

Näringsdepartementet
103 33 STOCKHOLM

YTTRANDE ÖVER BETÄNKANDET EN FÖRVALTNING SOM HÅLLER IHOP (SOU 2015:66)

Länsstyrelsen i Kronobergs län har, som en av fyra tillfrågade länsstyrelser, i sitt yttrande tagit in och redovisar synpunkter även från övriga länsstyrelser.

E-delegationens målbild: En enklare vardag för medborgare, Öppnare förvaltning som stödjer innovation och tillgänglighet och Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten är enligt oss en förutsättning för modern myndighetsutövning, som förenklar för samtliga kunder. Det är därför oroväckande att Sverige, som utredningen påpekar, har halkat efter inom digitalisering av den offentliga sektorn.

Länsstyrelsen delar i allt väsentligt de bedömningar som E-delegationen gör om att förutsättningarna för en framgångsrik utveckling av digitala lösningar med användarfokus hindras av flera systemrelaterade faktorer liksom avsaknaden av en helhetsorienterad systemstyrning, och tillstyrker de rekommendationer om tydligare styrning som lämnas i framförallt avsnitt 10.

FÖRENKLA

Länsstyrelsen i Kronobergs län har under 2015 samordningsansvaret för uppdrag 37 i länsstyrelsernas regleringsbrev om förenklingsarbete. E-förvaltningen ska bidra till att förenkla kontakten mellan förvaltning och medborgare och ska präglas av tillgänglighet och användbarhet. Utveckling av myndigheternas e-förvaltning är en angelägen fråga i detta sammanhang. Det är av avgörande betydelse att tjänster inom förvaltningen byggs upp med medborgarnas och företagarnas bästa för ögonen. Särskilt den sistnämnda gruppen är prioriterad för uppdraget. Myndigheter bör ständigt inta ett utifrån och in-perspektiv istället för det omvända. Målet ska vara att öka tillgängligheten och göra det enklare för medborgare, företag och andra intressenter i deras kontakter med myndigheten. Fokus för framtagande av e-tjänster måste ändras från att ta fram tjänsterna för den egna verksamhetens behov till att vara en tjänst för såväl företag som för allmänheten, (länsstyrelsens intressenter). Om inte intressenterna på ett enkelt sätt kan hantera e-tjänsterna kommer de inte att användas.

Digitala tjänster bidrar till ökad säkerhet och kvalitet i ärendehantering. För länsstyrelsernas del ser vi ett stort behov av gemensamma riktlinjer och krav på en kundorienterad förvaltning där vi använder de kanaler som medborgare och

företagare själva efterfrågar. Genom att arbeta utifrån medborgar-/företagarbehov kommer länsstyrelserna i sin tur att vara beroende av samarbete med andra myndigheter och tydlig styrning från regeringskansliet, på det sätt som betänkandet beskriver.

Kostnadsfri grundläggande information myndigheter emellan är en förutsättning för ett förenklat uppgiftslämnande, vilket Länsstyrelsen tidigare lämnat ett yttrande om.

Integrerade gränssnitt (8.1.10)

E-delegationen lyfter fram många viktiga och grundläggande faktorer för att förbättra möjligheterna för myndigheter att utveckla kvalitativa sammanhållna e-tjänster med hög användningsgrad. Länsstyrelserna utvecklar tillsammans med b.l.a. Skogsstyrelsen en myndighetsgemensam e-lösning för skogliga ärenden som syftar till att skapa ett så kallat integrerat gränssnitt. Det kan möjligen vara det första i förvaltningsverige. Utan länsstyrelsernas aktiva deltagande och samverkan mellan myndigheter skulle det inte vara möjligt att genomföra.

Brukarundersökningar

De senaste sju åren har länsstyrelserna gemensamt gjort brukarundersökningar för att ta reda på vad intressenterna anser om oss. Detta för att förbättra myndighetens kontakter med såväl enskilda som företagare. Undersökningarna tar upp mycket mer än enbart e-förvaltning men ger oss mycket värdefull information om vad intressenterna ser som våra förbättringsområden. Viktiga områden som lyfts i dessa undersökningar är bemötande, tillgänglighet och begriplighet, något som länsstyrelserna har fokuserat på inom sitt förenkling-arbete.

E-ARKIV

Länsstyrelsen Västernorrland deltar tillsammans med Länsstyrelsen Stockholm och fem andra pilotmyndigheter i Statens Servicecenters arbete med att ta fram ett e-arkiv. Länsstyrelsernas erfarenheter från e-arkivprojektet styrker betänkandets bedömning att de informationssäkerhetsmässiga och juridiska frågorna är mycket komplicerade vid utveckling av myndighetsgemensamma tjänster, och att de innebär omfattande förberedelsearbete även för relativt begränsade lösningar.

Särskilt har frågan om rättsläget kring offentlighet och sekretess vid outsourcing av digital informationshantering visat sig vara oklart. Lagstiftaren behöver på denna punkt aktivt och genom lagstiftning klargöra rättsläget.

Statens Servicecenter (SSC) och utläggning av verksamhet på entreprenad

På senare tid har myndigheten Statens servicecenter (SSC) bildats. Detta är ett steg i rätt riktning gällande framtagande av en mellanarkivslösning för e-arkiv för hela staten. Utläggning av verksamhet på entreprenad beskrivs i remissen och den problematik det kan ge. Under hösten har SSC fått klartecken att den information som myndigheterna lämnar till SSC, inte anses inkommen till SSC utan enbart

förvarad i deras regi. Detta ger myndigheterna i Sverige en möjlighet att jobba fram fler e-tjänster då lagringen för framtiden kan anses tryggad hos SSC.

Svensk näringslivs arkiv (NLA) och Riksarkivet har gemensamt skrivit en bok där frågor kring arkiv och utläggning av verksamhet på entreprenad diskuteras.

SSC kommer att ta emot handlingar med sekretess dock inte handlingar som innehåller uppgifter inom området rikets säkerhet. Många frågor uppkommer gällande avtalet med den leverantör som SSC kommer att upphandla. Lagringen av information kan ses tryggad men det finns mer att utreda gällande åtkomsten av uppgifter. Det är viktigt att det är en säker lösning som medarbetare, företag och allmänhet kan känna sig trygg med. Det ska inte finnas risker att uppgifter hamnar fel och når obehöriga.

SAMMANHÅLLET BYGGLOV (AVSNITT 2.3.8)

Länsstyrelsen Västernorrland deltog tidigare, bl.a. tillsammans med Länsstyrelsen Stockholm, i projektet ”Sammanhållet bygglov”. Utgångspunkterna i projektet var två: kundperspektiv och samhällsperspektiv. Kundperspektivet handlade om ”ett ärende in” och förenkling för den sökande, medan samhällsperspektivet inriktade sig på helhetssyn och effektivitetsvinster för samhället av en ökad samverkan mellan de myndigheter som är involverade i bygglovsprocessen.

Under projektets gång stod vi bakom dessa två perspektiv, men erfarenheterna kom i hög grad att fokusera på svårigheterna att göra bygglovansökan helt digital. Bygglovhandläggaren måste göra olika typer av bedömningar från fall till fall och det ansågs helt enkelt svårt att göra bygglovansökningsförfarandet helt digitalt utifrån PBL:s krav och bestämmelser. Vi tillstyrker därför särskilt rekommendationen i 2.3.8. om att onödiga hinder i författningsregleringen bör undanröjas.

Det är i det fortsatta arbetet viktigt att hela kedjan i processen med elektronisk hantering fungerar och att domstolarna eller andra myndigheter har beredskap för att kunna ta emot de överklaganden som sker av länsstyrelsens beslut i dessa ärenden.

ELEKTRONISKT UTLÄMNANDE

Länsstyrelsernas verksamhet är mångfacetterad, och behandlingen och utlämnanden av personuppgifter sker i en rad olika sammanhang och syften samt till många olika personer, företag och myndigheter. De överväganden som idag förutsätts ske i alla de olika situationerna för att avgöra om utlämnande elektroniskt är förenligt med personuppgiftslagen, är enligt länsstyrelsen en begränsande faktor till att utlämnande elektroniskt inte sker i större – och önskvärd – utsträckning. Särskilt är rättsläget komplext och oklart vad gäller offentlighetsprincipens förhållande till personuppgiftslagstiftningen. Det förslag till ny myndighetsdatalag som nyligen presenterats i SOU 2015:39 innebär knappast heller några förenklingar eller förtydliganden i förhållande till vad som gäller idag. Vi efterfrågar en reglering som tydligare främjar och underlättar elektroniskt utlämnande för myndigheter, särskilt beträffande utlämnande enligt offentlighetsprincipen.

TILLGÅNG TILL DET DIGITALA SAMHÄLLET SOM GRUNDVAL FÖR UTVECKLING

Delegationen rekommenderar att digitala tjänster ska, så långt det är möjligt och där det är relevant, vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med medborgare och företag. För att uppnå detta krävs att infrastrukturen för bredband förstärks, eftersom det finns ett stort behov av bredband med hög kapacitet, inte minst i glesbygden. I dag tillskjuts för lite medel för utbyggnaden av bredband i förhållande till det behov som finns. Det övergripande målet på nationell nivå är att 90 procent av befolkningen bör ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s senast 2020.

Det saknas i dag tydlig statistik som belyser tillgång till och användning av digitala samhällstjänster för personer med olika förutsättningar, såsom ålder, funktionsnedsättning, tillgång till bredband osv. Till detta bör kartläggning och analys göras utifrån kön och deltagande i det digitala samhället. Statistiken bör utgöra grunden för metoder och åtgärder för att alla medborgare ska ha tillgång till och förutsättningar att använda digitala samhällstjänster.

Behovet att skapa tillgång till bredband är mycket större än vad det finns finansiering till. För att uppnå de nationella målen krävs därför en påtaglig ökning av medel till bredbandsutbyggnad.

Harmonisering av system

Det är viktigt att olika hinder för att nå målen för e-förvaltningen undanröjs, såsom exempelvis lagar som inte harmoniserar med varandra, regler kring egenhändig underskrift och fysiska originalhandlingar eller informationsutbyte mellan olika myndigheter. I dag använder myndigheterna ett antal olika datasystem och applikationer, vilket innebär att tjänstemännen i många fall måste registrera samma dokument i flera olika system. Länsstyrelsen måste, förutom att registrera aktuella uppgifter i exempelvis Tillväxtverkets, Jordbruksverkets eller Livsmedelsverkets olika system, även diarieföra dokumenten i det egna diariesystemet Platina, för att ha tillgång till nödvändig information, kunna göra uppföljningar osv. Denna hantering är ineffektiv och innebär att risken för felregistrering i något av systemen ökar då registreringen sker manuellt. Eftersom Länsstyrelsen inte förfogar över de andra myndigheternas system har Länsstyrelsen inte heller möjlighet att utveckla dem, och förändringar i ett system kan komma att påverka utvecklingen av andra system. Länsstyrelsen menar därför att en harmonisering mellan myndigheternas olika datorsystem bör ske.

FINANSIERING (2.3.3)

Länsstyrelsen delar delegationens rekommendation gällande en långsiktig hållbar finansieringsmodell för gemensamma digitala tjänster. För att uppnå regeringens mål med e-förvaltningen inom en överskådlig tid, är det av stor vikt att tydliga kostnads- och ansvarsfördelningar för utveckling, förvaltning och drift av e-förvaltningen kommer till stånd. Principerna för den långsiktiga ekonomistyrningen måste utformas så att de inte hämmar en utveckling av en gemensam e-förvaltning, där flera myndigheter samverkar om exempelvis en

Yttrande

Datum
2015-12-10

Ärendenummer
100-4636-15

digital inlämningstjänst så att kunden bara behöver vända sig till ett ställe för att få sin ansökan behandlad.

KOMPLEXT RÄTTSLÄGE

De åtgärder som Regeringen ska vidta bör utgå från kundens behov. I det sammanhanget ställs höga krav på rättsäkerheten i fråga om bl. a. transparens och kundens möjligheter att följa sitt ärende genom hela processen. Stor vikt bör läggas på kundens integritet och ett användarvänligt gränssnitt för medborgarna. Inom de frågor som presenteras ovan – e-arkiv och elektroniskt utlämnande är det nuvarande rättsläget komplext och/eller oklart, vilket kraftigt försvårar utvecklingen av digitala lösningar. Frågorna kan inte förväntas bli lösta vare sig genom att invänta en kommande utveckling i domstolspraxis, eller genom att myndigheterna på operativ och taktisk nivå utarbetar lösningar ad hoc och med inneboende rättslig osäkerhet. Problemet måste lösas genom lagstiftning och strategisk styrning på nationell nivå.

FRAMTIDA UTMANINGAR

Mycket utvecklingsarbete bör egna myndigheten stå för men mycket kan också samordnas myndigheter emellan. Länsstyrelserna har samverkat sedan tidigt 2000-tal, vilket också framgår i utredningen. De absolut viktigaste punkterna i allt utvecklade och vidmakthållande av e-förvaltningen är att rättsäkerheten och informationssäkerheten aldrig blir åsidosatta men de får heller inte vara ett skäl till att inte utveckla myndigheterna och dess handläggning. Det är viktigt att tänka på att allt inte kan räknas i ekonomiska vinster utan att tillgänglighet, service och förtroende är viktiga delar. Dessa saker är svåra att mäta men oerhört viktiga, både för den egna verksamheten samt intressenterna.

Länsstyrelserna har en bred verksamhet som statlig regional myndighet, och samverkar redan idag i flera utvecklingsprojekt med nationella myndigheter. Vi deltar gärna i det fortsatta arbetet med att förverkliga e-delegationens intentioner.

Inför detta yttrande har vi samrått med länsstyrelserna i Västernorrlands, Stockholms, Västra Götalands och Örebro län, samt inhämtat synpunkter från övriga länsstyrelser. Ärendet har beslutats av landshövding Kristina Alsér, med länsråd Lennart Johansson som deltagande.



Kristina Alsér
Landshövding



Malin Bendz-Hellgren
Stabshandläggare