

# Digitala vägen till morgondagens välfärd

HANDLINGSPLAN FÖR E-SAMHÄLLET 2013-2015



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting

# Digitala vägen till morgondagens välfärd

HANDLINGSPLAN FÖR E-SAMHÄLLET 2013-2015



Upplysningar om innehållet:  
Åsa Zetterberg, [asa.zetterberg@skl.se](mailto:asa.zetterberg@skl.se)

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2013  
ISBN/Bestnr: 978-91-7164-915-7  
Foto: Christofer Dracke, Thomas Henrikson,  
Rickard Eriksson, Casper Hedberg.  
Jenny Gaulitz/Johner. Maskot.  
Produktion: ETC Kommunikation

## Förord

Den digitala utvecklingen ställer vårt samhälle inför fantastiska möjligheter men också stora utmaningar. Den senaste utvecklingen med mobiltelefoner som har internetuppkoppling innebär att ungefär 60 procent av svenskarna, i sin ficka, har tillgång till kunskap som kan nås på sekunden, som är bred och som omfattar kunskapskällor i hela världen. Allt fler av oss använder en smart mobiltelefon för att läsa nyheter, delta i sociala nätverk, eller få vägbeskrivning. Det sparar tid, ger fler valmöjligheter och förenklar vår vardag.

Sverige som nation har en hög it-mognad. En stor andel av befolkningen har tillgång till Internet. En utmaning är att få fler att våga och vilja använda Internet, så att de inte hamnar utanför. En annan utmaning är att erbjuda digitala tjänster som underlättar för människor i sin kontakt med det offentliga Sverige. Här släpar Sverige efter i internationell jämförelse. Det behövs smarta tjänster som gör det lätt att ta del av offentlig information, starta företag, komma i kontakt med vården, eller planera en utbyggnad av villan.

Med bra e-tjänster och ökad öppenhet kan privatpersoner och företag ta ansvar och kontroll över sin vardag på ett nytt sätt, och själva bidra till utvecklingen av samhället.

Denna handlingsplan syftar till att höja tempot i omställningen av det offentliga Sverige till ett e-samhälle. Handlingsplanen utgår från Strategi för eSamhället, som Sveriges Kommuner och Landstings styrelse antog i april 2011. Strategin slår fast att Sverige behöver bli bättre på att ta tillvara digitaliseringens möjligheter för att bli öppnare, enklare och effektivare. Det kan vi bara åstadkomma genom nära samverkan mellan kommuner, regioner, landsting, statliga myndigheter och näringsliv. Vi måste överbrygga våra administrativa gränser och erbjuda smarta tjänster som utgår från privatpersoners livssituation och företagets behov. Först då får vi ett e-samhälle till nytta för alla.

Stockholm januari 2013



Anders Knappe  
*Ordförande, Sveriges Kommuner och Landsting*

## Innehåll

- 6 Kapitel 1. Sammanfattning
- 7 Kapitel 2. Inledning
- 10 Kapitel 3. Enklare vardag för privatpersoner och företag
- 12 Kapitel 4. Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet
- 15 Kapitel 5. Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten
- 18 Kapitel 6. Skola och lärande
- 21 Kapitel 7. Näringsliv och arbete
- 23 Kapitel 8. Samhällsbyggnad, transporter och miljö
- 25 Kapitel 9. Demokrati och delaktighet
- 28 Kapitel 10. Strukturella förutsättningar för e-tjänster i offentlig sektor
- 31 Kapitel 11. Genomförande

## Sammanfattning

Modern informations- och kommunikationsteknologi ändrar på ett påtagligt sätt förutsättningarna för privatliv, näringsliv och offentlig sektor. Även om Sverige på många punkter står sig bra i denna utveckling, så visar studier att offentlig sektor i Sverige ligger sämre till än många andra jämförbara länder i Europa. Det finns dessutom stora skillnader mellan kommuner gällande i vilken grad man har tagit vara på digitaliseringens möjligheter och erbjuder smarta digitala välfärdstjänster. En annan utmaning är att det fortfarande är 1,2 miljoner svenskar som står utanför e-samhället.

Handlingsplanen *Digitala vägen till morgondagens välfärd* är en konkretisering av *Strategi för eSamhället*, som Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) styrelse ställde sig bakom i april 2011. Planen sträcker sig över perioden 2013–2015 och pekar ut 32 viktiga initiativ med förväntade lägen år 2015, som SKL ska driva och samordna. Initiativen är viktiga steg på vägen mot morgondagens välfärd och strävar mot de tre övergripande målen för e-samhället:

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

Initiativen presenteras under respektive mål samt under följande programområden: Skola och lärande, Näringsliv och arbete, Samhällsbyggnad, transporter och miljö, Demokrati och delaktighet samt Strukturella förutsättningar. Sammanställning av samtliga initiativ finns på sista sidan.

För genomförandet av handlingsplanen behövs, förutom att SKL tar initiativ, driver på och samordnar; lokalt ansvarstagande för regional och nationell samverkan, nationellt koncerngemensamt samarbete inom offentlig sektor, gemensamma upphandlingar, erfarenhetsutbyte och mötesplatser. Initiativen finansieras på olika sätt. Det handlar bland annat om finansiering från SKL, E-delegationen, VINNOVA, statliga myndigheter och samfinansiering från kommuner, landsting och regioner. SKL kommer dessutom att pröva crowd funding (användarfinansiering) genom att tillgängliggöra en digital tjänst för insamling av idéer till gemensamma utvecklingsprojekt, intresseanmälan för att delta i och bidra till finansiering av projekten. För att frigöra utrymme för ytterligare utveckling av e-samhället behöver kommuner, landsting och regioner i högre utsträckning samverka kring e-tjänstutveckling och effektivisera sin it-drift och administration.

Handlingsplanen ska följas upp och revideras årligen.

## Inledning

### Den digitala revolutionen

Modern informations- och kommunikationsteknologi ändrar på ett påtagligt sätt förutsättningarna för privatliv, näringsliv och offentlig sektor. I likhet med andra stora teknikskiften finns vinnare, som snabbt lär sig utnyttja det nya och kan dra stora fördelar av det. Likväl finns det personer, företag och organisationer som har svårare att ta till sig det nya och riskerar att hamna på efterkälken med allt vad det kan innebära.

### Sverige ligger bra till men ...

Den höga användningen av internet i Sverige gör att World Economic Forums rapport *The Network Readiness Index 2012* konstaterar att "Sverige är bäst i världen på att sätta internet i arbete". Men man säger samtidigt att trots att det är så många som använder internet i Sverige är det förvånansvärt lite innehåll som finns tillgängligt.<sup>1</sup>

### Digitala klyftor

Även om Sverige ligger mycket bra till generellt sett, visar World Economic Forums rapport att offentlig sektor i Sverige ligger sämre till än många jämförbara länder i Europa.

Inom offentlig sektor finns stora skillnader mellan främst större kommuner i jämförelse med de små och medelstora. Detta har tydligt kommit till uttryck i mätningar som SKL gjort.

Det är fortfarande 1,2 miljoner svenskar som står utanför e-samhället, som mycket sällan eller inte alls använder internet. Det rör sig i huvudsak om äldre människor över 45 år visar rapporten *Svenskarna och Internet 2012*, Internetstiftelsen .SE. Det finns med andra ord risk för digitala klyftor om inte något görs.

### Enklare, öppnare och effektivare

Detta är bakgrunden till att SKL sedan 2010 har prioriterat frågor kopplat till utvecklingen av e-samhället. I *Strategi för eSamhället*, som SKL:s styrelse ställde sig bakom 2011, fastslogs tre övergripande mål för kommunal sektors utveckling av e-samhället:

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

Not. 1. Källa: Rapporten *Svenskarna och Internet 2012* från .SE.



Regeringen har i *It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige* anslutit sig till dessa mål. Dessutom har regeringen som mål för it-politiken att ”Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter”.

### Samverkan är nyckeln

Inom vård- och omsorgsområdet har det pågått ett gemensamt arbete inom e-hälsa mellan landstingen, regionerna, kommunerna, privata vårdgivare och regeringen under ett antal år. Men inom övriga områden har samarbetet varit fragmentariskt. För att driva på samverkan och e-utvecklingen inom fler verksamhetsområden inrättade SKL år 2012 den nya avdelningen Center för eSamhället, CeSam.

Nationellt och regionalt samarbete är helt avgörande för att snabbt kunna utnyttja digitaliseringens alla fördelar och för att kunna effektivisera allt från serverdrift till gemensamma stödtjänster såsom löne- och ekonomiadministration, e-arkiv. Det är ett stort resursslöseri att 290 kommuner, med samma uppdrag i grunden, tar fram kravspecifikationer och genomför upphandlingar var för sig. Med gemensamma lösningar och upphandling får man högre interoperabilitet, skal fördelar och effektivitetsvinster.

### Effektivisering nödvändig

Kommun- och landstingssektorn står inför stora utmaningar som snabb urbanisering, ökad försörjningskvot och stora rekryteringsbehov. För att klara denna uppgift på ett rimligt sätt måste verksamheten effektiviseras. Modern teknik kan i stor utsträckning bidra till detta, inte minst inom administration och myndighetsutövning, men också i kärnverksamheten.

### Inte en it-fråga – en ledningsfråga

Tekniken i sig skapar intresse och fascination men skrämmer också många. Frågor kopplade till e-samhället har därför varit och är än i dag en fråga som överlämnats till it-specialister, men allt fler inser frågans strategiska vikt. I likhet med näringslivet bör frågor kopplade till e-samhället vara en ledningsfråga för både förtroendevalda och tjänstemän.

### Handlingsplan 2013–2015

Denna handlingsplan är en konkretisering av *Strategi för eSamhället* och pekar ut viktiga initiativ som SKL ska driva och samordna inom e-samhället för att nå förväntat läge 2015. Planen omfattar initiativ kopplade till kommunal sektors verksamhetsutveckling med stöd av IT.

De 32 initiativ som beskrivs i denna plan är steg på vägen mot morgondagens välfärd och strävar mot de tre övergripande målen för e-samhället; enklare, öppnare och effektivare. Initiativen presenteras under respektive mål samt under följande programområden: Skola och lärande, Näringsliv och arbete, Samhällsbyggnad, transporter och miljö, Demokrati och delaktighet samt Strukturella förutsättningar. Handlingsplanen ska följas upp och revideras årligen. I nästa års upplaga är ambitionen att bland andra områdena kultur och fritid samt individ- och familjeomsorg ingår. För det gemensamma e-hälsarbetet inom vård och omsorg har SKL:s styrelse sedan tidigare (juni 2012) antagit en handlingsplan för perioden 2013–2018.





## Digitala vägen till morgondagens välfärd – handlingsplan för e-samhället 2013–2015

TABELL 1. Sammanställning av handlingsplanens 32 initiativ som utgör viktiga steg mot ett enklare, öppnare och effektivare samhälle.

Program- områden	Övergripande mål	Enklare vardag för privatpersoner och företag	Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet	Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten
<b>Gemensamma funktioner och tjänster</b>		<u>Min ärendeöversikt</u> <u>Mina uppgifter</u> <u>Mina meddelanden</u> <u>Mina fullmakter</u> <u>Erkännande av föräldraskap</u>	<u>Öppna data</u> <u>E-arkiv</u> <u>Dela öppna lösningar</u> <u>Servicejämförare</u>	<u>Effektiv it-drift</u> <u>E-handel</u> <u>Digital kommunikation som huvudkanal</u>
<b>Skola och lärande</b>		<u>Tillgång till modern och öppen it-infrastruktur för lärande</u> <u>Digitala läresurser anpassade till varje elevs lärande</u>		<u>Enklare och effektivare skoladministration</u>
<b>Näringsliv och arbete</b>		<u>En gemensam ingång för företagare</u>	<u>Enklare hantering av ekonomiskt bistånd</u> <u>Förenkla matchning för jobb</u> <u>Digital informationsöverföring av uppgifter om nyanlända</u>	<u>Jämföra servicenivå till företagare</u>
<b>Samhällsbyggnad, transporter och miljö</b>			<u>Digital beräkningstjänst för miljöbalkstaxa</u> <u>Geodata</u>	<u>Digitalisering av gemensam bygglovsprocess</u> <u>Digitalisering av detalj- plan- och fastighetsbildnings- process</u>
<b>Demokrati och delaktighet</b>			<u>Medborgardialog med stöd av it</u> <u>Digital delaktighet</u>	<u>Elektroniska val och digital- isering av valadministration</u> <u>Digitalisering av nämndadministration</u>
<b>Strukturella förutsättningar för e-tjänster i offentlig sektor</b>		<u>E-legitimation</u>	<u>Bredband</u>	<u>Gemensam it-arkitektur</u> <u>Informationssäkerhet</u>

## Enklare vardag för privatpersoner och företag

### Det digitala mötet

Intresset bland privatpersoner och företagare att utnyttja digitala kommunikationskanaler ökar mycket snabbt. Smarta telefoner, läsplattor, snabb internetaccess via bredband och allt fler smarta och enkla applikationer bidrar till detta. Människors vilja att bidra till en hållbar värld genom minskat resande och lägre pappersförbrukning är också en faktor som bidrar till en ökad digitalisering.

### Nästan alla svenskar använder internet

Idag använder nästan alla svenskar internet i någon form. 95 procent alla mellan 9 och 55 år har använt internet någon gång och i åldrarna 12–45 år är nästan 90 procent dagliga användare. Spridningen är alltså mycket god och användningen ökar hela tiden, framförallt i de yngre åldersgrupperna. Samtidigt kan vi se att det finns grupper i samhället som riskerar att hamna utanför den digitala revolutionens alla möjligheter.

### Den mobila utvecklingen

Den mobila utvecklingen går framåt med stormsteg. På bara två år har hälften av svenskarna övergått till att använda internet via mobilen. Till exempel ser 790 000 personer varje vecka på SVT.se med mobiltelefon eller läsplatta.

### Den digitala vägen som huvudkanal

För att möta den snabbt växande efterfrågan på digitala tjänster är det viktigt att den offentliga sektorn tar gemensamma krafttag och samarbetar för att tillhandahålla information, kunskap och service via nätet.

Såväl privatpersoner, företagare som våra medlemmar har mycket att vinna på att utnyttja den digitala vägen som huvudkanal. Det skapar ett oberoende till tid och rum, och innebär lägre transaktionskostnader och ökad effektivitet.

### Ett enklare möte med full överblick

Privatpersoner och företag har svårt att hålla reda på vilken offentlig myndighet som ansvarar för vad. Därför återkommer ständigt önskemål om av överblick och enklare kontaktvägar. Användarna vill ha en samlad digital vy där man enkelt kan få en överblick av sina olika kontakter med kommunen, landstinget, regionen eller statliga myndigheter.

I olika stadier i livet har människor mer eller mindre kontakt med offentlig sektor. Barnfamiljer är en grupp med många kontakter med offentlig sektor. Att kunna förenkla vardagen för dem och alla andra genom att erbjuda en samlad digital överblick med bland annat bokningar, ansökningar, val, pågående ärenden, kontaktuppgifter, fullmakter med mera är en prioriterad fråga.



## Initiativ och förväntat läge 2015

### En uppgift en gång - Mina uppgifter

Privatpersoner och företagare ska ha möjlighet att själva komplettera sin personinformation med kontaktuppgifter såsom e-post, mobilnummer, sekundäradress, närstående. Detta innebär en kraftig minskad uppgiftslämnarböroda, inte minst för barnfamiljer. Offentliga aktörer hämtar uppgifter direkt från tjänsten så att rätt kontaktuppgifter alltid används.

#### **Förväntat läge 2015**

En nationell digital tjänst för att lämna och hämta kontaktuppgifter finns tillgänglig.

### Enklare hantering av fullmakter - Mina fullmakter

En nationell visningstjänst för hantering av fullmakter för privatpersoner och företagare och en nationell ställföreträdaretjänst för bland annat överförmyndare och gode män ska utvecklas. Förslag finns även att utveckla en fullmaktsnod för försäkringsbranschen. Projektet drivs i samarbete med E-delegationens myndigheter.

#### **Förväntat läge 2015**

Nationella digitala tjänster för fullmaktshantering finns tillgängliga för privatpersoner, gode män, överförmyndare och företagare.

### Förenkla för barnfamiljer - Erkännande av föräldraskap

Barnfamiljer har behov av mer samordnad kommunikation och service från offentlig sektor. Som ett viktigt steg mot en enklare vardag för barnfamiljer utvecklas digitala tjänster för erkännande av föräldraskap och anmälan om delad vårdnad. Projektet drivs i samarbete med Skatteverket, Stockholm stad, Göteborgs stad och Malmö stad med flera.

#### **Förväntat läge 2015**

En nationell digital tjänst för att anmäla faderskap och delad vårdnad finns tillgänglig.

### Överblick över offentliga ärenden - Min ärendeöversikt

Privatpersoner och företagare ska ha möjlighet att få överblick och kunna följa status på sina ärenden hos offentlig sektor via en gemensam översikt. Användaren väljer själv vilka ärendetyper han/hon vill se och via vilken operatör översikten ska nås. Grundprincipen är att informationen ska finnas tillgänglig där och när den enskilde vill. Projektet bedrivs i samarbete med E-delegationens myndigheter.

#### **Förväntat läge 2015**

En nationell digital tjänst för överblick av offentliga ärenden finns tillgänglig.

### Säker digital brevlåda - Mina meddelanden

Privatpersoner och företag bör i större utsträckning ha möjlighet att få meddelanden från offentlig sektor via digitala kanaler. Eftersom det många gånger behövs en mer säker hantering av offentliga meddelanden än vad vanlig e-post erbjuder har det utvecklats lösningar för säker digital brevlåda för offentlig sektor. Tjänsten minameddelanden.se vidareutvecklas till att bli en förmedlingstjänst för digitala meddelanden för hela den offentliga sektorn. De klassiska breven i fönsterkuvert erbjuds användarna i digital form. Projektet drivs i samarbete med Skatteverket och Tillväxtverket på uppdrag av E-delegationen.

#### **Förväntat läge 2015**

Samtliga kommuner, landsting och regioner erbjuder privatpersoner och företag möjlighet att motta integritetskänsliga meddelanden via en säker digital brevlåda.

## Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet

### Öppna data för innovativ utveckling

Offentlig sektor skapar dagligen information som kan ge upphov till fantastiska innovationer. Genom att göra informationen tillgänglig för entreprenörer kan dessa utveckla nya smarta tjänster.

Den svenska lagstiftningen 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.

Öppen data från offentlig sektor är samma data som myndigheten ägt sedan tidigare, men som görs mer tillgänglig. Stockholms stad, Umeå och Örebro är goda exempel på kommuner som har delat med sig av öppna data och lyckats stimulera andra aktörer att ta fram smarta tjänster och appar.

### Öppenhet för att jämföra

SKL bedriver sedan flera år tillbaka ett prioriterat arbete kring öppna jämförelser. Syftet är att stimulera kommuner, landsting och regioner att analysera sin verksamhet, lära av varandra, förbättra kvaliteten och effektivisera verksamheten. Dessutom har den enskilde rätt till full insyn i vad gemensamt finansierade verksamheter åstadkommer.

Samtidigt har det inom vissa verksamheter och i vissa kommuner, landsting och regioner tagits fram digitala tjänster i form av så kallade servicejämförare för att möjliggöra jämförelser mellan olika verksamheter, till exempel i samband med val av service och utförare.

### Digitala arkiv – offentlighetsprincipen på riktigt

Alla kommuner, landsting och regioner behöver digitala arkiv för att elektroniskt kunna lagra och återsöka alla de tusentals handlingar och ärenden som hanteras inom organisationen. Det ska vara enkelt för allmänheten, medier, forskare, medarbetare och förtroendevalda att få tillgång till offentlig information elektroniskt. Det förutsätter att det också är enkelt att långsiktigt lagra och bevara handlingar elektroniskt och därmed uppfylla offentlighetslagstiftningen.

E-arkiv skapar även möjligheter till betydande interna effektiviseringsvinster eftersom mycket arbetstid sparas när den egna personalen inte behöver plocka fram arkiverade dokument i samma utsträckning som idag.



### **Dela öppna lösningar**

Idag läggs stora resurser inom offentlig sektor på att utveckla egna it-lösningar. Det är dock en del förändring på gång. Gemensamma upphandlingar, publika underlag och inte minst de initiativ som finns kring öppna data är exempel på en ökad insikt om att det är viktigt att dela på erfarenheter, utveckling och kostnader inom offentlig sektor.

För att minska beroendet av enskilda plattformar och lösningar bör offentlig sektors digitala tjänster i större utsträckning bygga på etablerade standarder och öppen källkod. Om möjligt bör anskaffade och utvecklade digitala lösningar göras återanvändbara för andra, förutsatt att detta är effektivt.



## Initiativ och förväntat läge 2015

### Öppna data

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. I detta ingår regeringens initiativ med den tekniska plattformen öppnadata.se. SKL samarbetar inom området med bland annat E-delegationen, VINNOVA, IT-forum Stockholm med flera.

### Förväntat läge 2015

Antalet öppna och kvalitetssäkrade datakällor från kommuner, landsting och regioner som finns lättillgängliga för tjänsteutvecklare har årligen fördubblats.

### E-arkiv

Privatpersoner, företag, media och forskare ska erbjudas enklare tillgång till arkiverad information i kommuner, landsting och regioner. Det finns ett stort intresse inom kommunal sektor att införa e-arkiv. SKL genomför en upphandling av ramavtal för e-arkiv för kommuner, landsting, regioner och kommunala bolag. SKL arbetar också med att stödja införande av e-arkiv.

### Förväntat läge 2015

Samtliga kommuner, landsting och regioner har påbörjat införande av e-arkiv. Mer än hälften har implementerat e-arkiv och påbörjat anslutning av verksamhetssystem.

### Dela öppna lösningar

Det behövs en nationell webbplats där aktörer inom offentlig sektor kan presentera och informera om öppna lösningar de tagit fram och som de vill dela med sig av till andra. Här finns också anvisning var man kan hämta programkoden. På webbplatsen ska bland annat den öppna tjänsten FixaMinGata för fel- och synpunktshantering finnas.

### Förväntat läge 2015

Allt fler kommuner, landsting och regioner använder i större utsträckning lösningar som bygger på etablerade standarder och öppen källkod.

### Servicejämförare

Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada), som ägs av den ideella föreningen Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) med staten och SKL som medlemmar, kommer att vidareutvecklas för att erbjuda öppna jämförelser och statistik på enhetsnivå. Statistiken ska presenteras som öppen data för att enkelt och digitalt kunna föda lokala och verksamhetsspecifika servicejämförare.

### Förväntat läge 2015

Merparten av alla kommuner, landsting och regioner har digitalt tillgängliggjort jämförelsetal för att den enskilde enkelt ska kunna jämföra olika offentligt finansierade verksamheter på enhetsnivå.



## Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

### Det digitala arbetssättet

Ett modernt digitalt möte kräver ett modernt digitalt arbetssätt på insidan. För att kunna öka tillgänglighet, kvalitet och sänka kostnader med hjälp av digitala lösningar behöver vi möta och kommunicera med privatpersoner och företag på de bästa sätt som står till buds. Den snabba tekniska utvecklingen, exempelvis med smarta telefoner och läsplattor, gör att möten och arbetssätt kontinuerligt behöver utvecklas och förändras.

Huvudförutsättningen för ett modernt arbetssätt är att man från början av en arbetsprocess arbetar med digitala arbetsflöden; allt ifrån hantering av förskolekö och dokumentation inom hemtjänsten till patientjournalnoteringar och synpunkter på en trasig gatlykta. Det digitala arbetssättet förbättrar möjligheterna till att enkelt följa upp verksamheten, säkerställa kvalitet och öka effektiviteten. När arbetslivet alltmer digitaliseras behöver medarbetares digitala arbetsmiljö lyftas för att förhindra frustration och förlorad arbetstid till exempel när system och hårdvara krånglar eller när medarbetare inte har rätt kompetens.

Ett viktigt steg på vägen emot digitala kommuner, landsting och regioner är att de digitala kommunikationskanalerna ska vara huvudkanal. De privatpersoner och företagare som av olika skäl inte kan

hantera digitala kanaler behöver få hjälp via exempelvis kontaktcenter eller bibliotek, eller ska kunna välja att kommunicera analogt. Men skiftet innebär att de stora ärendeflödena ska gå digitalt medan mindre undantag skickas på papper.

### Samverkan och regionala kluster

Det finns många olika exempel på nytta och potential med ett förbättrat utnyttjande av it i offentliga verksamheter, men samtidigt är det få kommuner, landsting och regioner som själva har kompetens och resurser att driva den verksamhetsutveckling som e-förvaltning innebär och skapa lösningar för e-tjänster. Lösningen för att skapa utrymme för utveckling och skalfördelar är samverkan mellan kommuner, landsting och regioner.

Samverkan kring digitala lösningar kan ske i flera olika former. En bra väg är att samla verksamhetsutveckling och drift av it i regionala eller andra typer av kluster, där kommuner, landsting och regioner hittar en storlek på samarbete som ger skalfördelar för både verksamhetsutveckling, inköp och drift. Flera goda samarbeten är redan igång men takten behöver öka under den kommande treårsperioden. På sikt är det tänkbart att drift och förvaltning av gemensamma offentliga tjänster i större utsträckning sker nationellt.



## Effektiv administration och it-drift

I en effektiv samverkan kan kostnaderna för administration och it-drift minskas så att mer resurser frigörs till utveckling. Idag lägger kommuner, landsting och regioner totalt 14 miljarder kronor årligen på förvaltning och drift av it-system. Det finns en stor potential till effektivare administration och it-drift, bland annat genom gemensamma administrativa lösningar för lönehantering och ekonomiadministration.

Det kan också röra sig om mer långtgående projekt som den "virtuella kommunen" där kommuner samverkar för att erbjuda en gemensam tjänsteplattform med många olika e-tjänster, men där användaren av e-tjänsten upplever att det är en lokal tjänst från den egna kommunen.

Tjänster i datormoln gör det enklare och effektivare att dela it-lösningar mellan många kommuner, landsting och regioner. Molntjänster kan beskrivas som färdigpaketerade tjänster där lagring, datorkapacitet, programvara eller liknande levereras över internet. Datakällor och tjänster i molnet ger ofta nya möjligheter att utveckla lösningar som förklarar för invånare och personal, men också levereras av tjänsterna med både högre tillgänglighet och sänkta kostnader.

## Det är smartare att handla tillsammans

Varje år upphandlar många kommuner, landsting och regioner snarlika eller identiska it-lösningar. Oftast lägger man mycket tid och resurser på upphandlingsunderlag och genomför upphandlingen på egen hand, trots att de flesta har liknande behov och liknande processer.

SKL och SKL Kommentus Inköpscentral har etablerat ett fördjupat samarbete kring upphandlingar

kopplat till e-samhället. Ambitionen är att flera ramavtalsupphandlingar inom området ska genomföras de närmaste åren, och att fler och fler kommuner, landsting och regioner upplever nyttan av att handla upp gemensamt. Först ut är en gemensam ramavtalsupphandling av e-arkiv under 2013.

Behovsstyrd utveckling behöver få ett stöd i behovsstyrd upphandling. Fokus behöver skifta från enbart pris och hårda funktionskrav till att även omfatta behov, innovation och användbarhet.

## Effektivare att handla elektroniskt

Ännu en viktig möjlighet till effektivisering är att alla offentliga myndigheter och bolag handlar elektroniskt. Med elektronisk handel menas ett sätt att skapa en effektiv inköpsprocess med it som stöd.

Sedan mitten av 1990-talet har det bedrivits arbete för att främja införandet av elektronisk handel inom offentlig sektor. Målsättningen har varit att effektivisera inköpsprocessen, skapa ökad trohet mot ingångna ramavtal och därmed få lägre priser. Vidare åstadkomma ökad ekonomisk styrning och goda förutsättningar för effektivitet och konkurrenskraft mellan leverantörer och offentlig sektor. Som ett led i arbetet har SKL, Ekonomistyrningsverket (ESV) och Kammarkollegiet tagit fram och ställt sig bakom en standard (Single Face To Industry, SFTI).

En stor potential finns i hela upphandlingskedjan med behovsanalys, förfrågningsunderlag, upphandling, anbudsutvärdering, tilldelning, avtal med firmateckning, avrop, fakturering och betalning. Det finns anledning att stödja även övergången till e-upphandling. I EU:s förslag till upphandlingsdirektiv föreslås att elektronisk upphandling ska bli obligatorisk för alla upphandlande enheter från 1 juli 2016.





## Initiativ och förväntat läge 2015

### **E-handel**

Ett stort arbete inom e-handel är redan gjort men ramverk och riktlinjer kring identifiering, signering, sekretess, informations-säkerhet och arkivering behöver harmoniseras med övrig e-förvaltningsutveckling. Dessutom behövs fortsatt stöd och information om e-handel men nu även om e-upphandling till kommuner, landsting och regioner. Upphandling inom offentlig sektor blir betydligt effektivare om den kan ske digitalt. Arbetet drivs i samarbete med ESV och Kammarkollegiet.

### **Förväntat läge 2015**

Merparten av alla kommuner, landsting och regioner upphandlar elektroniskt.

### **Digital kommunikation som huvudkanal**

Med syfte att öka användningen av digital kommunikation kommer projektet Språnget att marknadsföra tjänsten Mina meddelanden och den nya svenska e-legitimationen till privatpersoner och företagare. Projektet drivs i samarbete med Skatteverket, Bolagsverket och Försäkringskassan.

### **Förväntat läge 2015**

Digital kommunikation är huvudkanal för merparten av alla kommuner, landsting och regioner i deras kontakter med privatpersoner och företag.

### **Effektiv administration och it-drift**

Drift och förvaltning av kommuners, landstings och regioners it-system kostar 14 miljarder kronor varje år. Inköp, drift, förvaltning och vidareutveckling av dessa system har en stor effektiviseringspotential som realiseras när man har gemensam drift och förvaltning. Ännu större vinster finns om man har gemensam löne- och ekonomiadministration och om man köper system och tjänster tillsammans. För att främja utvecklingen mot effektivare it-drift behövs bättre jämförelser av it-kostnader och nyttor.

### **Förväntat läge 2015**

Merparten av alla kommuner, landsting och regioner ingår i regionala eller andra typer av kluster för gemensam drift och förvaltning av it-system och löne- och ekonomiadministration.

## Skola och lärande

### Utmaningar för svensk skola

Svenska skolan står idag inför stora utmaningar. Man är mitt uppe i förändringsarbetet med nya styrdokument, samtidigt som samhället är inne i en snabb och omvälvande förändring från industri-samhället till ett globaliserat e-samhälle. Tyvärr når inte alla elever skolans mål och lämnar i dag skolan utan att vara rustade för arbetslivets krav.

Skolans nya styrdokument lyfter fram modern teknik som en rättighet för eleven, det förutsätts att alla i skolan får lära sig att använda modern teknik som ett verktyg för kunskapssökande, kommunikation, skapande och lärande

### Nya möjligheter till måluppfyllelse

Genom digitaliseringen öppnas nya möjligheter för till exempel elever med annat hemspråk, dyslexi eller andra svårigheter att möta skolans och arbetslivets krav. Detta ställer helt nya krav på skolan som organisation och på dem som arbetar i och med skolan; elever, lärare, skoledare och förtroendevalda.

Många skolor använder redan idag i hög utsträckning digitala verktyg, men skillnaderna är stora och tenderar snarare att öka än minska. Ett antal skolor har kommit långt, samtidigt som andra skolor ännu inte kommit igång. Skolinspektionen har också kon-

staterat att det på många håll, även där tekniken är tillgänglig, finns brister i hur it används för att främja måluppfyllelse.

### Digitaliseringen förändrar roller och arbetssätt i skolan

Att en modern skola har tillgång till och kan använda moderna verktyg och digitala resurser för lärandet och att den digitala kompetensen är hög är en förutsättning för att svenska elever i framtiden ska vara bland de bästa i världen. Det räcker inte att skaffa datorer, läsplattor och ha tillgång till digitala läromedel. För att möta alla utmaningar och möjligheter krävs nytänkande, innovationskraft och ett modigt ledarskap. Men också ett nytt sätt att samverka mellan skolor, skolhuvudmän och statliga myndigheter.

Lärarnas roll och arbetssätt kommer att utvecklas i takt med elevernas nya möjligheter att tillgodogöra sig kunskap och färdigheter via digitala läromedel. Nya former för pedagogik och didaktik växer fram. Men också föräldrar bör bli mer delaktiga i elevens lärande och utveckling, vilket särskilt kan gynna elever som behöver extra stöd och hjälp i sitt skolarbete.



### Digital kompetens en nödvändighet för alla

Ska Sverige som nation och varje elev som individ vara framgångsrika i det framtida globala samhället är det av central vikt att samtliga skolor deltar i denna förändringsprocess. Vi måste använda de möjligheter tekniken ger till att utveckla både verksamheten i stort, men framförallt alla som verkar i skolan så att de har den kompetens som behövs för att leva och verka i e-samhället. Det är ett tydligt uppdrag till skolan att utveckla generella framtidskompetenser på samma sätt som varje elev ska utveckla kunskap i ämnen och nå målen.

#### En skola i e-samhället:

- › använder modern teknik och pedagogik för att möta och motivera varje elev utifrån sina behov till utveckling och måluppfyllelse.
- › drar nytta av de digitala möjligheter som ges för att utveckla skolans pedagogiska verksamhet, kvalitet och resultat.

- › ger lärare och elever tillgång till uppkopplade digitala verktyg och möjlighet att ta med egna enheter.
- › använder i hög utsträckning olika medier och resurser anpassade till den individuella elevens behov och den aktuella lärsituationen.
- › gör föräldrarna mer delaktiga i elevernas lärande och utveckling.
- › har enkla, effektiva och digitaliserade administrativa system som gör att läraren får mer tid till det pedagogiska mötet med eleven.
- › har en modern och öppen it-infrastruktur med databaser och system byggda på öppen arkitektur som möjliggör ett effektivt användande av skolans data för uppföljning och som beslutsunderlag.
- › utvecklar och använder den digitala kompetensen hos såväl barn/elever, lärare, ledare och andra medarbetare.





## Initiativ och förväntat läge 2015

### Tillgång till modern och öppen IT-infrastruktur för lärande

Samtliga elever och lärare har behov av god tillgång till datorer, läsplattor eller andra enheter som används för såväl elevernas måluppfyllelse som utveckling av generella digitala kompetenser. Samtliga skolor har också behov av en snabb och flexibel tillgång till internet. Detta kan lösas på olika sätt men är en nödvändighet för att alla skolor ska kunna dra nytta av digitala läromedel och förbereda eleverna för framtidens arbetsliv.

SKL har låtit genomföra ett antal gemensamma upphandlingar, i samverkan med skolhuvudmännen, som skapat förutsättningar för att samtliga kommuner kan möta kraven på god tillgång till modern och öppen it-infrastruktur.

### **Förväntat läge 2015**

Alla elever och lärare har tillgång till moderna verktyg och internet.

### Enklare och effektivare skoladministration

Dagens skoladministrativa system är till vissa delar ineffektiva och dyra. Detta stjäl resurser från det pedagogiska arbetet. Det finns ett stort behov av nya effektiva system med öppna gränssnitt, som gör det möjligt att förenkla skolornas vardag och frigör tid till lärande. Vidare finns behov av att elever och målsmän kan följa planering, skolarbete och måluppfyllelse på ett smidigt och säkert sätt.

### **Förväntat läge 2015**

En gemensam upphandling av ramavtal för öppna och effektiva skoladministrativa system har genomförts och merparten av alla kommuner har gemensamt avropat dessa.

### Digitala läresurser anpassade till varje elevs lärande

Enkel och snabb tillgång till relevanta digitala läromedel i olika format som film, text, ljud med mera är en avgörande faktor för elevernas lärande. Utbudet av digitala och anpassade läromedel kommer att öka i snabb takt. Samtidigt producerar många lärare och elever digitala läromedel som man vill dela med andra.

SKL har tillsammans med Kronobergs-, Jämtlands-, och Västertobottensregionerna, Statens Medieråd, DIK, Kungliga Biblioteket och Utbildningsradion påbörjat ett projekt som syftar till att skapa förutsättningar för en kvalitativ och lättillgänglig tillgång till digitala läromedel.

### **Förväntat läge 2015**

En gemensam tjänst för skolor och elever finns tillgänglig för spridning och delning av kvalitetssäkrade digitala resurser med koppling mot styrdokumentet.

## Näringsliv och arbete

### Företagens administrativa börda

Enligt Tillväxtverkets mätningar uppgår företagens administrativa kostnader till 100 miljarder kronor. Fler smarta e-tjänster och en ökad användning av redan etablerade e-tjänster skulle spara miljoner åt både företag och offentlig sektor.

I regeringens Digitala Agenda fastslås att IT:s potential ska tillvaratas för att öka företagens tillväxt, konkurrenskraft och handel.

### Förenklat och minskat uppgiftslämnande

Att starta och driva ett företag innebär att man måste kontakta och interagera med ett antal offentliga aktörer. För näringsidkaren är det idag ett svårnavigerat område som kännetecknas av att samma uppgifter måste lämnas flera gånger. Som exempel kan nämnas att en person som ska starta en restaurang kan behöva fylla i över tjugo olika kommunala blanketter, där den största delen av informationen får fyllas i på nytt för varje blankett. Ofta får företagen dessutom olika och ibland motsägande svar och det tar lång tid att få besked och beslut.

Företagarportalen verksamt.se drivs gemensamt av Skatteverket, Bolagsverket och Tillväxtverket. Ambitionen är att verksamt.se ska utvecklas så att även kommunala tjänster ska kunna nås via portalen. De tillstånd och ärenden som en företagare har med offentlig sektor ska kunna hanteras från en ”ingång”. En uppgift behöver bara lämnas en gång, eller hämtas från redan befintliga register.

EU:s Tjänstedirektiv kräver att företagare i hela EU ska kunna sköta alla ansökningar och tillstånd elektroniskt hos kommunerna via en nationell kontaktpunkt. Den svenska kontaktpunkten är verksamt.se – den ska i sin tur hänvisa till respektive kommuns blanketter eller formulär. All fortsatt kommunikation ska sedan kunna ske elektroniskt.

### Smartare stöd för att få fler i arbete

Kommunen har ett ansvar för personer som har svårigheter att klara sin egen försörjning. En central uppgift när det gäller att stödja arbetslösa är att en noggrann matchning görs till tillgängliga arbeten och möjliga sysselsättningar. Andra områden som omfattar matchning är PRAO för elever både i grundskola och i gymnasium. I dag sker matchningsprocessen ofta manuellt, vilket är tidskrävande, omfattande och ofta ineffektivt.

Handläggningen av försörjningsstöd har stora möjligheter att bli bättre med ett elektroniskt informationsstöd. Handläggarna ska enkelt och digitalt kunna kontrollera inkomstuppgifter från en sökande av försörjningsstöd. På så vis frigörs tid som kan ägnas till att stödja den sökandes livssituation.

### Digital information om nyanlända

Förutsättningarna för kommunernas beredskap och mottagande av nyanlända kan förbättras med digital informationsöverföring från Migrationsverket till kommunerna gällande uppgifter om nyanlända.



## Initiativ och förväntat läge 2015

### En gemensam ingång för företagare

Företagare ska erbjudas en från offentlig sektorsamlad digital ingång och stöd för informations- och tillståndsgivning. SKL ska driva på utvecklingen av verksamt.se och samordna kommunernas krav och behov. Projektet DUKAT för restaurangägare utgör en viktigt grund. Samarbetspartners: Myndigheterna bakom verksamt.se; Tillväxtverket, Bolagsverket, Skatteverket samt E-delegationen.

### **Förväntat läge 2015**

Merparten av alla kommuner har tagit initiativ till att helt eller delvis ansluta sig till verksamt.se och tjänstedirektivet är uppfyllt av samtliga kommuner.

### Enklare hantering av ekonomiskt bistånd

Det ska skapa ett elektroniskt informationsstöd för handläggarnas kontroll av inkomstuppgifter från en sökande av ekonomiskt bistånd. Samarbetspartners: E-delegationen, uppgiftslämnande myndigheter, arbetslöshetskassorna, Sambruk.

### **Förväntat läge 2015**

Digital informationsinhämtning för ekonomiskt bistånd är etablerat i merparten av alla kommuner.

### Jämföra servicenivå till företagare

Det ska skapas möjligheter för att digitalt kunna jämföra kommunernas service till företagare, en vidareutveckling av INSIKT. Samarbetspartners: Stockholm Business Alliance.

### **Förväntat läge 2015**

Det är möjligt att digitalt jämföra samtliga kommuners service till företagare och resultaten kan följas i realtid.

### Förenkla matchning för jobb

Matchningsprocessen mellan arbetsmarknadens parter, för PRAO och vikarieförmedling, ska förenklas med en webbaserad lösning.

### **Förväntat läge 2015**

Merparten av alla kommuner använder webbaserade matchningstjänster för jobb.

### Digital informationsöverföring av uppgifter om nyanlända

Det finns behov av digital informationsöverföring av Migrationsverkets uppgifter om nyanlända till kommunerna. Samarbetspartners: Migrationsverket, E-delegationen.

### **Förväntat läge 2015**

Migrationsverkets uppgifter om nyanlända mottas elektroniskt av merparten av alla kommuner.



# Samhällsbyggnad, transporter och miljö

## Klimatsmart samhället med it

År 2050 kommer 70 procent av världens befolkning att bo i städer. Redan nu står städerna för 75 procent av världens samlade energikonsumtion och för mer än 80 procent av alla utsläpp av växthusgaser. It:s potential för miljö- och klimatförbättringar måste tas tillvara för att till exempel energieffektiviseringar i byggnader, minska resandet och energiförbrukningen.

Kollektivtrafiken och transportsystem är under stark förändring, inte minst med de möjligheter som modern teknik erbjuder. Fortsatt utveckling och användning av lösningar för intelligent transportsystem så kallade ITS-lösningar har många vinster. Genom användande av öppna trafikdata kan exempelvis appar skapas som underlättar trafikanters och resenärers reseplanering. Även i fordon används smart teknik för att underlätta framkomlighet och öka trafiksäkerhet. Frågan om ett gemensamt och elektroniskt biljettsystem för kollektivtrafiken är komplicerad, men oerhört angelägen och kräver gemensamma insatser från alla berörda inom branschen.

## Effektivare digitalt ärendeflöde inom plan och bygg

Det digitala ärendeflödet inom plan- och byggområdet mellan verksamhets- och myndighetsgränser är bristfälligt. För att minska privatpersoners och fö-

retags uppgiftlämnande i byggärenden och minska handläggningstider behövs sammanhållna myndighetsövergripande processer som ska stödjas av it.

Digitaliserad information och digitala filer är en förutsättning för effektiva arbetssätt. Ett exempel på framsynt arbete med digitala material för samhällsbyggnadsprojekt görs med BIM (Building Information Modelling), som stödjer hela vägen från idé och skiss till projektering och realisering. Istället för fysiska modeller av framtida byggnadsprojekt kan visuella modeller spridas på webb och i digitala kanaler för breddning av samråd och förankring.

## Informationsförsörjning med enhetliga geodata

Geodata (geografisk information och fastighetsdata) är en viktig grundbult för utveckling av digitala tjänster och har många användningsområden för till exempel positionering och planering.

Användarna av geodata blir allt fler och nya användningsområden uppstår. Användarna efterfrågar en snabbare och enklare åtkomst till aktuell geografisk information till rimliga priser.



## Initiativ och förväntat läge 2015

### Digital beräkningstjänst för miljöbalkstaxa

Det finns behov av att ge verksamhetsutövare större insyn i hur taxan beräknas, skapa incitament till mer miljöanpassad verksamhet och effektivisera kommuners handläggning. Med utgångspunkt i SKL:s taxemodell för miljötillsyn och bygglov ska en webbaserad beräkningstjänst tas fram. Arbetet sker i samarbete med bland annat Uppsala.

### **Förväntat läge 2015**

Merparten av alla kommuner använder den digitala beräkningstjänsten för miljöbalkstaxa.

### Digitalisering av gemensam bygglovsprocess

Bygglovsprocessen är en viktig länk i samhällsbygget, men också komplex med många parter och myndigheter involverade. En digitaliserad process skapar möjligheter till effektivare handläggning, likväl som ökad transparens och självservice. Det bidrar till att minska handläggningstider och kan medverka till ökat bostadsbyggande. Arbetet genomförs i samarbete med E-delegationen, Lantmäteriet, Boverket, Länsstyrelser, Stockholms stad.

### **Förväntat läge 2015**

Specifikation för en nationellt sammanhållen myndighetövergripande bygglovsprocess är fastställd och kan användas vid upphandling av it-stöd.

### Digitalisering av detaljplan- och fastighetsbildningsprocess

För att realisera målbilden om ökad digital hantering och genomförande av detaljplaner inom överskådlig tid behöver pilotprojekt stödjas. Det kan ge en ökad effektivisering och tydlighet inom tillämpningen av plan- och bygglagen. Arbetet sker i samarbete med branschen, Boverket, Lantmäteriet, Regeringskansliet och Länsstyrelsen.

### **Förväntat läge 2015**

Specifikation för en nationellt sammanhållen myndighetsövergripande detaljplan- och fastighetsbildningsprocess är fastställd och kan användas vid upphandling av it-stöd.

### Geodata

SKL och Lantmäteriet driver det gemensamma programmet Svensk GEOprocess. Syftet är att underlätta för medborgare, företag och myndigheter att få tillgång till enhetliga grundläggande geodata med bra kvalitet och till rimliga priser. Detta ska bli möjligt genom en effektivisering av verksamhetsprocesser inom Svenskt Lantmäteri.

### **Förväntat läge 2015**

Tillgången har förbättrats till enhetlig grundläggande geodata med bra kvalitet och till rimliga priser.

## Demokrati och delaktighet

### Nya arenor för demokrati och delaktighet

Via nya arenor på internet använder och förfogar privatpersoner idag över mycket kraftfulla verktyg för opinionsbildning, diskussion och deltagande. Idag har till exempel hälften av svenskarna konton på Facebook där publicering, diskussion, skapande av intressegrupper och mycket annat är en självklarhet.

I jämförelse med dessa förändringar i vår omvärld kan de befintliga offentliga strukturerna till viss del ses som omoderna. Behovet av att diskutera hur kommuner, landsting och regioner påverkas och hur de kan agera för att utveckla demokratin och stärka förtroendet för de offentliga institutionerna ökar.

Nya former för medborgardialog och delaktighet behöver utvecklas, prövas och utvärderas. Vad som är helt klart är att vi inte kan avstå. Förväntningarna på att kommuner, landsting och regioner skall erbjuda motsvarande tjänster som finns på nätet i övrigt ökar.

### Nätet ger nya möjligheter till dialog

Möjligheterna för kommuner, landsting och regioner att i större utsträckning bjuda in medborgare att delta, diskutera, påverka med mera genom att använda it-stöd är stora. Det kan ske genom lösningar på den egna hemsidan men även genom att i större utsträckning agera på externa arenor.

Tack vare smarta digitala tjänster kan medborgare delta i det demokratiska samtalet oberoende av tid och rum. Det underlättar för de som inte har vare sig tid eller möjlighet att komma till ett möte en vardagkväll i kommun- eller landstingshuset.

För att bli bra demokratiaktörer även på internet krävs såväl eftertanke som mod, inspiration, goda råd och ökad kompetens. Genom att ta fram en strategi för detta arbete tar man ställning till hur och var man skall agera på egna och andra arenor.

Flera kommuner, landsting och regioner prövar idag it-lösningar för ökad dialog och delaktighet bland annat e-petitioner, medborgarbudget, e-paneler ([www.skl.se/medborgardialog](http://www.skl.se/medborgardialog)).

### Öppenhet för ökad tillit

Vikten av att ständigt bygga förtroende för såväl det demokratiska systemet som organisationen kommun, landsting och region är stor. Förtroende tar lång tid att bygga upp men det kan också raseras fort.

Den senaste World Value Survey 2011 visar bland annat att en viktig faktor för att befolkningen skall ha förtroende för offentliga institutioner är att saker och ting sker rättvist, att man inte skall ha en fördel av att känna någon tjänsteman eller förtroendevald. Internationella experter talar också om "open by default" det vill säga att ha öppenhet som utgångsläge. Det gäller allt från öppna data och öppen information till öppna processer och arbetsrutiner.

Kommuner, landsting och regioner hanterar många komplexa frågor, då blir frågan om hur man informerar på ett tillgängligt och begripligt sätt allt viktigare. Genom att visualisera, använda webb-tv, film och GIS-kartor kan informationen utvecklas och göras mer tillgänglig.

### **Digital kompetens är lika självklart som att läsa och skriva**

Trots den höga användningen av internet i Sverige är det fortfarande många som upplever det svårt att använda ny teknik och de digitala tjänster som finns. Orsakerna kan vara att användaren behöver

stöd i att lära sig att använda tekniken, eller att tjänsterna inte är byggda med tillräckligt stort fokus på användbarhet för olika målgrupper.

En annan viktig faktor är osäkerhet inför att använda personliga uppgifter såsom exempelvis bankkonto- eller kreditkortsnummer, då man inte litar på systemen. Förutom satsningar som Digidel (digital delaktighet), och Hjälpmedelsinstitutets och Post- och telestyrelsens (PTS) pilotprojekt "IT-support för äldre och funktionshindrade" så gör bibliotek, kontaktcentra och medborgarkontor runt om i landet en stor folkbildningsinsats för att sprida digital kompetens och få fler att delta i e-samhället.







## Initiativ och förväntat läge 2015

### Medborgardialog med stöd av it

Politiska beslutsprocesser behöver bli mer tillgängliga och transparenta och medborgarnas inflytande öka genom användande av it-lösningar. Metodstöd och erfarenheter samlas på SKL:s webbplats. Dessutom kommer särskilt stöd ges för att utveckla visualisering och modererade dialogforum.

#### **Förväntat läge 2015**

Merparten av alla kommuner, landsting och regioner använder sig av digitala verktyg för att utveckla dialogen med medborgare.

### Digitalisering av nämndadministration

Allt fler kommuner, landsting och regioner förser sina förtroendevalda med läs-/surfplattor för att modernisera arbetet i styrelser och nämnder, det ger också en avsevärt minskad pappersförbrukning och minskad portokostnad. SKL har delat med sig av programkoden till Digitala Dagordningen som är ett stöd för att hantera möten digitalt.

#### **Förväntat läge 2015**

Merparten kommuner, landsting och regioner har digitaliserat nämndadministrationen.

### Digital delaktighet

SKL är partner i Internetstiftelsens kampanj för ökad digital delaktighet - Digidel. Trots en god tillgång till internet och en hög förekomst av datorer i olika former så finns ett stort behov av att stötta och utbilda de som ännu inte har sett möjligheterna och därmed inte använder internet. Kampanjarbetet bedrivs genom lokala insatser via studieförbund, bibliotek, kommuner med flera.

#### **Förväntat läge 2015**

Målet för hela kampanjen Digidel som startade 2011 är att fram till hösten 2013 få 500 000 fler att använda internet. Fram till 2015 ska ytterligare 200 000 använda internet.

### Elektroniska val och digitalisering av valadministration

I en förstudie kartläggs behovet av it-stöd för det administrativa valarbetet, alltifrån, planering av valarbetet, digitala röstlängder till rösträkning. SKL bevakar vallagskommitténs arbete för att skapa säkrare val 2014. Frågan om elektroniska val finns på agendan och vi följer utvecklingen inom området.

#### **Förväntat läge 2015**

Försöksverksamhet vid valet 2014 har skapat möjligheter för elektroniska val.

## Strukturella förutsättningar för e-tjänster i offentlig sektor

### En sammanhållen it-arkitektur skapar möjligheter

Bättre samverkan inom offentlig sektor förutsätter digitaliserade tjänster och information, men också gemensamma principer för hur system ska prata med varandra och hur man säkerställer att informationen är korrekt. Samordningen av principer som möjliggör det underliggande informationsutbytet, med bibehållet skydd av informationen, är en avgörande uppgift i e-samhället.

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.

En gemensam it-arkitektur som är vägledande och medger tekniska förutsättningar för informationsutbyte är nödvändig vid exempelvis framtagande av förvaltningsgemensamma funktioner. Syftet är att nå interoperabilitet samt möjliggöra återanvändning av redan tillgängliggjorda informationskällor och funktioner. Den gemensamma it-arkitekturen ska vara långsiktig, teknologiberoende och stabil under 5–10 år. För att en gemensam arkitektur ska bli framgångsrik är det viktigt att värna om produkt- och teknikneutrala lösningar.

### Öppenhet – inte stuprör och inlåsning

Generellt är offentlig verksamhets it-system inte byggda för ett öppet informationsutbyte, utan bildar istället stuprör med stor risk för inlåsning av information. Konsekvensen är att informationen inte kan återanvändas för utveckling, uppföljning och styrning.

För att lösa problemet behöver offentlig sektor gemensamt ställa krav på öppna standarder och tillgång till data genom öppet publicerade och standardiserade gränssnitt. Det underlättar även för marknadens aktörer att veta vad offentlig sektor ser för behov.

### Basinformation och tjänstekatalog

Ett antal myndigheter har fått ansvar för viss basinformation och registerdata i samhället till exempel information avseende person, företag, fastighet, fordon/förare och geodata. Det är viktigt att synliggöra kommuners, landstings och regioners behov av den informationen och hur man kan bidra till utveckling och förädling.

E-delegationen har tagit fram en nationell tjänstekatalog för alla myndigheter och offentliga aktörer i Sverige. I katalogen beskrivs bastjänster och infrastrukturella tjänster. Syftet är att underlätta utvecklingen av befintliga eller ta fram nya tjänster för privatpersoner, företag och offentlig sek-

tor. Genom att få en översiktlig bild av de tjänster som finns inom offentlig sektor kan man undvika dubbelarbete, men också utbyta erfarenheter.

### Informationssäkerhet

Information i olika former blir i allt större utsträckning den viktigaste tillgången för de flesta organisationer, även inom offentlig sektor. Därför behöver kommuner, landsting och regioner arbeta systematiskt och behovsanpassat så att den information man äger är riktig och tillgänglig, men även vid behov konfidentiell och spårbar. Informations-säkerhet är en fråga för hela organisationen, särskilt för ledningen.

I en nyligen genomförd nordisk jämförelse mellan kommuners, landstings och regioners arbete med informationssäkerhet konstateras att Sverige ligger sämst till inom en rad olika områden.

### En svensk e-legitimation

Trots att närmare 90 procent av alla svenskar har tillgång till internet så är det bara varannan som använder någon av de tillgängliga e-legitimationerna. En förutsättning för ett lyckat digitalt möte är att en lättanvänd e-legitimation får genomslag bland alla svenska internetanvändare. Privatpersoner och företag behöver kunna identifieras elektroniskt. Medarbetare och utförare behöver också e-legiti-

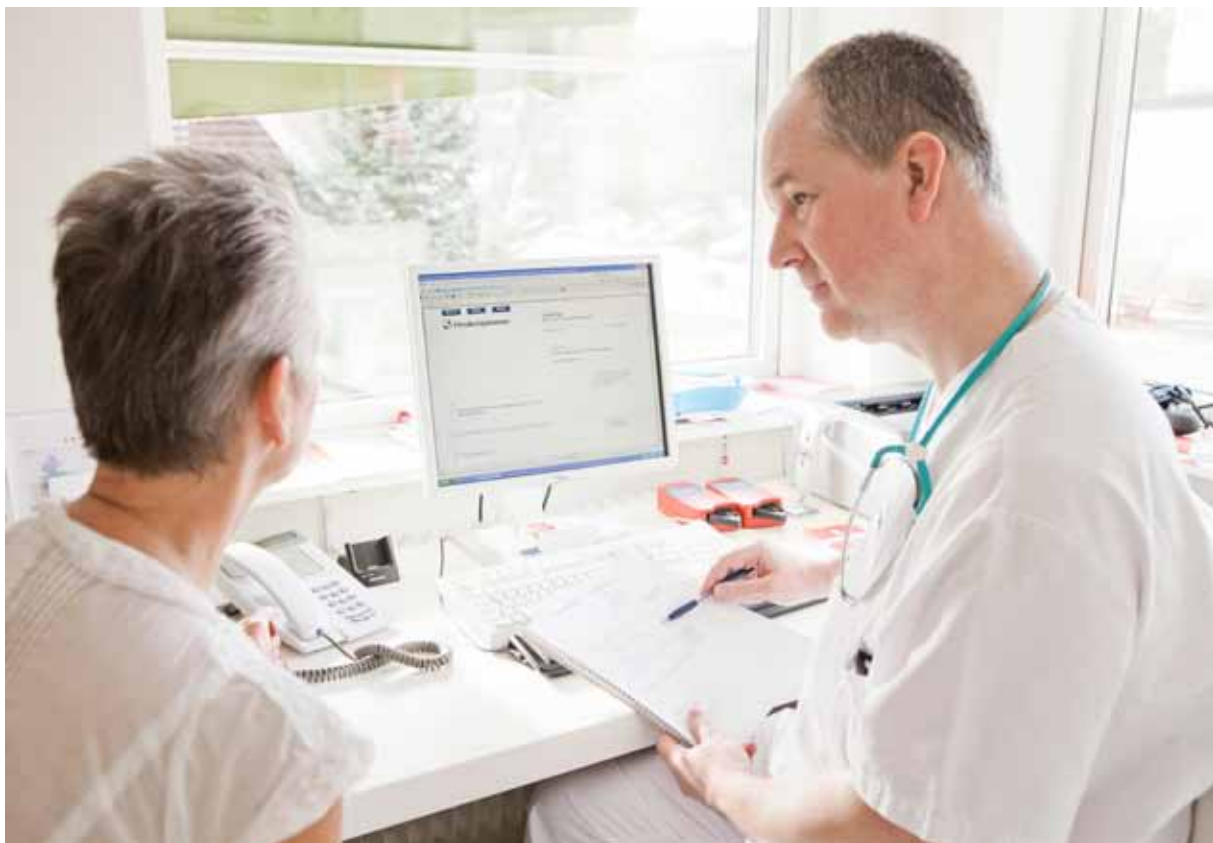
mationer i tjänsten samt behörighetssystem som är kopplade till dessa.

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 e-legitimationslösningar kan samverka och ge åtkomst till andra aktörers register och tjänster. Detta kommer att förenkla för privatpersoner, företag och medarbetare som bara behöver identifiera sig en gång vid varje givet tillfälle. Rätt kvalitet på informationen som beskriver identiteter och behörighet för privatpersoner och medarbetare är grundläggande.

### Bredband

En väl utbyggd it-infrastruktur är en viktig förutsättning i utvecklingen emot en enklare vardag för privatpersoner och företag samt lokal och regional konkurrenskraft och tillväxt.

Regeringens mål för bredbandspolitiken är att Sverige ska ha bredband i världsklass och att 90 procent av alla hushåll och fasta verksamhetsställen bör ha tillgång till 100 Mbit/s senast 2020. Vid årsskiftet 2010/2011 hade 44 procent tillgång till 100 Mbit/s. År 2010 inrättades Bredbands-forum, i vilken bland annat SKL deltar, med uppgift att främja utbyggnaden av bredband i hela landet.







## Initiativ och förväntat läge 2015

### Gemensam IT-arkitektur

SKL deltar genom E-delegationen i utskottet för ett nationellt interoperabilitetsramverk. Ambitionen är att skapa ett ramverk för offentlig sektors it-arkitektur.

SKL driver också ett projekt i samverkan med bland annat Västerås för att skapa en kommungemensam begreppsstruktur som ska underlätta digital tjänsteutveckling.

### Förväntat läge 2015

Grundläggande tekniska förutsättningar och principer för samverkan är överenskomna och etablerade inom offentlig sektor.

### E-legitimation

Det finns personer som varken vill eller kan skaffa sig en kommersiellt tillhandahållen e-legitimation. Därför har SKL, Skatteverket, Bolagsverket och Försäkringskassan tagit initiativ till att även en statlig e-legitimation ska finnas tillgänglig inom ramen för Svensk e-legitimation.

### Förväntat läge 2015

Fler privatpersoner och företag har, i jämförelse med 2012, en e-legitimation och använder den för offentliga e-tjänster.

### Informationssäkerhet

Med tanke på att studier visar att Sverige har en hel del utmaningar att ta tag i inom informationssäkerhetsområdet kommer SKL tillsammans med Myndigheten för säkerhet och beredskap (MSB) och informationssäkerhetsnätverket att förbättra vägledning och stöd till kommuner, landsting och regioner. SKL ska också tillsammans med MSB, Post- och telestyrelsen (PTS) och Internetstiftelsen .SE stödja införandet av robust och säker adressering på internet i kommuner, landsting och regioner.

### Förväntat läge 2015

Det systematiska och behovsanpassade arbetet med informationssäkerhet i kommuner, landsting och regioner har förbättrats väsentligt.

### Bredband

Kommunernas och regionernas aktiva agerande kring bredband, till exempel genom att upprätta bredbandsstrategier, är avgörande för realisering av målen för bredbandspolitiken.

### Förväntat läge 2015

Merparten av kommuner och regioner har tagit fram en bredbandsstrategi som tillgodoser samhällets behov av elektroniska tjänster.

## Genomförande

### Lokalt ansvarstagande för regional och nationell samverkan

För att klara dagens och morgondagens utmaningar och dra nytta av alla de möjligheter som den digitala revolutionen ger, krävs både regional och nationell samverkan. Risker finns annars att de digitala klyftor vi ser i dag mellan individer och kommuner vidgas. Det finns så mycket att vinna på en utvecklad samverkan som till exempel minskade kostnader, gemensamma upphandlingar, gemensam drift och förvaltning och krav gentemot marknaden och delning av tjänster.

Många regioner har bildat samarbetsorganisationer kring e-samhället till exempel CeSam Värmland, CeSam Skåne, CeSam Blekinge, IT-Forum Stockholm, VästKom i Västra Götaland med flera

### SKL tar initiativ, driver på och samordnar

Genomförandet av denna handlingsplan bygger således på ett brett engagemang på nationell, regional och lokal nivå. Programkontoret Center för eSamhället (CeSam) på SKL ska samordna, driva på och erbjuda en samarbetsyta för handlingsplanens initiativ och kommande idéer och initiativ.

CeSam samarbetar med SKL:s övriga verksamhetsdelar inom programområdena: hälsa och omsorg, skola och lärande, näringsliv och arbete, samhällsbyggnad, transport och miljö, kultur och fritid (under uppbyggnad), demokrati och delaktighet,

gemensamma tjänster och funktioner samt strukturella förutsättningar.

Politisk förankring sker i SKL:s olika beredningar, där beredningen för e-samhället och styrelsen har sammanhållande ansvar för frågorna. Till CeSam har knutits en strategisk ledningsgrupp samt en programstyrgrupp för tvärfrågor bestående av ledande representanter från SKL:s medlemmar. Dessutom finns ett regionalt nätverk för de som har en samordnande roll regionalt för utvecklingen av e-samhället. Varje programområde stämmer av sitt arbete genom programstyrgrupper bestående av ledande tjänstemän från kommuner, landsting och regioner.

### Nationellt koncerngemensamt samarbete inom offentlig sektor

En särskild delegation för e-förvaltning, E-delegationen, bestående av generaldirektörer för sexton statliga myndigheter och SKL, har sedan 2009 verkat för att skapa ett gemensamt tekniskt och funktionellt ramverk för att privatpersoner och företag på ett enkelt sätt ska kunna kommunicera och utföra tjänster visavi offentlig sektor genom digitala kanaler. Detta samtidigt som offentlig sektor ska kunna effektivisera sin verksamhet för att klara morgondagens utmaningar.

SKL har även inom e-området direkta kontakter med olika statliga myndigheter. Bland annat pågår nära samarbeten med de för e-förvaltning utsedda utvecklingsmyndigheterna; Skatteverket (privatper-

soner), Bolagsverket (företagare/företag), Transportstyrelsen (förare/fordon) och Lantmäteriet (fastighetsägare).

### Gemensamma upphandlingar

CeSam kommer löpande ge uppdrag till SKL Kommentus Inköpscentral att genomföra upphandlingar på medlemmarnas mandat, som sedan kan avropas av kommuner, landsting och regioner i samverkan.

### Erfarenhetsutbyte och mötesplats

Representanter från CeSam har under 2012 rest runt i landet och mött ledande förtroendevalda och tjänstemän för att informera och förankra inriktning och arbetsätt. Parallellt har CeSam ordnat en rad e-seminarier och konferenser kring olika teman. Våldigt många har tagit del av detta genom digitala kanaler (Webb-TV e-samhället). Detta kommer att fortsätta i än större utsträckning under kommande år för att sprida goda exempel, löpande rapportera från pågående projekt och inte minst för att för att samla in goda exempel samt idéer till nya gemensamma initiativ.

### Finansiering

De initiativ och projekt som finns redovisade i denna handlingsplan har olika typer av finansiering. Det handlar bland annat om finansiering från SKL, E-delegationen, statliga myndigheter och samfinansiering från kommuner, landsting och regioner. Flera av projekten finansieras från VINNOVA genom överenskommelse mellan SKL och VINNOVA om stärkt innovationskraft i offentlig sektor.

För att snabbt kunna utnyttja digitaliseringens

möjligheter måste finansiering av det gemensamma arbetet skalas upp. SKL:s medlemmar måste också gemensamt bidra till denna utveckling. Det kan ske genom att kommuner, landsting och regioner samordnar sin it-drift, löne- och ekonomiadministration med mera, vilket kan frigöra utrymme för fortsatt utveckling.

CeSam kommer under 2013 tillgängliggöra en tjänst på SKL:s hemsida, som gör det möjligt att lämna in idéer till gemensamma utvecklingsprojekt. Samtidigt kommer det att finnas möjligheter för SKL:s medlemmar och marknaden att anmäla intresse för att delta i förstudier, projekt och bidra till finansieringen av dessa. Detta kallas crowd funding (användarfinansiering) och har prövats inom många olika områden och sammanslutningar med bra resultat. Vid en rundfrågning har både medlemmar och företag sagts vara intresserade av detta. Idéer som blivit gemensamma utvecklingsprojekt kommer man också kunna följa via denna tjänst.

### Uppföljning och revidering

Denna handlingsplan kommer att följas upp och revideras årligen i nära samverkan med våra medlemmar och de regionala samarbetsorganisationerna. En första mätning kommer att genomföras i början av 2013.

Kommunerna själva kan också använda det webb-baserade verktyget eBlomlådan, som SKL tagit fram och förvaltar tillsammans med ett nätverk av kommuner, för självvärdering av hur man ligger till i utvecklingen av e-samhället. Här kan man publicera sina resultat och jämföra med andra kommuner ([eblomladan.skl.se](http://eblomladan.skl.se)).



# Digitala vägen till morgondagens välfärd

---

## Handlingsplan för e-samhället 2013–2015

Handlingsplanen *Digitala vägen till morgondagens välfärd* är en konkretisering av *Strategi för eSamhället*, som Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) styrelse ställde sig bakom i april 2011. Planen sträcker sig över perioden 2013–2015 och pekar ut 32 viktiga initiativ med förväntade lägen år 2015, som SKL ska driva och samordna. Initiativen är viktiga steg på vägen mot morgondagens välfärd och strävar mot de tre övergripande målen för e-samhället:

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

ISBN 978-91-7164-915-7