effekten av kommunernas hittillsvarande arbete med e-förvaltning.
- Ingen av kommunerna har angivit att deras hittillsvarande arbete med e-förvaltning medfört försämringar i någon form.

Hinder för utvecklingen av e-förvaltning

- Finansiering, organisationens förmåga att utföra verksamhetsutveckling och befintlig systemmiljö utgör de största hindren för kommunernas arbete med utvecklad e-förvaltning.
- Mindre kommuner lyfter även fram kompetens som ett stort hinder för utvecklad e-förvaltning.

E-tjänster

- 82 procent av kommunerna tillhandahåller minst en av de 38 definierade e-tjänster som använts i SKL:s enkät.
- Höjd servicenivå för privatpersoner och företag är den främsta drivkraften till att införa e-tjänster, följt av att följa med i utvecklingen.

- Utvecklingen drivs i högre grad av engagerade medarbetare, än att utgöra en politisk prioritering eller en prioriterad ledningsfråga.

Öppenhet, innovation och tillgänglighet.

- 13 procent av kommunerna anger att de tillhandahåller mobilapplikationer. Lika många procent anger att andra aktörer utvecklat applikationer baserade på e-tjänster, offentlig data eller information som kommunen tillhandahåller.
- 41 procent av kommunerna anger att de i mycket hög eller hög grad har anpassat sin webbplats enligt standarder för tillgänglighet för webben, exempelvis Vägledning för 24-timmarswebben samt WCAG 2.0.

Informationssäkerhet

56 procent av kommunerna har utsett ansvariga för ledning och samordning av informationssäkerhetsarbetet. Lika stor andel av kommunerna har tagit fram en informationssäkerhetspolicy som styr arbetet med informationssäkerhet. Många kommuner saknar metoder för identifiering och autentisering av såväl företag/privata utförare som privatpersoner.

Kommittédirektiv



Delegation för e-förvaltning

Dir.
2009:19

Beslut vid regeringssammanträde den 26 mars 2009.

Sammanfattning av uppdraget

Offentliga tjänster måste kontinuerligt utvecklas för att möta nya krav och förväntningar. E-förvaltningen utgör en viktig del i denna utveckling. För att stärka utvecklingen av e-förvaltningen och skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning inrättas en delegation för e-förvaltning.

Delegationens första uppgift är att utforma ett förslag till strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning. Förslaget ska redovisas till regeringen senast den 30 september 2009.

Därefter ska delegationen koordinera de statliga myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt samt följa upp dess effekter för medborgare, företagare och medarbetare. Delegationen ska vidare koordinera vissa IT-standardiseringsfrågor samt bistå regeringen i det internationella arbetet på området.

Delegationen ska årligen lämna delrapporter med underlag och förslag till regeringen. En slutrapport ska lämnas senast den 31 december 2014.

Bakgrund

Regeringen framhöll i budgetpropositionen för 2007 (prop. 2006/07:1 utg.omr. 2, bilaga 1, avsnitt 2) sin avsikt att stärka styrningen av den förvaltningsgemensamma utvecklingen genom att

- säkerställa att förvaltningen utvecklar gemensamma principer för hur statlig registerinformation enklare ska kunna utbytas,
- se till att myndigheter använder enhetliga format för övrig informationsöverföring och kommunikation när det krävs,

- se till att statsförvaltningen i samverkan med kommuner och landsting utvecklar och tillämpar förvaltningsgemensamma metoder för säker elektronisk kommunikation och dokumenthantering,
- identifiera angelägna pilotprojekt som ska samfinansieras, samt utveckla former för en sådan finansiering och fördela samordningsansvaret för dessa projekt, samt
- stärka uppföljningen och granskningen av myndigheternas IT-baserade utvecklingsarbete.

Den 15 mars 2007 beslutade regeringen att tillsätta en statssekreterargrupp med uppgift att stärka samordningen i Regeringskansliet av frågor som är av strategisk betydelse för utvecklingen av elektronisk förvaltning, med målsättningen att förenkla företags och enskildas kommunikation med myndigheter, höja kvaliteten på myndigheternas beslut samt effektivisera användningen av varje satsad skattekrona.

Den 14 januari 2008 fastställde regeringen en handlingsplan för e-förvaltning (dnr Fi2008/491). Regeringen beslutade att handlingsplanen skulle ligga till grund för den fortsatta hanteringen och samordningen på området.

E-förvaltning definieras i handlingsplanen som en del av verksamhetsutvecklingen i offentlig förvaltning där man inte bara drar nytta av informations- och kommunikationsteknik, utan även ser till att utvecklingen på området leder till nödvändiga organisatoriska förändringar och vidareutbildning av medarbetare.

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

För att nå detta mål måste de goda erfarenheter som gjorts inom förvaltningen tas till vara samtidigt som möjligheterna till myndighetsövergripande samverkan och integration förbättras. Den ökade samordningen av e-förvaltningsarbetet som behövs för att uppnå detta bör enligt handlingsplanen företrädesvis ske inom vissa angivna sektorer där regeringen utser samverkansansvariga myndigheter. För närvarande finns sektorsvisa arbeten med att

förbättra informationshanteringen och utöka det elektroniska informationsutbytet, t.ex. inom området geografisk information och fastighetsinformation (Geodatarådet), Rättsväsendets Informationsförsörjning (RIF-rådet), IT i vård- och omsorgssektorn.

I handlingsplanen anges också att kommunernas e-förvaltningsarbete är av stor betydelse för utvecklingen av e-förvaltningen i stort. Det är därför viktigt att det statliga utvecklingsarbetet löpande samordnas med SKL.

I mars 2008 överlämnade den s.k. stabsutredningen sitt slutbetänkande Ett stabsstöd i tiden (SOU 2008:22). Utredningen föreslog bl.a. att en delegation skulle inrättas med uppgift att säkra att förvaltningens samlade resurser kommer till användning i den fortsatta utvecklingen av e-förvaltningen.

IT-standardiseringsutredningen överlämnade i juni 2007 sitt betänkande Den osynliga infrastrukturen – om förbättrad samordning av offentlig IT-standardisering (SOU 2007:47). I betänkandet, som har remissbehandlats, föreslogs bl.a. att en kanslifunktion skulle inrättas för att utveckla, samordna, förankra, publicera och underhålla förvaltningsgemensamma kravspecifikationer samt ge metod- och expertstöd i IT-standardiseringsfrågor inom den offentliga förvaltningen. Vidare föreslogs att ett IT-standardiseringsråd skulle inrättas i syfte att bistå regeringen när svenska ståndpunkter i internationella IT-standardiseringsfrågor tas fram. Förslagen har fått ett brett stöd av remissinstanserna.

Utredningen pekar på behovet av att använda format och tillämpningar i gemensamma strukturer samt av att tydliggöra ansvaret inom myndigheterna när det gäller informationsutbyte med andra myndigheter. Utredningen lyfter vidare fram behovet av ökad teknisk samverkansförmåga. Andra områden som behandlats av utredningen är användningen av öppna standarder i upphandling, öppna programvaror och samordning av IT-upphandling.

Enligt förordningen (2006:942) om krisberedskap och höjd beredskap har Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) rätten att utfärda föreskrifter om ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) enligt bl.a. standard för ledningssystem för informationssäkerhet.

I budgetpropositionen för 2009 (utg.omr. 2, avsnitt 3 och 5) anges att Verket för förvaltningsutveckling (Verva) ska avvecklas den 31 december 2008 och att regeringen avser att inrätta en e-delegation som ska genomföra regeringens handlingsplan för e-förvaltning. Som ett led i regeringens tillväxtsatsning

(prop. 2008/09:01, utg.omr. 2, avsnitt 4) ska arbetet med att öka användningen av elektronisk upphandling intensifieras. Kammarkollegiet har fått i uppdrag att utveckla arbetet inom området.

Behovet av en delegation

Myndigheterna ansvarar för att fortlöpande utveckla sin verksamhet samt för att ta till vara de fördelar som kan vinnas för enskilda och för staten som helhet genom samarbete med andra myndigheter och organisationer. Myndigheterna har en generell serviceskyldighet och dessutom ett ansvar för att främja utvecklingen av ett säkert och effektivt elektroniskt informationsutbyte.

Det finns dock vissa styrnings- och samordningsproblem inom statsförvaltningen. Det förekommer t.ex. visst dubbelarbete när skilda myndigheter utvecklar och upphandlar olika lösningar inom likartade områden. Ibland sker utveckling utan att nyttan för användarna tydliggörs. Samverkansprojekt kan försvåras av oklara finansiella, organisatoriska och rättsliga förutsättningar. De tekniska systemens samverkansförmåga varierar.

För att förverkliga den förbättrings- och effektivitetspotential som en utvecklad e-förvaltning rymmer, krävs ett strategiskt synsätt på e-förvaltning som omfattar staten som helhet. Därför behövs ett myndighetsövergripande arbete i delegationsform som koordinerar enskilda myndigheters insatser.

Syftet med delegationen för e-förvaltning är mot denna bakgrund att effektivisera och utveckla arbetet med e-förvaltning inom den offentliga sektorn.

Utgångspunkter för delegationens arbete

Inledning

Samhället förändras på olika områden såväl ekonomiskt och tekniskt som demografiskt och kulturellt. Steg för steg sker en anpassning till ett integrerat Europa och ett globalt samhälle. Rörligheten av arbetskraft och kapital ökar.

Statsförvaltningen behöver kunna leva upp till de nya krav och villkor som denna utveckling för med sig och ha en god förändringsförmåga. En viktig aspekt i detta sammanhang är medlemskapet i EU som gör att statsförvaltningen behöver arbeta mer

sammanhållet och ta hänsyn till förändringar och krav på administrativt samarbete. Även kommuner och landsting berörs av denna tekniska och administrativa utveckling. Samarbetet i EU styr allt mer de krav som ställs på myndigheter, kommuner och landsting avseende elektroniskt informationsutbyte med EU-kommissionen och andra EU-länder.

Den statliga förvaltningspolitiken syftar till att skapa bästa möjliga förutsättningar för att genomföra regeringens politik till nytta för medborgare och företag (prop. 2008/09:1, utg.omr. 2, avsnitt 3.1). E-förvaltning är ett viktigt verktyg för att uppnå detta.

Utgångspunkter

När delegationen utför sina uppgifter ska den basera sitt arbete på följande utgångspunkter.

Medborgare ska kunna utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt ta del av förvaltningens service på ett enkelt sätt. E-förvaltningen ska bidra till att förenkla kontakten mellan förvaltning och medborgare och ska präglas av tillgänglighet och användbarhet. Det är mycket viktigt att denna utveckling sker med ett bibehållet starkt skydd för den personliga integriteten. Delegationen ska även beakta den utveckling som sker inom området e-demokrati, dvs. användning av IT i demokratiska processer.

E-förvaltningen ska bidra till att minska företagens administrativa kostnader och även i övrigt åstadkomma en märkbar förbättring i företagens vardag. Näringslivet ska stödjas genom förenklingar för företagen, när det gäller formerna för uppgiftslämnande och möjligheterna att kunna ta del av data från offentliga register och andra uppgifter. Delegationen ska i sin verksamhet främja konkurrens i enlighet med nationella och gemenskapsrättsliga regler om konkurrens. Den offentliga förvaltningens e-tjänster bör i så stor utsträckning som möjligt bygga på öppna standarder samt använda sig av programvara som bygger på öppen källkod och lösningar som stegvis frigör förvaltningen från beroendet av enskilda plattformar och lösningar.

Elektronisk förvaltning, som syftar till att förenkla kontakten med medborgare och företagare, bör alltid ske utifrån användarnas behov och nytta i kombination med beräkningar av den interna produktiviteten.

Delegationen bör beakta behovet av att tillgängliggöra offentlig information bl.a. för vidareutnyttjande. Sverige har i dag en i stora delar digitalt baserad förvaltning. En mer tillgänglig offentlig information kan bidra till utvecklingen av ekonomin, men också underlätta vardagen för medborgare och företag.

Det är av stor vikt att det långsiktiga digitala bevarandet stärks inom e-förvaltningen, både för system och enskilda handlingar. För att detta ska vara möjligt är det nödvändigt att bevarandeperspektivet beaktas när nya system byggs upp.

Delegationens uppdrag

Allmänt

Regeringen prioriterar e-förvaltningsfrågorna genom att skapa en delegation inriktad på att bl.a. bidra till genomförandet av regeringens handlingsplan för e-förvaltning. Delegationen ska, så som föreslogs i betänkandet Ett stabsstöd i tiden (SOU 2008:22), i nära samspel med statssekreterargruppen för e-förvaltning, samordna och utveckla det fortsatta arbetet med e-förvaltningen. Delegationen ska också, så som föreslogs i betänkandet Den osynliga infrastrukturen (SOU 2007:47), samordna den offentliga sektorns deltagande i det internationella IT-standardiseringsarbetet avseende e-förvaltning.

Delegationen ska ansvara för samordningen på den myndighetsövergripande nivån. Detta innebär dels samordning av e-förvaltningsprojekt som är av strategisk natur, dvs. individuella projekt som påverkar förvaltningens samlade utvecklingsinriktning, dels samordning av de myndigheter som har ett eget ansvar att utveckla ett arbete eller en sektor så att respektive sektor väger in intresset för staten som helhet i sitt utvecklingsarbete.

Delegationen ska ha följande huvuduppdrag.

Utformning av en strategi för myndigheternas arbetet med e-förvaltning

Utifrån de utgångspunkter som angivits ovan samt de mål som lades fast i handlingsplanen för e-förvaltning, ska delegationen inledningsvis lämna förslag till en strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning till regeringen. Strategin ska innehålla

uppföljningsbara mål och delmål som ska uppnås på fem års sikt. Delegationen ska i förslaget ange de viktigaste utvecklingsprojekten i statsförvaltningen som behöver prioriteras. Strategin ska innefatta följande områden:

- hur samverkan mellan myndigheter, kommuner och landsting samt näringsliv och organisationer kan förbättras och hur ansvaret mellan dessa ska fördelas, bl.a. ska sektorsvisa samverkansansvariga myndigheter föreslås,
- hur den offentliga sektorns försörjning av elektroniska legitimationer, dvs. hanteringen av identifiering och underskrifter, bör genomföras i framtiden med utgångspunkt i rapporten Säkert elektroniskt informationsutbyte och säker hantering av elektroniska handlingar (Verva 2008:12),
- hur teknisk samverkansförmåga mellan olika system, s.k. interoperabilitet, kan komma till stånd på förvaltningsgemensam nivå och på sektornivå,
- hur standardisering och eventuella systemväxlar (växlar för automatisk konvertering mellan standarder och format) bör användas vid utvecklingen av e-förvaltning,
- hur den offentliga sektorns utveckling av e-tjänster bör stödja övergången till ny teknik som t.ex. övergången till IPv6, dvs. ett nytt system för tilldelning av internets IP-adresser,
- hur en koncentration av administrativa stödtjänster kan ske inom statsförvaltningen,
- hur myndigheterna i framtiden bör driva, utbyta eller köpa och sälja IT-tjänster inom den statliga sektorn samt i samband med tjänsteexport,
- hur samverkan kring e-förvaltningsarbete inom sektorer kan främjas,
- hur fler e-tjänster för medborgare och företagare kan utvecklas, framför allt sådana tjänster som integrerar flera myndigheters processer i användarvänliga gränssnitt, och hur myndigheters servicenivå för e-tjänster bör regleras samt
- hur IT-utvecklingen kan skapa möjligheter till förbättrad service för medborgare och näringsliv i gles- och landsbygd, med beaktande av lokala förutsättningar samt medborgares olika behov.

Koordinering av arbetet med e-förvaltning

Delegationen ska löpande samla in information om planerade och pågående e-förvaltningsprojekt som är av strategisk natur, dvs. projekt som påverkar förvaltningens samlade utvecklingsinriktning. En utgångspunkt i detta arbete ska vara den rapport som Verva, på uppdrag av regeringen, tog fram på området – 69 myndigheter redovisar 915 strategiska insatser för utveckling av e-förvaltning (Verva 2008:14). Delegationen ska utifrån denna information sammanställa och analysera myndigheternas e-förvaltningsprojekt. Delegationen ska verka för att regeringens förvaltningspolitiska mål vägs in i planeringen och genomförandet av de viktigaste e-förvaltningsprojekten och verka för att dubbelarbete undviks. Delegationen ska årligen redovisa en sammanställning av myndigheternas planerade och pågående e-förvaltningsprojekt samt bedöma om de projekten understöder de förvaltningspolitiska mål som regeringen har satt upp. Delegationen ska vidare i sina rapporter redovisa goda förebilder inom e-förvaltningen.

Uppföljning av det samlade arbetet med e-förvaltning

Delegationen ska från och med 2010, utifrån de förvaltningspolitiska målen, och de mål som regeringen kan komma att besluta på området, följa upp myndigheternas samlade arbete med e-förvaltning. Arbetets konsekvenser för brukarna ska beskrivas och analyseras.

Indikatorer för uppföljning ska utarbetas. Vid utarbetandet av indikatorer angående service, förvaltningens interna effektivitet och administrativ börda ska samråd ske med Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser (TUA). Vad gäller indikatorer på andra områden ska delegationen samråda med andra berörda myndigheter.

Delegationen ska ta fram förslag på metoder för hur planerade besparingar i myndigheternas e-förvaltningsarbete i högre grad kan realiseras och tas till vara.

Koordinering av IT-standardiseringsarbete

Delegationen ska samordna den statliga förvaltningens IT-standardiseringsarbete avseende e-förvaltning. Delegationen ska se till

att metod- och expertstöd i IT-standardiseringsfrågor inom den statliga förvaltningen tillhandahålls, också när det gäller begreppsstandarder. Arbetet ska utföras i samverkan med SKL. Samordningen av IT-standardiseringsarbetet ska främja användningen av öppna standarder. Delegationen ska beakta det IT-standardiseringsarbete som pågår på internationell nivå.

Stöd till regeringen i det internationella arbetet

Delegationen ska bistå regeringen i EU-samarbetet och i det internationella arbetet med frågor om e-förvaltning.

Delegationen ska bistå regeringen vid beredningen av svenska ståndpunkter i EU och andra mellanstatliga organ i ärenden som rör standarder och standardisering på IT-området. Delegationen ska leda och samordna ett IT-standardiseringsråd med företrädare för de viktigaste intressenterna i staten, kommuner och landsting samt i intresseorganisationer och företag. Delegationen ska följa utvecklingen på området och delta i diskussioner och informationsutbyte om frågor som rör det internationella arbetet med standardiseringsfrågor på IT-området. Dessa ärenden kan beröra olika samhällssektorer och delegationens uppdrag kan i denna del komma att beröra frågor som inte enbart avser e-förvaltning.

E-nämndens och Vervas vägledning och rapporter

Delegationen ska inventera och vid behov utveckla den tidigare E-nämndens och dåvarande Vervas vägledning och rapporter på det aktuella området.

Uppdragets genomförande

I frågor som rör den strategiska utvecklingen av elektronisk förvaltning ska delegationen löpande rapportera till den interdepartementala arbetsgruppen för elektronisk förvaltning (dnr Fi2007/1981) och vid behov även till statssekreterargruppen för e-förvaltning.

Delegationen ska tillkalla en arbetsgrupp bestående av ansvariga för strategiska e-förvaltningsprojekt, eller motsvarande verksam-

hetsutvecklare, som arbetar på myndigheter eller organisationer som deltar i delegationens arbete.

Vid behov ska delegationen även tillkalla en referensgrupp bestående av företrädare för näringsliv, forskare och brukare för att ta del av deras kunskaper och vidgade perspektiv på delegationens arbete.

Det är angeläget att utvecklingsarbetet avseende e-förvaltningen sker i samverkan med SKL. Samarbetet ska inriktas mot att nå en samsyn mellan staten, landsting och kommuner kring strategiskt viktiga e-förvaltningsfrågor. Samverkan ska också ske med näringslivet bl.a. inom standardiseringsarbetet i likhet med vad som anges i Riktlinjerna till statssekreterargruppen för e-förvaltning (Fi2007/1981).

I syfte att koordinera det strategiska e-förvaltningsarbetet och för att stärka pågående reformer inom e-förvaltningen, ska delegationen föra en dialog kring samordning av pågående insatser med berörda myndigheter.

Delegationens arbete ska genomföras i samråd med de myndigheter som har särskilda uppgifter inom IT-säkerhetsområdet, bl.a. MSB samt Post- och telestyrelsen (PTS). Delegationen ska också samråda med MSB i frågor om elektronisk identifiering och underskrift.

Redovisning

Delegationen ska inledningsvis ta fram förslag till en strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning som ska lämnas till regeringen senast den 30 september 2009 (Finansdepartementet).

Delegationen ska med början 2010 redovisa sitt arbete till regeringen (Finansdepartementet) senast den 20 mars respektive den 1 oktober varje år.

Ett förslag till hur arbetet kan föras vidare i ett längre perspektiv ska lämnas senast den 20 mars 2014.

En slutredovisning av arbete ska lämnas senast den 31 december 2014.

Delegationen ska, utöver vad som i kommittéförordningen (1998:1474) föreskrivs om konsekvensbedömningar, beskriva konsekvenser för användare av e-tjänster.

Delegationen ska också redovisa till regeringen om den i sitt arbete identifierar regelverk som på ett olämpligt sätt hindrar elek-

troniskt informationsutbyte. Vid behov ska delegationen lämna förslag till författningsändringar.

Delegationen ska hålla berörda centrala arbetsorganisationer informerade om arbetet och ge dem möjlighet att framföra synpunkter.

Det är regeringens avsikt att utvärdera delegationens verksamhet innan 2014.

(Finansdepartementet)

Kommittédirektiv



**Tilläggsdirektiv till E-delegationen
(Fi 2009:01)**

**Dir.
2010:32**

Beslut vid regeringssammanträde den 25 mars 2010.

Utvidgning av uppdraget

E-delegationen har tidigare fått i uppdrag att bl.a. koordinera de statliga myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt. Utöver det ursprungliga uppdraget ges delegationen i uppdrag att främja och samordna myndigheternas arbete med att förbättra förutsättningarna för vidareutnyttjande av handlingar. Arbetet ska ta sin utgångspunkt i den lag om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen som föreslås i propositionen Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt (prop. 2009/10:175). Delegationen ska även inom ramen för sitt uppdrag att utveckla vägledningar ta fram riktlinjer för statliga myndigheters användning av sociala medier exempelvis webbforum och bloggar.

E-delegationens ursprungliga uppdrag

Regeringen beslutade den 26 mars 2009 att ge en kommitté i uppdrag att bl.a. koordinera de statliga myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt samt följa upp dess effekter för medborgare, företagare och medarbetare. Ytterligare uppgifter är att koordinera vissa IT-standardiseringsfrågor och att bistå regeringen i det internationella arbetet på området. Syftet är att stärka utvecklingen av e-förvaltningen och skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning (dir. 2009:19). Kommittén har antagit namnet E-delegationen (Fi 2009:01).

Vidareutnyttjande av offentlig information

Information som samlas in eller framställs av myndigheter har ofta användningsområden utanför den offentliga förvaltningen. Det finns flera exempel på information hos myndigheter som kan användas kommersiellt. Väderinformation kan t.ex. användas för kommersiella vädertjänster och kartinformation och annan geografisk information kan användas för t.ex. GPS-tjänster. Ytterligare ett exempel är den officiella statistiken. Offentlig information från svenska myndigheter vidareutnyttjas sedan länge i betydande omfattning för såväl kommersiella som ideella ändamål. Eftersom svenska myndigheter har betydande informationstillgångar av hög kvalitet i elektronisk form är potentialen för vidareutnyttjande stor.

Det är enligt regeringens mening viktigt att förbättra förutsättningarna för vidareutnyttjande av information från myndigheter för både kommersiella och ideella ändamål.

PSI-direktivet

Europaparlamentet och rådet antog den 17 november 2003 ett direktiv (2003/98/EG) om vidareutnyttjande av information från den offentliga sektorn (PSI-direktivet)³³. Direktivet innehåller en uppsättning minimiregler för vidareutnyttjande av handlingar som finns hos myndigheter och vissa andra organ. Syftet med direktivet är att skapa förutsättningar för en europeisk informationsmarknad genom att genomföra ett minimum av harmonisering och anta en allmän ram för villkor för vidareutnyttjande av handlingar som produceras inom den offentliga förvaltningen. Direktivet skulle vara genomfört i medlemsstaterna den 1 juli 2005. Direktivet har delvis genomförts genom förordningen (2008:31) om villkor vid vidareutnyttjande av information från statliga myndigheter.

I propositionen Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt (prop. 2009/10:175) föreslås en lag om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen. Genom den föreslagna lagen genomförs PSI-direktivet i svensk rätt.

³³ EGT L 345, 31.12.2003, s. 90, Celex 32003L0098.

Riktlinjer för användning av s.k. sociala medier

E-delegationen redogör i sitt delbetänkande Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning (SOU 2009:86) för den ökade internetkompetensen hos medborgare och företag. Myndigheterna har samtidigt börjat använda s.k. sociala medier för att fånga upp användarnas behov i syfte att utveckla sina tjänster. Enligt delegationen bör en sådan utveckling främjas.

Uppdraget

Vidareutnyttjande av information

Delegationen ges i uppdrag att, med utgångspunkt i den föreslagna lagen om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen, främja och samordna myndigheternas arbete med att förbättra förutsättningarna för vidareutnyttjande av information från den offentliga förvaltningen.

I sitt arbete för att förbättra förutsättningarna för vidareutnyttjande av information ska delegationen verka för erfarenhetsutbyte och kunskapspridning om goda exempel på hur information kan tillhandahållas. Delegationen ska undersöka hur information praktiskt och tekniskt kan tillhandahållas för automatiserade uttag i de fall uttag i sådan form är tillåtet och den berörda myndigheten har bedömt att utlämnande av informationen i elektronisk form är lämpligt. Delegationen ska i detta arbete särskilt uppmärksamma behovet av skydd för den personliga integriteten. När det gäller frågor om utlämnande av handlingar i elektronisk form ska delegationen dessutom beakta de överväganden och förslag som redovisas i E-offentlighetskommitténs slutbetänkande Allmänna handlingar i elektronisk form – offentlighet och integritet (SOU 2010:4).

I PSI-direktivets artikel 8.2 anges att myndigheterna ska uppmantras att använda standardiserade licenser. Delegationen ska bedöma på vilka områden och för vilken typ av handlingar sådana standardiserade licenser kan behövas och vilka frågor de bör reglera. Delegationen ska, om den bedömer att det behövs, i samråd med berörda myndigheter utarbeta sådana standardiserade licenser och föreslå hur de ska hanteras i framtiden.

Vidare ska delegationen verka för att myndigheterna på ett ändamålsenligt sätt informerar om vilka handlingar som finns hos myndigheten och som tillhandahålls för vidareutnyttjande.

Delegationen ska utveckla former för att tillgängliggöra informationen om handlingar för vidareutnyttjande i en samlad form, t.ex. på en gemensam webbplats. Delegationen ska i detta arbete säkerställa att skyddet för den personliga integriteten kan upprätthållas.

Delegationen ska särskilt uppmärksamma förutsättningarna för mindre och nyetablerade företag att få tillträde till marknaden för offentlig information.

Delegationen ska följa utvecklingen på området och bedöma behovet av ytterligare förvaltningsgemensamma insatser. Delegationen ska utreda om någon myndighet behöver ges stödjande, vägledande, samordnande eller andra uppgifter på området.

Riktlinjer för användning av sociala medier

Delegationen ska inom ramen för sitt uppdrag att utveckla vägledningar även ta fram riktlinjer för statliga myndigheters användning av sociala medier, t.ex. Facebook och Twitter. Delegationen ska i detta arbete särskilt beakta rättsliga aspekter på sådan användning.

Uppdragets genomförande

Uppdraget ska genomföras i samråd med berörda myndigheter.

Delegationen ska särskilt samråda med Datainspektionen och Riksarkivet. När det gäller arbetet att främja, leda och samordna myndigheternas arbete med att förbättra förutsättningarna för vidareutnyttjande av information ska delegationen även samråda med Ekonomistyrningsverket och Statskontoret samt på lämpligt sätt med andra aktörer t.ex. näringslivet.

Delegationen ska inte föreslå ändringar i grundlag.

Arbetet ska redovisas i de rapporter som delegationen enligt sina direktiv ska lämna den 1 mars och den 1 oktober varje år.

(Finansdepartementet)

Bakgrundsmaterial

I denna tabell finns länkar till relevant bakgrundsmaterial.

Benämning	Webbadress
Sammanfattning av SOU 2011:27	http://www.edelegationen.se/betankande/en-bit-pa-vag
Delegationens ledamöter och expert	http://www.edelegationen.se/sida/delegationens-ledamoter-och-expertes
Delegationens arbetsgrupp	http://www.edelegationen.se/sida/delegationens-arbetsgrupp
IT-standardiseringsrådet	http://www.edelegationen.se/sida/it-standardiseringsradet
Expertgruppen för rättsliga frågor	http://www.edelegationen.se/sida/expertgruppen-for-rattsliga-fragor
Expertgruppen för internationell e-förvaltning	http://www.edelegationen.se/sida/expertgruppen-for-internationell-e-forvaltning
Delegationens referensgrupp	http://www.edelegationen.se/sida/delegationens-referensgrupp
Översikt över strategiska e-förvaltningsprojekt	http://www.edelegationen.se/sida/strategiska-e-forvaltningsprojekt
Uppföljning av e-förvaltning	http://www.edelegationen.se/sida/uppfoljning
Vägledningar och rapporter	http://www.edelegationen.se/sida/vagledning-och-rapporter
Uppföljning och rapportering av förväntade resultat	http://www.edelegationen.se/sida/uppfoljning-och-rapportering-av-forvantade-resultat
Remisser och remissyttranden	http://www.edelegationen.se/sida/remisser-och-remissyttranden

Statens offentliga utredningar 2011

Kronologisk förteckning

1. Svart på vitt – om jämställdhet i akademien. U.
2. Välfärdsstaten i arbete. Inkomsttrygghet och omfördelning med incitament till arbete. Fi.
3. Sanktionsavgifter på trygghetsområdet. S.
4. Genomförande av EU:s regelverk om inre vattenvägar i svensk rätt. N.
5. Bemanningsdirektivets genomförande i Sverige. A.
6. Missbruket, Kunskapen, Vården. Missbruksutredningens forskningsbilaga. S.
7. Transporter av frihetsberövade. Ju.
8. Den framtida gymnasiesärskolan – en likvärdig utbildning för ungdomar med utvecklingsstörning. U.
9. Barnen som samhället svek. Åtgärder med anledning av övergrepp och allvarliga försummelse i samhällsvården. S.
10. Antidopning Sverige. En ny väg för arbetet mot dopning. Ku.
11. Långtidsutredningen 2011. Huvudbetänkande. Fi.
12. Medfinansiering av transportinfrastruktur – utvärdering av förhandlingsarbetet jämte överväganden om brukaravgifter och lånevillkor. N.
13. Uppföljning av signalspaningslagen. Fö.
14. Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 2011 – geologin, barriärerna, alternativen. M.
15. Rehabiliteringsrådets slutbetänkande. S.
16. Allmän skyldighet att hjälpa nödställda? Ju.
17. Förvar. Ju.
18. Strålsäkerhet – gällande rätt i ny form. M.
19. Tid för snabb flexibel inläring. U.
20. Dataskydd vid europeiskt polisiärt och straffrättsligt samarbete. Dataskyddsrambeslutet, Europolanställdas befattning med hemliga uppgifter. Ju.
21. Utrikesförvaltning i världsklass. UD.
22. Spirit of Innovation. UD.
23. Revision av livsmedelskedjans kontrollmyndigheter. L.
24. Sänkt restaurang- och cateringmoms. Fi.
25. Utökat polissamarbete i Norden och EU. Ju.
26. Studiemedel för gränslös kunskap. U.
27. Så enkelt som möjligt för så många som möjligt. – En bit på väg. N.
28. Cirkulär migration och utveckling – förslag och framåtblick. Ju.
29. Samlat, genomtänkt och uthålligt? En utvärdering av regeringens nationella handlingsplan för mänskliga rättigheter 2006–2009. + Lättläst + Daisy + Punktskrift. A.
30. Med rätt att välja – flexibel utbildning för elever som tillhör specialskolans målgrupp. U.
31. Staten som fastighetsägare och hyresgäst. S.
32. En ny upphovsrättslag. Ju.
33. Rapportera, anmäla och avhjälpa missförhållanden – för barns och elevers bästa. U.
34. Etappmål i miljömålssystemet. M.
35. Bättre insatser vid missbruk och beroende – Individ, kunskapen och ansvaret. S.
36. Forskning och utveckling samt försvarslastik – i det reformerade försvaret. Fö.
37. Rovdjurens bevarandestatus. M.
38. Ett myndighetsgemensamt servicecenter. S.
39. Likvärdiga förutsättningar – Översyn av den kommunala utjämningen + Bilagor. Fi.

40. Månadsavgifter – snabbt och enkelt. S.
41. Alkoholserving på särskilda boenden. S.
42. En reformerad domstolslagstiftning. Ju.
43. Offentlig upphandling från eget företag?!
– och vissa andra frågor. Fi.
44. Fjärrvärme i konkurrens. N.
45. Förundersökning
– objektivitet, beslag, dokumentation
m.m. Ju.
46. FRANS
Framtida regelverk och ansvars-
förhållanden på naturgasmarknaden i
Sverige. N.
47. En samlad ekobrottsbekämpning. Ju.
48. Vård efter behov och på lika villkor
– en mänsklig rättighet. S.
49. Medfinansiering av transportinfrastruktur
– Ett nytt system för den långsiktiga
planeringen av transportinfrastruktur
samt riktlinjer och processer för med-
finansiering. N.
50. Kärnavfallsrådets yttrande över SKB:s
Fud-program 2010. M.
51. Fortsatt föräldrar - om ansvar, ekonomi,
och samarbete för barnets skull. S.
52. Uppdragstagare i arbetslöshetsförsäk-
ringen. A.
53. Ny instansordning för va-målen. S.
54. Större ekonomisk trygghet för
förtroendevalda. Rätt till ersättning vid
arbetslöshet. A.
55. Kommunaliserad hemsjukvård. S.
56. Kunskap på djupet – kunskapsunderlag
för havsplanering. M.
57. En bättre arbetsmiljö genom effektivare
sanktioner. A.
58. Skolans dokument – insyn och sekretess.
U.
59. Spara i goda tider
– för en stabil kommunal verksamhet
+ Bilagedel. Fi.
60. Ett nationellt kunskapscentrum
för arbetsmiljö
– behov och förutsättningar. A.
61. Vanvård i social barnavård. Slutrapport. S.
62. Underhållsansvaret för statens renskötsel-
anläggningar. L.
63. Framgångsrik företagshälsovård
– möjligheter och metoder. S.
64. Asylsökande ensamkommande barn.
En översyn av mottagandet. Ju.
65. Statens roll i framtidens vård- och
omsorgssystem – en kartläggning. S.
66. Sveriges internationella engagemang på
narkotikaområdet + Bilagor 4 och 5. S.
67. Så enkelt som möjligt för så många
som möjligt – vägen till effektivare
e-förvaltning. N.

Statens offentliga utredningar 2011

Systematisk förteckning

Justitiedepartementet

- Transporter av frihetsberövade. [7]
Allmän skyldighet att hjälpa nödställda? [16]
Förvar. [17]
Dataskydd vid europeiskt polisiärt och straff-
rättsligt samarbete.
Dataskyddsrambeslutet, Europolanställas
befattning med hemliga uppgifter. [20]
Utökad polissamarbete i Norden och EU. [25]
Cirkulär migration och utveckling
– förslag och framåtblick. [28]
En ny upphovsrättslag. [32]
En reformerad domstolslagstiftning. [42]
Förundersökning
– objektivitet, beslag, dokumentation
m.m. [45]
En samlad ekobrottsbekämpning. [47]
Asylsökande ensamkommande barn.
En översyn av mottagandet. [64]

Utrikesdepartementet

- Utrikesförvaltning i världsklass. [21]
Spirit of Innovation. [22]

Försvarsdepartementet

- Uppföljning av signalspaningslagen. [13]
Forskning och utveckling samt försvarslogistik
– i det reformerade försvaret. [36]

Socialdepartementet

- Sanktionsavgifter på trygghetsområdet. [3]
Missbruket, Kunskapen, Vården.
Missbruksutredningens forskningsbilaga.
[6]
Barnen som samhället svek.
Åtgärder med anledning av övergrepp och
allvarliga försummelse i samhällsvården.
[9]
Rehabiliteringsrådets slutbetänkande. [15]
Staten som fastighetsägare och hyresgäst. [31]

- Bättre insatser vid missbruk och beroende –
Individen, kunskapen och ansvaret. [35]
Ett myndighetsgemensamt servicecenter. [38]
Månadsuppgifter – snabbt och enkelt. [40]
Alkoholservering på särskilda boenden. [41]
Vård efter behov och på lika villkor
– en mänsklig rättighet. [48]
Fortsatt föräldrar – om ansvar, ekonomi och
samarbete för barnets skull. [51]
Ny instansordning för va-målen. [53]
Kommunaliserad hemsjukvård. [55]
Vanvård i social barnavård. Slutrapport. [61]
Framgångsrik företagshälsovård
– möjligheter och metoder. [63]
Statens roll i framtidens vård- och omsorgs-
system – en kartläggning. [65]
Sveriges internationella engagemang på
narkotikaområdet + Bilagor 4 och 5. [66]

Finansdepartementet

- Välfärdsstaten i arbete.
Inkomsttrygghet och omfördelning med
incitament till arbete. [2]
Långtidsutredningen 2011. Huvudbetänkande.
[11]
Sänkt restaurang- och cateringoms. [24]
Likvärdiga förutsättningar – Översyn av den
kommunala utjämnningen + Bilagor. [39]
Offentlig upphandling från eget företag?!
– och vissa andra frågor. [43]
Spara i goda tider – för en stabil kommunal
verksamhet + Bilagedel. [59]

Utbildningsdepartementet

- Svart på vitt – om jämställdhet i akademien. [1]
Den framtida gymnasiesärskolan
– en likvärdig utbildning för ungdomar
med utvecklingsstörning. [8]
Tid för snabb flexibel inläring. [19]
Studiemedel för gränslös kunskap. [26]

Med rätt att välja
– flexibel utbildning för elever som tillhör
specialskolans målgrupp. [30]
Rapportera, anmäla och avhjälpa missför-
hållanden – för barns och elevers bästa. [33]
Skolans dokument – insyn och sekretess. [58]

Landsbygdsdepartementet

Revision av livsmedelskedjans kontroll-
myndigheter. [23]
Underhållsansvaret för statens
renskötselänläggningar. [62]

Miljödepartementet

Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 2011
– geologin, barriärerna, alternativen. [14]
Strålsäkerhet – gällande rätt i ny form. [18]
Etappmål i miljömålssystemet. [34]
Rovdjurens bevarandestatus. [37]
Kärnavfallsrådets yttrande över SKB:s Fud-
program 2010. [50].
Kunskap på djupet
– kunskapsunderlag för havsplanering. [56]

Näringsdepartementet

Genomförande av EU:s regelverk om inre
vattenvägar i svensk rätt. [4]
Medfinansiering av transportinfrastruktur
– utvärdering av förhandlingsarbetet
jämfört överväganden om brukaravgifter
och lånevillkor. [12]
Så enkelt som möjligt för så många som
möjligt. – En bit på väg. [27]
Fjärrvärme i konkurrens. [44]
FRANS
Framtida regelverk och ansvarsförhållanden
på naturgasmarknaden i Sverige. [46]
Medfinansiering av transportinfrastruktur
– Ett nytt system för den långsiktiga
planeringen av transportinfrastruktur
samt riktlinjer och processer för med-
finansiering. [49]
Så enkelt som möjligt för så många som
möjligt – vägen till effektivare e-förvaltning.
[67]

Kulturdepartementet

Antidopning Sverige.
En ny väg för arbetet mot dopning. [10]

Arbetsmarknadsdepartementet

Bemanningsdirektivets genomförande i
Sverige. [5]
Samlat, genomtänkt och uthålligt?
En utvärdering av regeringens nationella
handlingsplan för mänskliga rättigheter
2006–2009. + Lättläst + Daisy + Punkt-
skrift. [29]
Uppdragstagare i arbetslöshetsförsäkringen.
[52]
Större ekonomisk trygghet för förtroendevalda.
Rätt till ersättning vid arbetslöshet. [54]
En bättre arbetsmiljö genom effektivare
sanktioner. [57]
Ett nationellt kunskapscentrum
för arbetsmiljö
– behov och förutsättningar. [60]



Fritzes

ett Wolters Kluwer-företag

106 47 Stockholm Tel 08-598 191 90 Fax 08-598 191 91 order.fritzes@nj.se www.fritzes.se

ISBN 978-91-38-23636-9 ISSN 0375-250X