

§ 66

Strategi för eSamhället

Människor förväntar sig i allt högre grad att snabbt, enkelt och säkert kunna sköta sina ärenden, få tillgång till information och ha möjlighet till inflytande genom digitala kontaktvägar. E-samhället omfattar utnyttjande av informationsteknik (IT) i ett socialt, samhällsekonomiskt och legalt perspektiv. I offentlig förvaltning utvecklas e-samhället genom strategisk verksamhetsutveckling med stöd av IT, d v s e-förvaltning. Allt fler tar för givet att ärenden ska kunna utföras enkelt och säkert via nätet. Det finns en del kommuner, landsting och regioner i landet som är förebilder i utvecklingen av e-förvaltning men för de flesta innebär detta stora utmaningar. I Norrbotten behöver kommuner öka samverkan mellan kommuner och mellan kommuner och landsting för att samnyttja kompetens och resurser för att driva denna verksamhetsutveckling.

Sveriges kommuner och landsting (SKL) har på uppdrag av sina medlemmar tagit fram en Strategi för eSamhället. Strategin innefattar hela den kommunala bredden av verksamheter och visar inriktningen på det arbetet som behöver göras gemensamt inom sektorn oavsett verksamhetsområde. Strategin pekar ut tre övergripande mål för kommunal sektors utveckling av e-förvaltning som bidrag till e-samhället:

- Enklare vardag för privatpersoner och företag
- Smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet
- Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

Kansliet föreslår Kommunförbundets styrelse

att anta strategin för eSamhället och rekommendera kommuner i Norrbottens län

att föra diskussioner om lokalt arbete för att förverkliga intentionerna i strategin och att för sin del anta strategin

Presidiet föreslår styrelsen besluta

att anta strategin för eSamhället och rekommendera kommuner i Norrbottens län

att föra diskussioner om lokalt arbete för att förverkliga intentionerna i strategin och att för sin del anta strategin

Ordföranden föreslår att presidiets förslag bifalls

Styrelsen beslutar

att anta strategin för eSamhället och rekommendera kommuner i Norrbottens län

att föra diskussioner om lokalt arbete för att förverkliga intentionerna i strategin och att för sin del anta strategin

AVDELNINGEN FÖR TILLVÄXT OCH SAMHÄLLSBYGGNAD

Strategi för eSamhället



Sveriges
Kommuner
och Landsting

Strategi för eSamhället

SKL:s nationella styrgrupp för eSamhället har lett arbetet med denna strategi. Styrgruppen har bestått av kommundirektörer; Lennart Jonasson, Nacka (ordf.), Annika Wennerblom, Trollhättan, Christer Engström, Ovanåker, Göran Persson, Kristianstad, Joachim Danielsson, Täby, Palle Lundberg, Helsingborg, Peder Koldeus, Dals Ed samt Anders Malmquist, stadsdelsdirektör Malmö, Mona Boström, f.d. landstingsdirektör i Stockholms läns landsting och f.d. ordförande i Center för eHälsa i samverkan, Ulrica Landström, projektledare NPÖ, Örebro läns landsting och IT-direktörerna Anette Holm, Stockholm och Magnus Petzäll, Göteborg. SKL:s interna eStyrgrupp har varit beredande organ; Gunilla Glasare, Göran Stiernstedt, Åke Rosandher, Catharina Mann, Göran Roos, Ulrica Pilestahl och Per-Arne Andersson. Under arbetets gång har samråd skett med representanter från kommuner, landsting, regioner, regionala samverkansforum, Näringsdepartementet, E-delegationen, Center för eHälsa i samverkan, Inera, Sambruk m.fl. Projektgrupp på SKL: Bengt Svenson, Kerstin Wiss Holmdahl, Björn Björk, Jörgen Sandström och Åsa Zetterberg (projektledare).

Upplysningar om innehållet:

Åsa Zetterberg, asa.zetterberg@skl.se, tel. 08-452 79 32

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2011

ISBN/Bestnr: 978-91-7164-674-3

Text: Åsa Zetterberg

Foto: Casper Hedberg, Johan Alp/Johnér, Johan Willner/Johnér,

Istock, Matton, Pia Nordlander, Thomas Henrikson

Produktion: ETC Kommunikation

Tryck: Modintryckoffset, 2011

Förord

Vi lever i en tid då e-samhället utvecklas och etableras. Internet och informationstekniken påverkar alla samhällsområden med väldig kraft. E-samhället omfattar utnyttjande av informationsteknik (IT) i ett socialt, samhällsekonomiskt och legalt perspektiv. E-samhället utvecklas i offentlig förvaltning genom strategisk verksamhetsutveckling med stöd av IT, det vill säga e-förvaltning.

E-förvaltning är så mycket mer än en fråga om IT. Tekniken är en resurs som rätt utnyttjad förenklar för privatpersoner och företag, stödjer effektivitet, kvalitet och samverkan samt bidrar till att utveckla demokrati, organisationer och arbetssätt. Med utgångspunkt i olika individers behov behöver denna resurs utnyttjas på bästa sätt i den pågående moderniseringen av offentlig sektor.

Sverige är bland de främsta länderna i världen när det gäller e-förvaltning och IT-mognad. Men utvecklingspotentialen är mycket stor och gränserna för vad som är möjligt förflyttas hela tiden. Allt fler tar för givet att ärenden ska kunna utföras enkelt och säkert via nätet. Det finns kommuner, landsting och regioner som är förebilder i utvecklingen av e-förvaltning. Men för de allra flesta innebär detta stora utmaningar och det är få som själva har kompetens eller resurser att driva denna angelägna verksamhetsutveckling. Gemensam kraftsamling och ökad kommunal samverkan är därför nödvändig.

SKL:s styrelse har uppdragit åt SKL:s kansli att ta fram en strategi för att stödja utvecklingen av e-förvaltning inom kommunal sektor. SKL:s styrelses beslut om denna strategi innebär:

- › att det är nödvändigt att kommunal sektor i högre grad samverkar kring utveckling av e-förvaltning i linje med strategins mål och insatsområden.
- › att SKL har ett övergripande uppdrag för att stödja kommuners, landstings och regioners utveckling av e-förvaltning.
- › att SKL återkommer till sina medlemmar rörande behov av gemensamma överenskommelser och finansiering kring utveckling av e-förvaltning.

Förverkligandet av strategin och den fortsatta utvecklingen av e-samhället förutsätter stort engagemang och ansvarstagande av samtliga kommuner, landsting och regioner. Det är angeläget att strategin blir föremål för lokala och regionala diskussioner. SKL:s styrelse rekommenderar kommuner, landsting och regioner att för sin del anta strategin för eSamhället.

Sveriges Kommuner och Landsting
29 april 2011



Anders Knappe
Ordförande

Innehåll

- 7 **Sammanfattning**
- 9 **Inledning**
- 10 Ökad kommunal samverkan nödvändig
- 11 Syfte och framgångsfaktorer
- 13 **Vad är nyttan och potentialen?**
- 15 **Övergripande mål**
- 15 Enklare vardag för privatpersoner och företag
- 16 Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet
- 17 Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten
- 19 **Strategiska utmaningar som insatsområden**
- 21 **Insatsområde 1: Ledning och styrning**
- 21 Kraftsamling och samordning på nationell nivå
- 22 Samarbete och ansvarstagande lokalt och regionalt
- 23 **Insatsområde 2: Lagar och regelverk**
- 23 Samverkansmöjligheter
- 23 Digital ärendehantering och informationsförsörjning
- 24 Offentlighet och sekretess
- 25 **Insatsområde 3: Informationsstruktur och begrepp**
- 27 **Insatsområde 4: Infrastruktur och informationssäkerhet**
- 27 Öppenhet istället för stuprör och inlåsning
- 28 Informationssäkerhet
- 31 **Genomförande**
- 31 Organisation och samverkan
- 32 Planer och uppföljning
- 32 Finansiering och överenskommelser



Sammanfattning

Människor förväntar sig i allt högre grad att snabbt, enkelt och säkert kunna sköta sina ärenden, få tillgång till information och ha möjlighet till inflytande genom digitala kontaktvägar. Utvecklingen av e-samhället erbjuder stora möjligheter för att bemöta dessa förväntningar och även klara samhällsutmaningar såsom åldrande befolkning, välfärdens finansiering, globalisering och minska klimatpåverkan.

Genom att utnyttja IT och information på ett smart sätt kan servicen förbättras, kvaliteten och effektiviteten höjas, innovationskraften och delaktigheten stödjas.¹ E-samhället utvecklas i offentlig förvaltning genom strategisk verksamhetsutveckling med stöd av IT, det vill säga e-förvaltning. Det är hög tid att kommunal sektor kraftsamlar och i större grad samverkar kring utveckling av e-förvaltning. Med en nationell uppslutning kring vissa gemensamma spelregler för e-förvaltning kan kostnader begränsas, beställarrollen stärkas och trösklarna för utveckling av e-förvaltning och e-tjänster sänkas, vilket i sig medför bättre service till privatpersoner och företag.

Denna strategi är ett svar på krav ställda mot SKL att med hänsyn till hela den kommunala bredden av verksamheter ta rollen att driva på, samordna och skapa förutsättningar för kommunal sektors utveckling av e-förvaltning. Strategin visar inriktningen på det arbete som behöver göras gemensamt inom sektorn oavsett verksamhetsområde.

Strategin pekar ut tre övergripande mål för kommunal sektors utveckling av e-förvaltning som bidrag till e-samhället:

- › Enklare vardag för privatpersoner och företag
- › Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet
- › Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

”Det är ett viktigt arbete som ligger framför oss, där vi i offentlig sektor måste samverka och driva utvecklingen framåt för att tillmötesgå företagens och medborgarnas förväntningar.”

Anders Knape, Ordf. (m) Sveriges Kommuner och Landsting

Not. 1.
EU Kommissionen, En digital agenda för Europa, KOM (2010) 245

Strategin fokuserar på fyra strategiska utmaningar. Varje strategisk utmaning hanteras inom ett insatsområde med utpekade mål och insatser.

Med utgångspunkt i dessa mål identifieras fyra strategiska utmaningar som strategin fokuserar:

- › att prioritera och samordna utveckling av e-förvaltning,
- › att skapa juridiska möjligheter för utvecklingen,
- › att definiera, strukturera och använda gemensamma begrepp och termer,
- › att skapa tekniska förutsättningar för säker och effektiv hantering och utbyte av information.

Varje strategisk utmaning hanteras inom ett insatsområde med utpekade mål och insatser. De fyra insatsområdena är Ledning och styrning, Lagar och regler, Informationsstruktur och begrepp samt Infrastruktur och informations-säkerhet. Insatserna syftar till att skapa ett strategiskt ramverk med gemensamma spelregler och förutsättningar för utveckling av e-förvaltning.

Realiseringen av denna strategi och det fortsatta arbetet med att utveckla e-samhället kommer att kräva omfattande arbete och resurser på alla nivåer. Det är nödvändigt att SKL blir mer aktivt, pådrivande och samordnande för denna angelägna utveckling. Men det kommer framförallt att krävas insatser i varje kommun, landsting och region och samverkan mellan dessa. Dessutom kräver genomförandet en nära samverkan med staten. Eftersom det brådskar med insatserna måste genomförandet påbörjas omgående.



Inledning

Privatpersoner och företag förväntar sig god service genom enkla kontaktvägar till offentlig sektor. Det handlar om att snabbt, enkelt och med hög säkerhet kunna sköta sina ärenden, få tillgång till information och ha möjlighet till inflytande när man vill, var man vill och hur man vill – på sina egna villkor. Till följd av att 84 procent av svenskarna över 16 år använder Internet och att 81 procent av dessa gör det dagligen² är digitala kontaktvägar förstahandsvalet för många idag.³ Samtidigt finns det människor som inte är digitalt delaktiga och som därmed ställs helt eller delvis utanför när samhällsnyttiga funktioner flyttar ut på Internet.

Offentlig sektor möter även andra utmaningar som kräver nytänkande och strategiskt utnyttjande av informationsteknik (IT). Inom ett drygt decennium kommer effekterna av att antalet äldre blir fler, samtidigt som den arbetsföra delen av befolkningen endast ökar marginellt. Kraven på välfärd och minskad klimatpåverkan ökar. Dessutom ökar kraven på konkurrenskraft och innovation till följd av globaliseringen.

Utvecklingen av e-samhället erbjuder stora möjligheter för att klara dessa samhällsutmaningar. Genom att utnyttja IT och information på ett smart sätt kan servicen förbättras, kvaliteten och effektiviteten höjas, innovationskraften och delaktigheten stödjas.⁴

Eftersom kommuner, landsting och regioner tillsammans står för cirka 70 procent av medborgarkontakterna i offentlig sektor och åtta av tio företagare har kontakter med kommunen är utvecklingen av e-samhället något som i allra högsta grad påverkar och påverkas av kommunal sektor.

*”Du ska kunna ut-
rätta ärenden när det
passar dig bäst, alla
dagar i veckan och
dygnet runt.”*

Lena Micko kommunalråd (S) Linköpings kommun, styrelseledamot Sveriges Kommuner och Landsting

Not. 2.
Svenskarna och Internet, .se 2010

Not. 3.
Finansdepartementet, Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt, 2010

Not. 4.
EU Kommissionen, En digital agenda för Europa, KOM (2010) 245

”Det är i högsta grad en fråga om verksamhetsutveckling, där vi hela tiden måste fråga oss om vi erbjuder välfärdstjänster på bästa möjliga sätt.”

Carola Gunnarsson oppositionsledare
kommunstyrelsen (C) Sala kommun, 3:e vice
ordförande Sveriges Kommuner och Landsting

Genom e-förvaltning bidrar kommunal sektor till e-samhället. E-förvaltning definieras som *”verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser”*.⁵

Initialt användes informationstekniken främst i rationaliseringssyfte för att förbättra den interna administrationen och minska dess kostnader. Med Internets intåg skapades möjligheter att underlätta kontakten med privatpersoner och företag. E-tjänster används idag för att erbjuda god service, öka kvalitet och effektivitet i verksamheter.

Ökad kommunal samverkan nödvändig

Utifrån de utmaningar som offentlig sektor står inför är det hög tid att kraftsamla kring e-förvaltning och ta till vara dess potential. De grundläggande förutsättningarna för e-förvaltning skapas genom lagar och regler, processer och arbetsätt, informationsstruktur och begrepp samt genom IT-infrastruktur. Det behövs gemensamma spelregler som möjliggör ett enkelt, säkert och integritetsbevarande informationsutbyte över verksamhets- och organisationsgränser i offentlig sektor. Stora insatser behövs dessutom för att skapa IT-infrastrukturella förutsättningar.

Det är få kommuner, landsting och regioner som själva har kompetens eller resurser att driva den angelägna verksamhetsutveckling som e-förvaltning innebär och skapa lösningar för e-tjänster. Skillnaderna i olika förutsättningar kan överbryggas med gemensam kraftsamling och ökad kommunal samverkan. Det är avgörande att det blir en nationell uppslutning kring gemensamma spelregler och viss IT-infrastruktur så att inte enskilda kommuner, landsting och regioner behöver hantera olika förutsättningar för olika verksamhetsområden. Med överenskommelser kring grundläggande spelregler och förutsättningar kan kostnadsutvecklingen bromsas, beställarrollen stärkas och trösklarna för utveckling av e-förvaltning och e-tjänster sänkas. Sammantaget medför det bättre service till privatpersoner och företag.

Det räcker inte med en ökad kommunal samverkan. Hela den offentliga sektorn måste samverka kring utbyte av information över organisationsgränser och ett mer samordnat bemötande gentemot privatpersoner och företag. Viss samordning behövs även på europeisk nivå. Inom vård, omsorg och socialtjänst finns sedan några år tillbaka ett nationellt samordnat utvecklingsarbete rörande eHälsa. Likaså pågår nationellt samordnade arbeten för exempelvis geografisk information (geodata), intelligenta transportsystem och tjänster (ITS) samt e-handel. Därtill sker ett omfattande utvecklingsarbete av e-förvaltning inom enskilda kommuner, landsting och regioner, i olika samverkansinitiativ samt i den av regeringen tillsatta E-delegationen, där SKL deltar.

Det som nu efterlyses och som denna strategi är ett svar på är att SKL med hänsyn till hela den kommunala bredden av verksamheter tar rollen att driva på, samordna och skapa förutsättningar för kommunal sektors utveckling av e-förvaltning.

Not. 5.
Finansdepartementet, Handlingsplan för e-förvaltning, 2008



Syfte och framgångsfaktorer

Syftet med strategin är att förbättra kommunal sektors förutsättningar för utveckling av e-förvaltning genom att peka ut gemensamma mål och insatsområden. Strategin visar inriktningen på det arbete som behöver göras gemensamt inom sektorn oavsett verksamhetsområde.

Viktiga framgångsfaktorer för realiseringen av strategin och utveckling av e-förvaltning:

- › Att frågor rörande e-förvaltning prioriteras och att det sker ett brett samarbete inom hela den offentliga sektorn.
- › Att kommuner, landsting och regioner tar ansvar för att utveckla verksamheten med stöd av IT.
- › Att SKL tar uppdraget att utifrån sina medlemmars behov driva på, samordna och skapa förutsättningar för kommunal sektors utveckling av e-förvaltning.
- › Att SKL återkommer till sina medlemmar rörande behov av gemensamma överenskommelser och finansiering.

Strategin har kopplingar till regeringens *Handlingsplan för eFörvaltning*, E-delegationens *Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning*, regeringens förvaltningspolitiska proposition *Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt*, EU:s *Digitala Agenda* och *Handlingsplan för e-förvaltning*. Den kompletteras av strategier såsom *Nationell eHälsa*, *Nationella geodatastrategin* och *Strategi och handlingsplan för användning av ITS* (intelligenta transportsystem och tjänster). Strategin är även ett inspel till regeringens E-delegation och den kommande *Digitala Agendan* för Sverige. Strategin riktar sig till förtroendevalda, till ledande tjänstemän och medarbetare i kommuner, landsting och regioner samt till andra intressenter som deltar i utvecklingen av e-samhället.

Syftet är att är att förbättra kommunal sektors förutsättningar för utveckling av e-förvaltning genom att peka ut gemensamma mål och insatsområden.



Vad är nyttan och potentialen?

Exempel på den nytta och potential som finns i förbättrat utnyttjande av IT i offentliga verksamheter och med utvecklad e-förvaltning.

Bättre undervisning i skolan

Lärare som ligger i framkant använder modern teknik för att väcka elevernas intresse, möta deras skiftande behov och bli bättre pedagoger. Användande av IT öppnar skolan för världen utanför skolväggarna, underlättar dokumentation och bedömning, liksom kommunikationen med hemmen. Att endast dela ut datorer till elever räcker inte, utan det är lärarnas kompetens och hur teknik används som har betydelse för undervisning, lärande och resultat.⁶

Ökar patientsäkerheten

Omkring 100 000 patienter skadas och 3 000 dör årligen till följd av felbehandlingar i vården. En viktig orsak till detta är brister i informationshanteringen. Med satsningar på eHälsa kan viktig medicinsk information följa patienten och minska risken för felbehandlingar och felmedicinering.⁷

Minskar energiförbrukning, olyckor och trängsel

IT kan bidra till att minska koldioxidutsläppen med upp till 15 procent, framförallt inom områdena byggande, boende, energi och transporter.⁸ Användandet av olika ITS-lösningar inom vägtransportsektorn i Europa har minskat CO₂-emissionerna med 10–20 procent, olyckor och incidenter med 5–15 procent och trängseln med 5–15 procent.⁹

”Med IT som möjliggörare kan vi utveckla skolan, vården och samhällsbyggandet.”

Kalle Sandström, Landstingsråd (s) Blekinge, Vice ordf. SKL:s beredning för eSamhället

Not. 6. OECD, The New Millenium Learners. 2009, University of Strathclyde, The impact of ITC in schools - A landscape review, 2007.

Not. 7. Socialstyrelsen, 2008

Not. 8. EU Kommissionen, Utnyttja informations- och kommunikationsteknik för att underlätta övergången till en energieffektiv ekonomi med låga koldioxidutsläpp, KOM (2009) 111

Not. 9. Trafikverket, Strategi och handlingsplan för användning av ITS, 2010



Minskar byråkrati och risk för fel

Nya och effektiva e-tjänster har bidragit till att minska företagens totala administrativa kostnader med 7 miljarder, från ursprungliga 96,5 miljarder, mellan åren 2006–2010.¹⁰ Genom införande av elektroniskt informationsutbyte mellan kommuner och myndigheter kan felaktiga utbetalningar i trygghetssystemet förhindras. Det skulle medföra en årlig nettobesparing på i storleksordningen 150 miljoner kronor per år.¹¹

Utvecklar demokratin

Erfarenheter visar att man med ny teknik kan nå andra grupper än de som vanligtvis kommer på fysiska möten för samråd. Det blir också en större spridning i åldrar och kön och ger möjlighet för medborgarna att delta när de själva vill och kan. Dessutom kommer synpunkter och återkoppling på förslag snabbare.¹²

Drivkraft för tillväxt och sysselsättning

Under de senaste 15 åren har IT stått för hälften av produktionstillväxten i Europa och är ett av de viktigaste områdena i den europeiska ekonomin ur tillväxtsynpunkt.¹³ Genom att möjliggöra för olika aktörer att vidareutnyttja elektroniskt lagrad offentlig information till att skapa e-tjänster och ”appar” öppnas en marknad för information. Denna marknad har redan åstadkommit en snabb ökning av antalet arbetstillfällen, särskilt i små nystartade företag.

Not. 10.
Tillväxtverket, 2010

Not. 11.
Riksrevisionen, Informationsutbyte mellan myndigheter med ansvar för trygghetssystem, 2010

Not. 12.
SKL, IT i demokratins tjänst, 2010

Not. 13.
EU Kommissionen, Rapport om digital konkurrenskraft, 2010

Övergripande mål

Strategin lyfter fram tre övergripande mål för kommunal sektors utveckling av e-förvaltning som bidrag till e-samhället:

- › Enklare vardag för privatpersoner och företag
- › Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet
- › Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

De tre målen kan brytas ned och konkretiseras inom olika verksamhetsområden och organisatoriska enheter i offentlig sektor. Målen kan härledas till regeringens mål för e-förvaltning som 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. Dessutom bör e-förvaltning stärka öppenheten och medborgares, företags och organisationers utvecklingsförmåga i syfte att skapa största möjliga samlad nytta i samhället.*¹⁴

Enklare vardag för privatpersoner och företag

Privatpersoner och företag kan på ett enkelt och säkert sätt få kontakt med, ta del av information och sköta sina ärenden med offentlig sektor. Det är enkelt för alla att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter. Företagens administrativa kostnader minskar.

I takt med att allt fler använder Internet föredras digitala kontaktvägar till offentlig sektor.¹⁵ Exempelvis söker två av tre internetanvändare efter hälsoinformation på nätet. Samtidigt är en del av befolkningen inte delaktig i informationssamhället. Utformningen av eSamhället ska ske med beaktande av

”Samhället förändras starkt i och med digitaliseringen. Därför behövs politiska visioner och mål som pekar ut riktningen, skapar trygghet och ett innovativt klimat.”

Jerker Swanstein, Ledamot Regionfullmäktige (m) Skåne, ordf. SKL:s beredning för eSamhället

Not. 14.

Finansdepartementet, Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt, 2010

Not. 15.

Finansdepartementet, Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt, 2010

Utmaningar i samhället där det krävs satsningar på e-förvaltning för att göra det enklare för privatpersoner och företag är t.ex. att:

- › förenkla anmälan vid vård av sjukt barn,
- › minska uppgiftslämnandet för företagare,
- › förbättra tillgång till geodata,
- › förbättra tillgång till information om utbud av kultur och fritid,
- › förenkla för den enskilde att hitta rätt i offentlig sektors serviceutbud och myndighetsutövning,
- › förbättra tillgång till information om elevers utveckling i skolan,
- › möjliggöra patienters tillgång till sin vårdjournal,
- › erbjuda ett samlat och samordnat tjänsteutbud för ekonomiskt bistånd, arbetsmarknad och integration,
- › förbättra trafikinformation och betalsystem i kollektivtrafiken.

Utmaningar i samhället där det krävs satsningar på e-förvaltning för att stödja innovation, insyn, dialog och delaktighet är t.ex.:

- › förenkla tillgång till offentlig information för att stödja konkurrens, valfrihet och innovation,
- › förbättra den enskildes möjlighet att realisera egna behov, bidra till att lösa problem och göra medvetna val,
- › förbättra möjligheterna till medborgardialog som underlag för politiska beslut.

människors olika förutsättningar att använda informationsteknik och skapa möjligheter därefter. Därför behöver olika kontaktvägar erbjudas baserat på privatpersoners och företags förmåga och val; personligt besök, kontaktcenter, telefon, e-post, fax, sms, sociala medier, e-tjänster via datorns webbläsare eller så kallade ”appar” i smarta mobiltelefoner.

För att förenkla kontaktytan till offentlig sektor behöver e-tjänster vara lätta att hitta, användarvänliga, någorlunda likartade och i många fall samordnade. Ibland uppstår behov av kontakter med flera olika kommuner, landsting, regioner och myndigheter. Exempelvis när en privatperson har arbete eller fritidshus i annan kommun än sin hemkommun eller erhåller vård i annat landsting. För en företagare kan det handla om att vara utförare till olika landsting eller att bedriva verksamhet i olika kommuner. Privatpersoner och företag ska inte behöva veta hur ansvaret mellan olika huvudmän ser ut eller bemötas på ett alltför olikartat sätt. Med rätt utformade e-tjänster kan och vill privatpersoner och företag göra en del av jobbet som idag belastar offentlig verksamhet.

Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet

Offentlig information finns tillgänglig elektroniskt, vilket skapar möjligheter för privatpersoner, företag och organisationer att skapa innovativa tjänster. Den personliga integriteten garanteras och skapar tillit till en öppen förvaltning som erbjuder insyn, dialog och delaktighet. Fler deltar i värdeskapandet och samhällets samlade utvecklingsförmåga tas tillvara.

Det här målet har stark koppling till EU:s tre ledord för Europas offentliga tjänster; *transparency, participation* och *empowerment*.¹⁶ Ledorden signalerar att alla offentliga organisationer bör vara transparenta, öppna och ge tydlig, uppdaterad information rörande verksamhet och beslutsprocesser. Privatpersoner och företag bör dessutom själva ha kontroll över sin personliga information och kunna kontrollera när och hur den används.

Information är en av offentlig sektors viktigaste resurser. Stora delar av den information som är offentlig är dock inte alltid tillgänglig på ett enkelt sätt. Genom att göra det möjligt för olika aktörer att återanvända och vidareutnyttja elektroniskt lagrad offentlig information kan nya kommersiella eller ideella e-tjänster skapas.¹⁷ Den svenska lagstiftningen¹⁸ som bygger på EU:s PSI-direktiv syftar till att främja utveckling av informationsmarknaden genom att underlätta för privatpersoner och företag att komma åt information som tillhandahålls av offentlig sektor.

Med ökad öppenhet och transparens i offentlig verksamhet kan privatpersoner och företag jämföra service som underlag för egna beslut och eget agerande. Ett exempel är valfrihetssystemen, där man på ett enkelt sätt kan välja mellan offentliga och privata organisationer, företag och ideella föreningar. Lätt tillgänglig elektronisk information är en viktig förutsättning för att enskilda ska kunna göra medvetna val vid byte utförare av offentligt finansierade tjänster.

Offentlig sektor är inte endast leverantörer av fakta eller information utan utgör också en viktig plattform för dialog. Människor kommunicerar idag via

Not. 16.
An Open Declaration on European Public Services, 2009

Not. 17.
EU:s PSI-direktiv 2003/98/EG

Not. 18.
Lag (2010:566) om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen

nya kanaler och väljer nya arenor för att göra sin röst hörd.¹⁹ Offentlig sektor behöver aktivt söka synpunkter från omgivningen och samverka med privatpersoner, företag och organisationer. Genom att använda olika digitala kanaler och särskilda IT-verktyg för medborgardialog utvecklas demokratin och möjligheterna till påverkan och delaktighet.

Samtidigt som tillgången till information och öppenheten ska vara så stor som möjlig måste hänsyn tas till den personliga integriteten. Informationen behöver därför behandlas och skyddas på ett tillfredsställande sätt. Informationssäkerhet är nödvändig för att se till att informationen kan användas efter behov, i förväntad utsträckning och inom önskad tid, samtidigt som den inte kommer obehöriga till del. Informationen måste även vara riktig och fullständig annars kan den medföra felaktiga beslut eller ineffektivitet. Krav på informations-säkerhet är mer påtagliga inom vissa verksamhetsområden än andra, men måste säkras i all e-förvaltning.

Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

Verksamhetsutveckling stöds av IT. IT används som ett strategiskt verktyg och bidrar till att verksamheter utvecklas, kvalitetssäkras och att de samlade resurserna utnyttjas mer effektivt. Information kan nås och användas enkelt av den som behöver och har rätt till informationen i verksamheten. Detta bidrar till att offentlig sektor ses som en modern och attraktiv arbetsgivare.

IT ska användas som möjliggörare för att uppnå verksamhetens mål, men inte sällan är det tekniken som blir styrande. Frågor rörande e-förvaltning måste därför vara väl förankrade i respektive verksamhet för att kunna besvara hur IT ska användas för att nå uppsatta mål, hur organisation och arbetssätt kan förbättras och avgöra hur stor nytta och kostnaderna är. Genom att utnyttja IT strategiskt kan verksamheter ägna sig mindre åt rutinärenden och mer åt personliga möten och annat kvalificerat arbete. Risken för fel minskar, kvalitet och effektivitet ökar i verksamheter när rätt person enkelt kan få tillgång rätt information i rätt tid.

E-förvaltning kan inte hanteras som avgränsade (IT-) projekt som avslutas inom någon kortsiktig framtid. E-förvaltning är en pågående process för att möta samhällsutvecklingen. Istället för att marginalisera e-förvaltning till en IT-fråga måste den bli en integrerad del av den strategiska verksamhetsplaneringen. Eftersom e-förvaltning just rör strategiska ställningstaganden och är det en given ledningsfråga. Verksamhetens och ledningars kompetens kring IT som strategisk utvecklingsresurs behöver i många fall stärkas.

Med tanke på att kommunernas, landstingens och regionernas respektive samhällsuppdrag i grunden är lika och starkt sammankopplade finns behov av att samverka i verksamhetsutvecklingen och kring utförandet. Samverkan behöver även ske med stat, utförare, leverantörer och andra organisationer. Genom att samverka kring e-förvaltning kan offentlig sektor på ett kostnads-effektivt sätt tillmötesgå privatpersoners, företags och medarbetares samlade behov. Behovet av att samverka kring e-förvaltning behöver diskuteras inom varje verksamhetsområde inom offentlig sektor.

Utmaningar i samhället där det krävs satsningar på e-förvaltning för att uppnå högre kvalitet och effektivitet i verksamheten är t.ex:

- › effektiviseramyndighetsutövning och administration,
- › minska risken för felbehandlingar i vården,
- › förbättra resultaten i skolan,
- › minska miljöbelastningen,
- › möjliggöra samutnyttjande av personal.
- › minska felutbetalningar och öka servicen i trygghetssystemen.



Not. 19.
IT-verktyg i demokratins tjänst. SKL 2010



Strategiska utmaningar som insatsområden

Med utgångspunkt i strategins övergripande mål har fyra strategiska utmaningar identifierats. Dessa utmaningar är av den karaktären att de behöver tas om hand gemensamt inom kommunal sektor och är därför i fokus för denna strategi. Varje strategisk utmaning hanteras inom ett insatsområde med utpekade mål och insatser. Insatserna syftar till att skapa ett strategiskt ramverk med gemensamma spelregler och förutsättningar för utveckling av e-förvaltning.

Fyra strategiska områden:

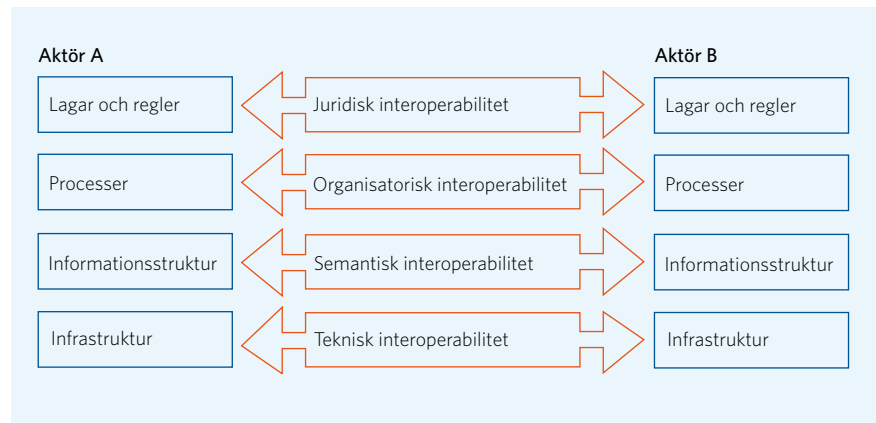
- › Att prioritera och samordna utveckling av e-förvaltning.
Insatsområde 1: Ledning och styrning
- › Att skapa juridiska möjligheter för utvecklingen.
Insatsområde 2: Lagar och regler
- › Att definiera, strukturera och använda gemensamma begrepp och termer.
Insatsområde 3: Informationsstruktur och begrepp
- › Att skapa tekniska förutsättningar för säker och effektiv hantering och utbyte av information.
Insatsområde 4: Infrastruktur och informationssäkerhet

”Nu gäller det att vi hjälper varandra i kommuner och landsting att möta invånarnas förväntan genom att arbeta över gränserna.”

Catarina Dahlöf Regiondirektör Halland,
ordf. Center för eHälsa i samverkan

De fyra insatsområdena har kopplingar till figur 1 som beskriver vad som krävs för att utbyte av elektronisk information ska vara möjligt. Interoperabilitet är förmågan hos olika IT-system och komponenter att fungera tillsammans och kommunicera med varandra.

FIGUR 1. Informationsutbyte ställer krav på olika typer av interoperabilitet



För att informationssamverkan och informationsutbytet ska komma till stånd krävs:

- › att alla berörda parter har ett rättsligt stöd för den samverkan som man behöver och avser att medverka i (juridisk interoperabilitet).
- › att mål, roller, resurser och ansvar är anpassade så att de verksamhetsprocesser som är beroende av samband över organisationsgränser hänger ihop (organisatorisk interoperabilitet).
- › att information som utbyts kan förstås. Det förutsätter att sammanhang, struktur och beskrivningar av använda begrepp och termer är gemensamma (semantisk interoperabilitet).
- › att tekniska plattformar och IT-system är anslutna till varandra så att information kan transporteras säkert och standardiserat (teknisk interoperabilitet).

Insatsområde 1: Ledning och styrning

I den pågående utvecklingen av e-samhället står varje kommun, landsting och region inför stora utmaningar. Det enskilda ansvaret för att hantera utvecklingen är stort. För att stödja detta arbete krävs nationell vägledning, utvecklade former för lokal och regional samverkan, förändringsledning samt att frågor rörande e-förvaltning prioriteras i den strategiska verksamhetsutvecklingen på alla nivåer.

Kraftsamling och samordning på nationell nivå

För att möjliggöra utbyte av elektronisk information inom och mellan olika verksamheter och organisationer krävs breda överenskommelser kring standarder, grundläggande spelregler och tekniska förutsättningar. Det är nödvändigt att SKL tar en tydligare och mer samordnande roll för detta. SKL behöver också främja erfarenhetsutbyte, återanvändning, kompetensutveckling, förändringsledning och en samverkande IT-infrastruktur. SKL ska aktivt stödja utvecklingsarbetet genom att etablera en struktur som möjliggör politisk förankring och ledning av strategiska frågor rörande kommuners, landstings och regioners utveckling av e-förvaltning. Med utgångspunkt i

MÅL

Utveckling av e-förvaltning ses som ett viktigt led i att nå högt uppsatta samhällsmål och är därför prioriterat och integrerat i strategisk verksamhetsutveckling lokalt, regionalt och nationellt. Samverkansstrukturer som driver på en kostnadseffektiv och god utveckling är etablerade på alla nivåer och inom olika verksamheter.

INSATSER**Kraftsamling och samordning på nationell nivå**

- SKL ska på ett övergripande och strategiskt plan driva på, samordna och skapa förutsättningar för kommuners, landstings och regioners utveckling av e-förvaltning.
- SKL ska i samråd med medlemmarna, staten och andra intressenter konkretisera och komplettera denna strategi med underlag som vägleder medlemmarnas arbete, planer för enskilda insatser och planer för satsningar inom specifika verksamhetsområden.
- SKL ska stödja det lokala och regionala arbetet genom vägledning, kompetensutveckling, uppföljning, forum för erfarenhetsutbyte samt genom att främja framväxten av samverkansformer regionalt.
- SKL ska vara en tydlig och stark part mot staten och bevaka kommuners, landstings och regioners intressen i de initiativ rörande e-samhället som sker inom stat och EU.

Samverkan och ansvarstagande lokalt och regionalt

- Kommuner, landsting och regioner ska söka nationella, regionala och andra möjligheter till samverkan och erfarenhetsutbyte kring e-förvaltning.
- Kommuner, landsting och regioner ska delta i framtagande och tillämpning av gemensamma spelregler, vägledning, rekommendationer och standarder.
- Kommuner, landsting och regioner ska i den strategiska verksamhetsplanering integrera e-förvaltning, t.ex. genom att utforma e-strategier som kopplas till övergripande styrdokument och som förankras politiskt.

denna strategi ska SKL efter samråd med medlemmarna ta fram underlag som vägleder lokalt och regionalt arbete mot de uppsatta målen. Vidare ska SKL stödja och samordna utvecklingen inom fler områden än exempelvis eHälsa, geodata, och e-handel. Bland annat ska SKL stödja kommunernas arbete med IT-strategier för skolan.

SKL måste också vara en stark part mot staten och ha en god dialog med statliga aktörer. Staten har ett övergripande ansvar för att skapa förutsättningar för en säker och effektiv informationssamverkan för hela den offentliga sektorn. De statliga myndigheternas respektive ansvar och roll för att samordna och driva på denna utveckling behöver förtydligas. Dessutom måste de statliga myndigheterna på ett mer enhetligt sätt än hittills möta kommunala behov och krav. Det kräver att staten redan inledningsvis i utvecklingsarbeten inkluderar de lokala och regionala perspektiven. E-delegation har här en viktig uppgift. Utvecklingen behöver även samordnas med initiativ på EU-nivå. Dessutom behöver offentlig sektor ha en nära dialog med utförare, leverantörer och andra organisationer.

Samarbete och ansvarstagande lokalt och regionalt

Varje kommun, landsting och region har ett stort ansvar för att genomföra och stödja utvecklingen på hemmaplan samt bidra till regionalt och nationellt arbete. Det är stora skillnader mellan hur långt olika kommuner, landsting och regioner har kommit i utvecklingen. De som går före har en mycket viktig roll i att driva på och dela med sig av sina erfarenheter.

Den regionala nivåns stärkta roll i utvecklingsfrågor påverkar hur framtidens frågor rörande e-förvaltning och IT kommer att hanteras. Många samhällsrelaterade tjänster spänner över flera kommuner, landsting och regioner t.ex. sjukvård, val av skola eller tillsyn och uppföljning av företag som har verksamhet på flera olika håll. Det regionala perspektivet är därför viktigt för att samordna processer och arbetsätt samt vid utveckling av e-tjänster. E-förvaltning och IT-infrastruktur bör kunna få en regional profil som med nationell förankring också möjliggör samverkan över regiongränserna.

Olika samverkansformer regionalt kan fungera som en motor och resurs- och kompetenscentrum för det lokala arbetet, såsom har skett inom eHälsa. Eftersom den regionala nivån ofta är språngbrädan mot EU finns här också en naturlig plattform för att t.ex. gå samman och söka utvecklingsmedel till gemensamma e-förvaltningsprojekt. Det är emellertid inte bara det geografiska läget som utgör grund för samverkan. Det finns behov av samverkan i nätverk som oavsett geografiskt läge bygger på gemensamma behov och utmaningar.

Kommuner, landsting och regioner behöver integrera frågor rörande e-förvaltning i den strategiska verksamhetsplaneringen som samlat diskuteras på högsta politiska nivå. Prioriteringar behöver ständigt göras och det kräver ett starkt ledarskap med fokus på privatpersoners och företags behov samt god förankring i medarbetares och verksamheters krav. Välutvecklade lednings- och styrningsmodeller, liksom nyttoberäkningar, är viktiga stöd i arbetet.

Insatsområde 2: Lagar och regelverk

Det behövs rättsligt stöd för att kunna hantera och utbyta information på ett enkelt och säkert sett. Idag finns det oklarheter kring vad som är juridiskt möjligt och vissa hinder måste undanröjas.

Samverkansmöjligheter

När kommuner, landsting och regioner vill samverka kring e-förvaltning väcks juridiska frågeställningar kring exempelvis hur samverkan får ske vid utveckling och spridning av e-tjänster samt rörande drift. Regelverk som berörs är bl.a. kommunallagen, registerlagstiftningen, upphandlings- och konkurrens- lagstiftningen. Behovet av juridisk vägledning är stor.

Digital ärendehantering och informationsförsörjning

Inom offentlig sektor finns behov av att klargöra frågor kring bevarande och gallring av handlingar i elektroniska format samt kring konvertering mellan olika format. Vidare finns osäkerhet kring hur kommunala handlingar lagras säkert och tillförlitligt när IT-driften i egen regi minskar inom offentlig sektor.

Vid införande av e-tjänster uppstår frågor kring hur legitimering och underskrifter ska hanteras. Säkerheten måste beaktas, samtidigt som en-

MÅL

Det finns juridiska möjligheter att utveckla e-förvaltning på det vis som kommuner, landsting och regioner anser lämpligt. Regelverk möjliggör utökad samverkan och effektiv hantering och utbyte av information samtidigt som integritet och säkerhet garanteras.

INSATSER

Samverkansmöjligheter

- › SKL ska genom juridiska klargöranden stödja en ökad samverkan vid utveckling av e-förvaltning och drift av e-tjänster.

Digital ärendehantering och informationsförsörjning

- › SKL ska bidra till ökad kompetens kring bevarande och gallring av handlingar i elektroniska format, konvertering mellan olika format och frågor rörande lagring hos extern part.
- › SKL ska bidra till ökad kompetens kring när det krävs elektroniska underskrifter vid kommunala e-tjänster.

INSATSER**Offentlighet och sekretess**

- SKL ska driva att regeringen genomför en översyn av registerlagstiftningen för att främja ett ökat elektroniskt informationsutbyte
- SKL ska driva att Socialdepartementet återupptar arbetet med den översyn av Socialtjänstlagen som under 2009 som resulterade i betänkandet "Socialtjänsten Integritet – Effektivitet".
- SKL ska driva att en översyn av patientdatalagen görs baserat på de erfarenheter som finns rörande avvägningen mellan behovet av information för god vård respektive rätten till personlig integritet.
- SKL ska driva att Datainspektionens tillsynsansvar för personlig integritet samordnas med Socialstyrelsens tillsynsansvar för god vård.
- SKL ska driva att receptregisterlagstiftningen förändras så att hälso- och sjukvårdspersonal kan få tillgång till receptuppgifter för patienter och därigenom kunna ta ett helhetsansvar för patientens hela läkemedels-situation
- SKL ska driva att receptregisterlagen, lagen om läkemedelsförteckning samt patientdatalagen förändras för att öka hälso- och sjukvårdens möjligheter att stärka patientsäkerheten när det gäller läkemedelsordinationer och skapa en gemensam ordinationslista.
- SKL ska bidra till ökad kunskap kring juridiska frågeställningar kopplade till användning av IT och e-tjänster inom skolområdet.

kelheten för användarna ska bevaras. Det behöver klargöras när det utifrån säkerhetsskäl, sekretesskrav eller andra krav i lagar och författningar behövs elektroniska underskrifter vid kommunala e-tjänster.

Offentlighet och sekretess

De regelverk som möjliggör elektroniskt informationsutbyte mellan olika transfereringssystem är omfattande. Regleringarna bygger på en avvägning mellan skyddet för den enskildes integritet och behovet av informationsutbyte mellan myndigheter. Registerförfattningarna saknar en enhetlig struktur och systematik, och vissa begrepp används inte likartat. Regeringen bör initiera en allmän översyn av registerlagstiftningen. Översynen bör göras framförallt utifrån integritetsskyddsaspekter, nytta för privatpersoner och offentlig sektor och med målet att åstadkomma en verklig elektronisk offentlighetsprincip. Det bör bli en gemensam referensram för alla registerförfattningar.

Socialtjänst och hälso- och sjukvård är verksamheter som i många delar går in i och är beroende av varandra. Det finns därför ett stort behov av att kunna ta del av information om gemensamma patienter samt att kunna följa upp, utvärdera och kvalitetssäkra dessa verksamheter gemensamt. Socialdepartementet måste återuppta arbetet med den översyn av Socialtjänstlagen, kopplat till personuppgiftslagen och sekretesslagen, som genomfördes under 2009.

Tillgång till information är en förutsättning för att ge god vård. Patientdatalagen måste tillämpas med hänsyn till säkerhet och integritet i relation till patientsäkerhet. Datainspektionens uppdrag att värna personlig integritet bör samordnas med Socialstyrelsens tillsynsansvar för god vård.

För att öka patientsäkerheten bör en förskrivare av läkemedel ha möjlighet att se en samlad bild av patientens ordinerade läkemedel. Varje förskrivare bör ansluta sig till en sammanhållen journalföring över samtliga förskrivna läkemedelsordinationer oavsett om de skett inom slutenvård eller öppenvård, via e-recept eller på annat sätt. En vårdgivare är idag inte tvungen att vara ansluten till system med sammanhållen journalföring.²⁰

Att inhämta samtycke från patienter är en förutsättning för att kunna dela viss information inom hälso- och sjukvården. Patienter som är beslutssinkompetenta, kan inte ge samtycke. Patientdatalagen är inte anpassad för denna grupp.

Användningen av IT i skolan, både i den pedagogiska verksamheten och inom administrationen, växer stort. Frågor rörande säkerhet och sekretess är i detta sammanhang många. Förhoppningen är att den pågående statliga utredningen kring sekretess i skolan och den utökade dokumentationsskyldigheten (individuella utvecklingsplaner, åtgärdsprogram mm) bringar viss klarhet.

För att underlätta informationsutbytet och hantering av offentlighet och sekretess är det på sikt viktigt och rimligt att information görs mer individ- och brukarrelaterad och inte som idag organisationsrelaterad.

Not. 20.

SKL, Skrivelse: Justering av receptregisterlagen, lagen om läkemedelsförteckning om patientdatalagen för att öka patientsäkerheten vid läkemedelsordinationer, 2010

Insatsområde 3: Informationsstruktur och begrepp

En grundläggande förutsättning för en effektiv förvaltning är att termer och begrepp har samma betydelse, kan förstås och tolkas lika i ett sammanhang för olika personer. Vid kommunikation mellan olika IT-system är detta särskilt viktigt. Annars kan användarna inte lita på informationen och IT-system kan inte tillförlitligt lagra den. Arbetet med att skapa ordning och reda i begrepp och termer är helt nödvändigt för att möjliggöra utveckling av e-förvaltning.

Det är mycket angeläget att offentliga verksamheter, som har behov av att utbyta och hantera gemensam information, kommer överens om betydelse och strukturer för begrepp. Ett gemensamt fackspråk stödjer inte bara ett effektivt och säkert utbyte av information utan skapar förutsättningar för jämförelse och utvärdering. Arbete med gemensamt fackspråk pågår inom t.ex. eHälsa, geodata och e-handel. Men generellt är denna typ av nationellt samordnat standardiseringsarbete eftersatt och betydande insatser är nödvändiga.

Grundläggande samhällsinformation kring t.ex. privatperson, företag och geodata ska kunna utnyttjas och förstås inom flera olika verksamheter. Det kräver att terminologin för sådan information är gemensam för många sektorer. Statliga myndigheter har ett utpekat ansvar för att förvalta och tillhandahålla delar av denna samhällsinformation. E-delegationen pekar på behovet av att denna information är tillgänglig som bastjänster för informationsförsörjning.

MÅL

Gemensamma begrepp och termer är definierade, strukturerade och används inom de kommunala verksamheter som behöver detta för att kunna utbyta och tolka information.

INSATSER

Informationsstruktur och begrepp

- ▶ SKL ska stödja utveckling och främja användning av gemensamma begrepp och fackspråk inom kommunal sektors olika verksamhetsområden.
- ▶ SKL ska främja användningen av gemensamma informationsstrukturer för lagring och informationsutbyte av basuppgifter rörande privatpersoner, företag, fastigheter/lägenheter, geodata, elever, patienter och medarbetare.
- ▶ SKL ska bidra till ökad kompetens kring modeller och metoder för utveckling av informationsstrukturer och begrepp.



Insatsområde 4: Infrastruktur och informationssäkerhet

E-förvaltning kräver att tekniska plattformar och olika IT-stöd kan kommunicera med varandra. När information ska delas över verksamhets- och organisationsgränser uppstår utmaningar kring hur information transporteras, skyddas och mottas samt kring vem som har behörighet till informationen. Dessa utmaningar måste hanteras gemensamt inom offentlig sektor genom breda överenskommelser om principer för informationssamverkan. Här pågår viktigt arbete inom t.ex. E-delegationen, Center för eHälsa i samverkan, Geodatasamverkan samt inom regionala och andra samverkansorgan.

Öppenhet istället för stuprör och inlåsnig

Dagens IT-stöd i kommuner, landsting och regioner kan generellt beskrivas som ett antal verksamhetssystem, stödsystem och register. De grundläggande delarna och principerna i IT-strukturen utvecklades före Internets intåg. 90 procent av systemen i kommunerna är av kostnadsskäl inköpta som färdiga produkter, vilket skapar ett stort beroende till leverantörerna. Det är endast

”För en väl fungerande marknad som erbjuder bra tjänster till våra medborgare så måste kommunal sektor ställa tydliga krav och skapa långsiktiga förutsättningar för leverantörerna.”

Lennart Jonasson Stadsdirektör Nacka, ordf.
SKL:s nationella styrgrupp för eSamhället

MÅL

Grundläggande tekniska förutsättningar och principer för samverkan är överenskomna och etablerade inom offentlig sektor, vilket stärker beställarrollen och möjliggör säker och effektiv tillgång, hantering, utbyte och vidareförädling av elektronisk information.

INSATSER**Öppenhet istället för stuprör och inläsning**

- ▶ SKL ska främja en effektiv och säker elektronisk kommunikation över Internet med gemensamma principer för samverkan, standarder för maskin till maskin gränssnitt och transport- och meddelandestrukturer.
- ▶ SKL ska främja förenklad tillgång till offentlig information i elektronisk form.
- ▶ SKL ska stödja medlemmarnas arbete med arkitektur och IT-infrastruktur.
- ▶ SKL ska stödja och uppmuntra återanvändning av information och IT-lösningar.

Informationssäkerhet

- ▶ SKL ska påverka E-legitimationsnämnden till att säkerställa att alla grupper av privatpersoner, företag och medarbetare i offentlig sektor kan ges en säker identitet genom e-legitimation.
- ▶ SKL ska genom E-legitimationsnämnden stödja tillämpning av federativa lösningar för elektronisk identitet, e-legitimation och behörighet.
- ▶ SKL ska stödja medlemmarnas arbete med identitets- och behörighetshandling.
- ▶ SKL ska stödja medlemmarnas arbete med säkerhetsklassning av information och hantering av andra säkerhetskrav.

en handfull kommuner som har en IT-plattform med system som möjliggör utvecklande, införande och hantering av e-tjänster integrerade i verksamhetssystem eller med förmågan att utbyta information med externa aktörer.

Grundproblemet är att verksamheter inom kommunal sektor av olika skäl inte har utgått från privatpersoners, företags, medarbetares eller organisationers samlade behov när man har skapat IT-stöd. Generellt är systemen inte byggda för ett öppet informationsutbyte utan bildar stuprör med stor risk för inläsning av information. Konsekvensen är att fel kan begås och att det utförs stort dubbelarbete när information inte finns tillgänglig och måste registreras flera gånger. Dessutom är konsekvensen att informationen inte kan återanvändas för utveckling, uppföljning och styrning.

För att lösa problemet behöver kommunal sektor gemensamt ställa krav på öppna standarder och tillgång till data genom öppet publicerade och standardiserade maskin till maskin gränssnitt. Det skapar förutsättningar för att löst koppla samman systemen. För vissa verksamhetsprocesser kan det även vara angeläget att komma överens om gemensamma och öppna standarder som kan användas i kravställning i upphandlingssituationer. Dessutom behöver paketering och transport av elektroniska meddelanden standardiseras. För vissa utbyten av meddelanden är det motiverat att, med hjälp av gemensam IT-infrastruktur för integration, skapa ett nav mellan olika IT-system. En gemensam referensarkitektur, som är en form av ritning över denna IT-infrastruktur, vägleder arbetet med att utveckla tekniska förutsättningar för informationsutbyte. Man kan i det här sammanhanget göra en liknelse hämtad från byggverksamheten. För att bygga rätt IT-stöd för verksamhetsutveckling behövs byggnormer (riktlinjer och standarder), byggsätt (ramverk och metoder), byggritningar (referensarkitekturer) och byggblock (IT-komponenter och IT-tjänster). Med detta som underlag stärks beställarrollen och leverantörer kan tydligare se vilka givna förutsättningar de har att förhålla sig till.

När information och tjänster enkelt kan återanvändas i offentlig verksamhet, av privatpersoner och företag, kan fler delta i utvecklingen av e-tjänster. För att leva upp till PSI-direktivets intentioner och främja elektronisk åtkomst till offentliga handlingar, behöver offentlig sektor enas om ett gemensamt synsätt på hur information uttrycks. Det behöver tas fram gemensamma principer för att samla, strukturera och beskriva var och hur viss information finns tillgänglig samt vem som är ansvarig. Myndigheter utvecklar nu tjänster som bygger på användning av eller ger tillgång till basinformation och registerdata. Regeringens E-delegationen arbetar med att ta fram en tjänstekatalog där dessa tjänster ska publiceras för att förenkla tillgången till registerinformation.

Informationssäkerhet

De parter som deltar i informationssamverkan har ansvar för att information som tillhandahålls är korrekt och tillförlitlig och att den är klassificerad utifrån verksamhetens säkerhets- och sekretessbestämmelser. Det måste även säkerställas vem användaren är och vilken behörighet denne har i en given situation. Tillförlitligheten på informationen ska säkras genom att händelser i efterhand kan spåras. Dessa krav på informationssäkerhet innebär stora utmaningar. Dock är det så att all lagring och utbyte av information inte har samma krav på



säkerhet. Hur informationens säkerhetsnivå ska klassificeras och hur man styr vem som har tillgång till viss information kräver breda överenskommelser.

En viktig grundbult i arbetet med att utveckla e-förvaltning är att alla grupper av privatpersoner garanteras en elektronisk identitet. Medarbetare och utförare behöver också e-legitimationer i tjänsten samt behörighetsystem som är kopplade till dessa. Vidare krävs att IT-system har servercertifikat för säkert informationsutbyte maskin till maskin. E-legitimationsnämnden, i vilken SKL deltar, har i uppdrag att ta fram en Svensk e-legitimation. Denna ska bygga på en federativ modell som möjliggör att olika lösningar för autentisering och auktorisering kan samverka och ge åtkomst till andra aktörers register och tjänster. Detta skulle förenkla för privatpersoner, företag och medarbetare som bara behöver identifiera sig en gång vid varje givet tillfälle.

De administrativa stödprocesserna för identitets- och behörighetshantering är förutsättningar för att autentisering och åtkomstkontroll ska fungera. Rätt kvalitet på informationen som beskriver identiteter och behörighet för privatpersoner och medarbetare är grundläggande. Landstingen har tillsammans tagit fram lösningar för identitets- och behörighetshantering inom eHälsa. Kommunerna har möjlighet att använda dessa lösningar. För de allra flesta kommunerna är det svårt att ensamma hantera och klara säkerhetskraven enligt rådande bestämmelser inom området för vård och omsorg.

En viktig grundbult i arbetet med att utveckla e-förvaltning är att alla grupper av privatpersoner garanteras en elektronisk identitet.



Genomförande

Realiseringen av denna strategi och det fortsatta arbetet med att utveckla e-samhället kommer att kräva omfattande arbete och resurser på alla nivåer. Det är nödvändigt att SKL blir mer aktivt, pådrivande och samordnande för denna angelägna utveckling. Men det kommer framförallt att krävas insatser i varje kommun, landsting och region samt inom staten. Eftersom det brådskar med insatserna måste genomförandet påbörjas omgående.

”Det handlar om verksamhetsutveckling som kräver ett brett engagemang på ledningsnivå.”

Håkan Sörman, Vd Sveriges
Kommuner och Landsting

Organisation och samverkan

Realiseringen av denna strategi kräver att SKL i linje med det som beskrivs i Insatsområde 1: Ledning och styrning, skapar en mer ändamålsenlig organisation inom SKL:s kansli. Även om SKL står som ansvarig för merparten av strategins insatser kommer det att krävas ett stort engagemang och ansvarstagande från SKL:s medlemmar för att genomföra dem. Kommuner, landsting och regioner måste vara högst delaktiga såväl i de gemensamma aktiviteterna som i genomförandet på hemmaplan. Dessutom kräver genomförandet av flera av insatserna en nära samverkan med staten.

En nyckelfaktor är att finna lämpliga former för att ta tillvara genomfört och pågående arbete, skapa förankring och spridning av resultat. Från det mångåriga arbetet inom eHälsa, geodata och e-handel finns erfarenhet, kompetens,

Kommuner, landsting och regioner måste vara högst delaktiga såväl i de gemensamma aktiviteterna som i genomförandet på hemmaplan.

”Nyckeln till e-samhället bygger på samverkan mellan alla nivåer.”

Katarina Nyberg Finn Kommunalråd (s)
Östersund, ledamot SKL:s beredning för eSamhället



Not. 21.

För realisering av den nationella strategin för eHälsa bidrar landstingen och staten årligen med ca 250 miljoner kronor respektive 50 miljoner kronor.

Not. 22.

För att förbättra tillgången till geografisk miljöinformation, i enlighet med EU-direktivet Inspire, avsätter regeringen 50 miljoner kronor per år 2010–2012. Genom samverkansavtal för geodata kan myndigheter, kommuner och andra organisationer för offentlig användning nyttja samlat utbud av geodata till en fast årsavgift.

Not. 23.

SKL har tillsammans med staten sedan 1998 ett gemensamt tekniskt kansli för att genom standardisering och vägledning främja e-handel. Kostnaden för kansliet har legat på 1,8–2,3 miljoner kronor per år och har fördelats mellan parterna årligen. Därutöver bär respektive organisation kostnader för de som arbetar med e-handelsfrågor.

arbetsformer, vägledningar och lösningar som i vissa delar enkelt kan tas tillvara inom andra verksamhetsområden medan andra delar behöver anpassas. Vägledningar, lösningar och insatser i projekt som finns lokalt, regionalt och i nätverk ska kunna lyftas till en nationell nivå för att generaliseras, spridas och återanvändas. Samverkan ska baseras på lokala och regionala behov.

Planer och uppföljning

Nästa steg är att SKL i nära samråd med medlemmarna, staten och andra intressenter konkretiserar och kompletterar strategin med underlag som vägleder medlemmarnas arbete samt med projekt- och handlingsplaner. Handlingsplaner för satsningar inom specifika verksamhetsområden ska tas fram allteftersom medlemmarna ställer krav på detta. Existerande handlingsplaner finns för t.ex. *Nationell eHälsa*, *Nationella geodatastrategin*, *Strategi och handlingsplan för Intelligent transport system och tjänster* och e-handel.

Planerna ska hantera prioritering av insatser samt beskriva mål, organisation, tidplan, budget och finansiering. Behovet av samverkan och överenskommelser med andra aktörer och intressenter behöver då också klargöras. Flera av de i strategin utpekade insatserna ska påbörjas under 2011 och resultera i konkret stöd till medlemmarna. Strategin och dess kompletterande planer ska följas upp årligen.

Finansiering och överenskommelser

De överenskommelser rörande finansiering som krävs för att realisera denna strategi och för det fortsatta arbetet med att utveckla e-samhället behöver förtydligas i kommande projekt- och handlingsplaner. Aktörer som kan tänkas samarbeta kring projekt och dess finansiering är förutom kommuner, landsting och regioner t.ex. regionala samverkansorgan, Inera, SKL Kommentus, Sambruk, E-delegationen, statliga myndigheter, regeringen, EU, utförare, leverantörer och andra organisationer.

Utgångspunkten är att finansiering av genomförandet av de insatser som SKL åtar sig sker inom ramen för SKL:s ordinarie verksamhet, men förutsätter att kommuner, landsting, regioner och andra intressenter står för resurserna att själva bemanna projekt med lämplig kompetens. Finansiering av genomförandet av de insatser som rör lokalt och regionalt ansvarstagande sker av respektive part.

Inom området informationsstruktur, IT-infrastruktur och informations-säkerhet kan det komma att krävas särskilda överenskommelser och finansieringsmodeller som uppmuntrar delaktighet, bygger på givna incitament och tar hänsyn till att fördela utvecklings- och förvaltningskostnader.

För mer specifika satsningar inom verksamhetsområden, där det finns stora behov att samverka - inom offentlig sektor, med utförare, leverantörer och andra aktörer - kommer det att i likhet med vad som skett inom t.ex. eHälsa²¹, geodata²² och e-handel²³ att krävas särskilda överenskommelser.

Strategi för eSamhället

Människor förväntar sig i allt högre grad att snabbt, enkelt och säkert kunna sköta sina ärenden, få tillgång till information och ha möjlighet till inflytande genom digitala kontaktvägar. Vi lever i en tid då e-samhället utvecklas och etableras. Det finns kommuner, landsting och regioner som är förebilder i denna utveckling. Men för de allra flesta innebär detta stora utmaningar och det är få som själva har kompetens eller resurser att driva denna angelägna verksamhetsutveckling. Gemensam kraftsamling och ökad kommunal samverkan är därför nödvändig.

Syftet med strategin är att förbättra kommunal sektors förutsättningar för utveckling av e-förvaltning genom att peka ut gemensamma mål och insatsområden. Strategin visar inriktningen på det arbete som behöver göras gemensamt inom sektorn oavsett verksamhetsområde.

Strategi för eSamhället antogs av SKL:s styrelse i april 2011. Eftersom förverkligandet av strategin och den fortsatta utvecklingen av e-samhället förutsätter stort engagemang och ansvarstagande av samtliga kommuner, landsting och regioner rekommenderar SKL:s styrelse att kommuner, landsting och regioner för sin del antar strategin.