

Datum
2015-12-07

Vårt diarienummer
2015-110-7277

Ert datum
2015-12-15

Er beteckning
N2015/5090/EF

Kopia: Utbildningsdepartementet

Näringsdepartementet
103 33 Stockholm

En förvaltning som håller ihop (SOU 2015:66)

Centrala studiestödsnämnden (CSN) ställer sig bakom de rekommendationer och ställningstaganden som E-delegationen lämnat inför det fortsatta arbetet med e-förvaltningsutvecklingen. CSN önskar därutöver lämna följande synpunkter.

2.3.1 Digitala tjänster som förstahandsval (s. 24)

Inom CSN liksom på många andra myndigheter pågår ett brett arbete med att ersätta pappersorienterade informationskanaler med digitala, samtidigt som en översyn görs av verksamhetsprocesserna. Det ger vinster i form av förbättrad säkerhet, kvalitet och service för de allra flesta medborgarna. Det finns dock medborgare i ett digitalt utanförskap, även om myndigheterna anstränger sig för att skapa tillgängliga digitala lösningar. CSN vill understryka vikten av att regeringen vidtar insatser som på bred front nedbringar det digitala utanförskapet. Det förstärker myndigheternas arbete med fortsatt digitalisering av svensk förvaltning.

CSN delar således ambitionen att vända på den nuvarande ordningen, dvs. att övergå till digitala tjänster som förstahandsval. Att den enskilde aktivt får be om pappersutskick innebär dock att ansvaret för valet av kommunikationskanalen läggs på den enskilde på ett helt annat sätt. Hur en sådan övergång ska hanteras rättsligt för t.ex. befintliga kunder ter sig vid en första anblick inte vara helt oproblematiskt. En annan aspekt som kan behöva beaktas är utskickets innehåll. Kan det finnas skäl att vissa utskick alltid ska vara pappersbaserade? Det som främst åsyftas är handlingar av betungande karaktär såsom exempelvis beslut om återkrav. Vilka handlingar digitala utskick kan omfatta bör således utredas. Effektiviseringen av ärendehandläggning genom utnyttjandet av den moderna informationstekniken får inte ske på bekostnad av rättssäkerheten (jfr Justitieombudsmannens beslut den 7 maj 2001, dnr 3570-2000).

2.3.2 Kostnadsfri grundläggande information (s. 27)

CSN bedriver för närvarande ett betydande arbete att förnya myndighetens verksamhetssystem. Drivkrafter är att framtidssäkra den tekniska plattformen men också att göra verksamhetsprocesserna smartare för ökad effektivitet och till gagn för CSN:s kunder. Ett viktigt moment i det senare är också att modernisera de elektroniska informationsutbytena med andra myndigheter för att öka informationens aktualitet och undvika onödigt dubbelarbete

mellan myndigheter. Det är ur effektivitetssynvinkel en rimlig utgångspunkt att medborgare och företag inte ska behöva agera koordinator i sina egna ärenden och förse myndigheterna med uppgifter som andra myndigheter redan har. Det är därför viktigt att informationsutbyten mellan myndigheter emellan inte obstrueras. CSN konstaterar att kostnader för informationsutlämnande riskerar att hämma denna smartare digitalisering i enlighet med E-delegationens vägledning för digital samverkan. Av den anledningen vill därför CSN starkt betona vikten av att arbetet med att genomföra behövliga författningsändringar för att möjliggöra avgiftsfrihet mellan myndigheter initieras.

Ett avgiftsfritt informationsutbyte torde skapa ett större incitament för myndigheterna att själva hämta in uppgifter som finns tillgängliga hos andra myndigheter i stället för att lägga detta ansvar på den enskilde. På så sätt minskar även risken för att enskilda kommer in med fel handlingar. Som E-delegationen har nämnt torde ett avgiftsfritt informationsutbyte inte påverka tillämpningen av begränsningar som kan följa av sekretess. En utökad informationsinhämtning mellan myndigheter torde dock å andra sidan leda till fler sekretessprövningar för myndigheterna och därmed en ökad arbetsbelastning i denna del. Detta torde emellertid vägas upp av de effektiviseringsvinster som myndigheterna uppnår av ett utökat informationsutbyte. Det är viktigt, i den mån skyddet för den personliga integriteten inte försämras, att undanröja eventuella sekretesshinder för att underlätta elektroniskt informationsutbyte.

2.3.3 Långsiktigt hållbar finansiering för gemensamma digitala tjänster (s. 29)

Betydelsen av en långsiktigt hållbar finansieringsmodell kan inte underskattas. Frånvaron av en av regeringen beslutad tydlig finansieringsmodell, medförde att E-delegationens deltagare behövde ägna betydande kraft åt att från fall till fall överenskomma om ekonomiska villkor för angelägna insatser. Dessa överenskommelser baserades i regel på ett stort mått av god vilja och ”koncernanda”. En långsiktigt uthållig finansieringsmodell som har beslutats av regeringen och som täcker in hela kedjan av kostnadsbehov från utveckling, förvaltning och drift, är en mycket viktig möjliggörare för en accelererad digitalisering.

2.3.4 Förstärk förmågan att skapa juridiska förutsättningar för förvaltningsgemensam utveckling (s. 30)

Det har nyligen kommit ny praxis med en tydlig anknytning till E-delegationens bedömningar inom det juridiska området. Ett exempel är Högsta förvaltningsdomstolens dom den 29 oktober 2015 (mål nr 1356-14) som avser gränsdragningen mellan utlämnande på medium för automatiserad behandling och direktåtkomst (avgörande för frågan om det rör sig om

direktåtkomst i stället för utlämnande på medium för automatiserad behandling är om upptagningen kan anses vara förvarad hos myndigheten som vill få ut upptagningen). Denna typ av förtydliganden av tidigare oklara rättslägen är viktigt att följa interdepartementalt liksom bland myndigheter för att tillvarata digitalisering som tidigare bedömdes vara juridiskt oklart.

2.3.6 Elektroniska underskrifter och andra formkrav (s. 33)

Det är en nödvändighet att hinder i form av formkrav i olika författningar undanröjs för att möjliggöra vissa elektroniska förfaranden. CSN har sedan några år tillbaka författningsstöd för att möjliggöra ansökan om studiemedel elektroniskt. Motsvarande författningsstöd för att ansöka om t.ex. studiehjälp elektroniskt saknas. I 2 kap. 29 § studiestödsförordningen (2000:665) anges bl.a. att en ansökan om studiehjälp ska vara undertecknad av den studerandes förmyndare eller, om den studerande är myndig, av den studerande själv. Ett explicit krav på underskrift av sådant slag behöver kompletteras med en bestämmelse som tillåter annan form av utställarverifiering, t.ex. elektronisk signatur, för att sådana ansökningar ska kunna göras elektroniskt. I annat fall kan formkravet inte uppfyllas på annat sätt än med penna på papper (jfr Ds 2003:29 s. 90 och prop. 2013/14:236 s. 15-16).

E-delegationen beskriver bland annat de utmaningar som kan vara förknippade med bevisföringen i samband med indrivning av fordringar i utlandet. CSN vill understryka vikten av att säkerställa att elektroniskt underskrivna handlingar inte framgångsrikt kan bestridas i utländsk domstol. Oavvislighet måste kunna påvisas oberoende om den elektroniska underskriften är baserad på Svensk e-legitimation eller från den 29 september 2018 på godkänd utländsk e-legitimation enligt eIDAS.

2.3.7 Informationsutbyte vid försörjningsstöd (s. 37)

En nyligen gjord beräkning genomförd av Sveriges Kommuner och Landsting indikerar att handläggare av ekonomiskt bistånd årligen sparar 1,5 miljoner timmar eller motsvarande 450 miljoner kronor i arbetstid tack vare den sammansatta bastjänsten (SSBTEK) genom vilken handläggare av ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten kan få utlämnat information från olika statliga organisationer, bl.a. CSN. Det exemplifierar vilken potential denna och liknande insatser har, vilket understryker vikten av att regeringen ständigt arbetar med att skapa förutsättningar och på olika sätt stimulerar denna typ av insatser med bl.a. E-delegationens rekommendationer som grund.

3 Analys av sekretess vid outsourcing (s. 45)

CSN delar i allt väsentligt de bedömningar som E-delegationen gjort i fråga om sekretess vid användning av outsourcing. Som E-delegationen konstaterat är de rättsliga förutsättningarna för en sådan användning inte helt klarlagda.

Den oklarhet som kan anses föreligga är dock enligt CSN:s mening inte av försumbar karaktär. CSN anser därför, oavsett vilken betydelse outsourcing har för utvecklingen av e-förvaltningen, att regelverket kring denna fråga bör förtydligas. I sammanhanget kan nämnas att eSam, där CSN är deltagande myndighet, håller på att utarbeta en vägledning avseende sekretess vid outsourcing. Detta kommer att bidra till en minskad osäkerhet kring hanteringen av outsourcing.

4.2.2 Behovsdriven utveckling – att samverka med medborgaren i fokus (s. 57)

Programmet eSam har fortsatt det arbete som E-delegationen påbörjade med att utveckla de livshändelser som av delegationen prioriterades att analysera. Eftersom denna typ av processer involverar ett flertal myndigheter krävs en helhetssyn liksom samsyn om utvecklingsbehov, vilket samarbetet ämnar resultera i. I förlängningen är det dock viktigt att samarbetet även innefattar myndigheternas sakdepartement i lämplig grad. Helhetssyn och samsyn över departementsgränserna krävs för att skapa viktiga gemensamma förutsättningar för att förbättra processerna. Det kan exempelvis avse gemensam finansiering, samordning av uppdrag och horisontell uppföljning.

7.2 Efter E-delegationen – vad händer sen? (s. 107)

CSN konstaterar att ett flertal vägledningar utarbetats under den tid som E-delegationen verkat. Det är viktigt att det säkerställs att dessa vägledningar även fortsättningsvis förvaltas och uppdateras.

Beslut om detta remissvar har fattats av tf. generaldirektören Christina Forsberg efter föredragning av verksjuristen Yohann Gilbert i närvaron av chefsjuristen Åke Svensson och Hans Söderlund, It-strateg.

Christina Forsberg

Yohann Gilbert