



Regeringskansliet  
Finansdepartementet  
[fi.registrator@regeringskansliet.se](mailto:fi.registrator@regeringskansliet.se)  
[fi.df.remissor@regeringskansliet.se](mailto:fi.df.remissor@regeringskansliet.se)

## reboot – omstart för den digitala förvaltningen

(dnr Fi2018/106/DF)

Länsstyrelsen i Västra Götalands län yttrar sig över slutbetänkandet av Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster, *reboot – omstart för den digitala förvaltningen* (SOU 2017:23).

### Övergripande synpunkter

Det måste finnas ett enhetligt och gemensamt ramverk för den offentliga sektorn avseende utveckling av digitala tjänster som bidrar till nytta för individ och samhälle. Det är först när vi inom den offentliga sektorn arbetar enligt gemensamma ramar som vi kan nå målbilden att vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

Mål- och mätetal för utveckling med stöd av digitalisering måste vara nationellt överenskomna och även kunna jämföras med internationella mätetal.

Det är bra för individ och samhälle att kunna ta emot post i en digital brevlåda. Vi måste också kunna förutsätta att vi inom en snar framtid kan hantera dubbelriktad trafik.

Vi ser fram emot en ökad samordning mellan stat, landsting och kommun. Ett gemensamt gränssnitt för överföring av uppgifter bör tas fram.

Det är viktigt att mätetal tas fram i samråd med berörda parter. Vi behöver kunna mäta samma saker på nationell nivå enligt samma förutsättningar. Målen med mätningarna bör vara en så effektiv och kvalitativ verksamhet som möjligt, inte en så digital verksamhet som möjligt.

Utredningen tar i flera sammanhang upp värdet av en enhetlig begreppsstruktur. Länsstyrelsen bedömer att det är av mycket stort värde för allmänheten och företag att det finns en enhetlig begreppsstruktur i det fortsatta arbetet för att digitalisera förvaltningen. En sådan standardisering blir också till nytta för hela samhället.

### Länsstyrelsernas gemensamma IT-verksamhet

Länsstyrelserna har en lång erfarenhet av att samordna IT-system mellan länsstyrelserna och andra myndigheter och kan bidra med dessa erfarenheter i statsförvaltningen fortsatta digitalisering.

---

**Postadress:**

Länsstyrelsen Västra Götalands län  
403 40 Göteborg

**Telefon:**

010-224 40 00 (vxl)  
010-224 43 23 (direkt)

**Webb:**

[www.lansstyrelsen.se/vastragotaland](http://www.lansstyrelsen.se/vastragotaland)

**E-post:**

[lansledningenskansli.vastragotaland@lansstyrelsen.se](mailto:lansledningenskansli.vastragotaland@lansstyrelsen.se)

Länsstyrelserna har på uppdrag av regeringen drivit utvecklingen mot en gemensam och effektiv IT-verksamhet med målet att skapa väl sammanhållna, gemensamma IT-stödda processer. Sedan den 1 januari 2009 finns en gemensam IT-avdelning för länsstyrelserna med Länsstyrelsen i Västra Götalands län som värdlänsstyrelse för IT-verksamheten. Länsstyrelsernas gemensamma IT-avdelning är en egen resultatenhet och styrs på samma sätt som övrig verksamhet. Syftet med IT-avdelningen är att vara en effektiv och gemensam IT-organisation för alla länsstyrelser. Den gemensamma IT-verksamheten ska leverera ett effektivt IT-stöd till verksamheten samt ge en god service till alla länsstyrelsernas verksamheter och medarbetare. Genom en gemensam organisation ges möjlighet för andra offentliga aktörer att få endast en kontaktyta, IT-avdelningen, när det gäller IT-relaterad verksamhet på länsstyrelserna istället för tidigare med 21 länsstyrelser.

Från 2011 har Länsstyrelsen i Västra Götalands län, IT-avdelningen även ansvar för gemensam teleteknik för länsstyrelserna.

## **Synpunkter på betänkandets bedömningar och förslag**

### **3 Individ och myndighet i det digitala samhället**

Att tillhandahålla e-tjänster utifrån ett livshändelsebaserat perspektiv innebär åtskilliga utmaningar för de offentliga myndigheterna. Det väcker bl.a. frågor om standardisering av information och gemensamma informationslösningar. Det ställer krav på förmågan att beakta förhållanden utanför det egna ansvarsområdet och på myndigheternas förmåga att samverka.

Däremot ska myndigheter erbjuda e-tjänster när det är lämpligt. Att erbjuda e-tjänster innebär dock inte att myndigheterna får utesluta andra kommunikationsvägar. Kravet på likvärdig service till dem som inte använder e-tjänster måste beaktas. En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas, både med digitala medel och via fysiska kontaktpunkter.

Här bör påpekas att Länsstyrelsen har en viktig roll i statlig förvaltning i detta sammanhang eftersom det finns kontor i alla residensstäder samt på ytterligare orter i hela landet. Länsstyrelsen har också en stor mängd olika verksamhetsområden och där varje verksamhetsområde har olika förutsättningar. Antalet ärendeprocesser är mer än 400, baserat på de antal författningar som på olika sätt styr länsstyrelsens roll och uppgifter. Länsstyrelserna samverkar med centrala, regionala och lokala myndigheter och kommuner inom ett stort antal sektorsområden. Den större delen av länsstyrelsens verksamhetsområden riktar sig också till företag och organisationer snarare än enskilda.

#### **3.1 Den digitala världen är – global!**

Riskerna med den digitala världen bör inte underskattas, varför säkerhetsaspekten är enormt viktig. Vi behöver stort fokus på hur vi kan hantera våra nuvarande och framtida risker och hot för att inte detta ska begränsa oss i vår digitalisering (t.ex. elektroniska identitetshandlingar). Den snabba spridningen av digital information och därmed även felaktiga data gör det ännu viktigare att titta på säkerhetssystem och metoder. Felaktiga data sprids ännu snabbare när vi också använder gemensamma data. Länsstyrelsen hade önskat förslag hur detta kan hanteras, men inser att det inte fanns med tydligt i direktivet.

### **3.2 Elektronisk identifiering får ökad betydelse**

En elektronisk basidentitetshandling som kan användas av alla och i alla sammanhang är en rimlig lösning.

### **3.3 Med användaren i fokus**

Det är otydligt vad det väntade EU-förslaget gemensam europeisk myndighetsportal kan komma att innebära. Att återigen ta fram en gemensam svensk nationell myndighetsportal, i likhet med Norge och Danmark, låter som en framgångsfaktor. Det skulle underlätta för användarna i kontakt med olika myndigheter – en väg in till alla myndigheter.

### **3.4 Utanförskap**

Utanförskap är en mycket aktuell fråga vid digitalisering. Andra kommunikationsvägar måste finnas kvar. Skrivningen ”Kravet på likvärdig service till dem som inte använder e-tjänster ska beaktas” bör åtföljas av tydliga direktiv i lagförslagen. Vi är osäkra på om förvaltningslagens ”teknikneutrala krav på myndigheternas service och tillgänglighet” kan anses tillgodose det behovet av lagtydlighet.

Digitaliseringen ger genom sina effektivitetsvinster myndigheterna bättre möjligheter att se till att utanförskap inte uppstår, t.ex. genom att ge personligt stöd till dem som behöver.

## **4 En omstart för den offentliga förvaltningens digitalisering**

Länsstyrelsen bedömer att både frivillig myndighetssamverkan och en ny reglering om obligatorisk myndighetssamverkan är nödvändig för att långsiktigt säkra en statlig service med förstärkt lokal närvaro i hela landet. Länsstyrelserna har lång erfarenhet av frivillig myndighetssamverkan inom IT-området och kan med fördel fortsätta att medverka i detta arbete.

Länsstyrelsen erfarenhet är att de största hindren för mer avancerad digitalisering ofta är rättsliga.

Länsstyrelsen stödjer utredningens analys att det är en utmaning att många e-tjänster förutsätter stödfunktioner av infrastrukturkaraktär som inte kan hanteras inom ramen för traditionell samverkan mellan statliga myndigheter. En annan utmaning är att det legala ramverket och den digitala verkligheten måste anpassas till varandra. Dessutom måste sådant arbete förhålla sig till en samtidigt pågående digitalt driven utveckling inom EU.

### **4.1 En myndighet med samlat ansvar**

Att införa en myndighet med samlat ansvar är en framgångsfaktor för att myndigheter tillsammans ska komma vidare i digitaliseringsarbetet. Det är viktigt att Digitaliseringsmyndigheten skapar förutsättningar som gemensamma standarder, metoder, analyser, stöd för myndigheternas digitalisering.

Att ta fram en beredningsprocess för gemensamma digitala funktioner kräver insyn i verksamheterna och tillvaratagande av den kompetens som finns i verksamheterna. En framgångsfaktor är givetvis att Digitaliseringsmyndigheten tar fram denna i samverkan med företrädare för olika delar av det offentliga.

Andra viktiga uppdrag för Digitaliseringsmyndigheten borde vara att:

- Samordna och stödja myndigheternas digitaliseringsarbete
- Definiera begrepp
- Utveckla gemensamma strategier
- Hålla samman gemensamma satsningar som behövs för alla myndigheter, t.ex. e-identiteter
- Skapa kontinuitet
- Ansvara för uppföljning av digitaliseringsmål (se även kapitel7)

#### **4.2 Samordnad organisation för statliga lokalkontor**

I takt med digitaliseringen blir det också viktigt med lokal närvaro för att förebygga utanförskap.

#### **4.9 Offentlig samverkan**

Digitaliseringsmyndigheten bör ges uppdrag att samlat följa digitaliseringen inom all offentlig förvaltning.

#### **5.1 Om samverkan – möjligheter och befogenheter**

Länsstyrelsen anser att institutionaliserade forum inte behövs, det riskerar att bli ytterligare en hierarki. Skapa i stället forum hos någon av de samverkande myndigheterna eller hos Digitaliseringsmyndigheten.

Länsstyrelsen instämmer i förslaget att vid behov öppna upp för samverkan utanför myndigheternas vanliga verksamhetsområden.

Förslaget att digitaliseringsmyndigheten tilldelas särskilda anslagsmedel för frivillig samverkan mellan olika aktörer är positivt. Det tar bort ett hinder för samverkan.

Länsstyrelsen instämmer i behovet av att göra det möjligt, dock inte tvingande, för statliga myndigheter att samverka utanför våra verksamhetsområden i frågor om digitalisering av den offentliga förvaltningen.

#### **6.1 Ett tydligt offentligt åtagande är utgångspunkten för effektiv styrning**

Viktiga offentliga åtaganden bör tillgodoses av myndigheter, kommuner och landsting för att säkra kontinuiteten för medborgare och företagare. Om det offentliga åtagandet för förvaltningsgemensamma digitala funktioner ska regleras i en författning måste det göras på ett mycket övergripande plan. Länsstyrelsen menar att en sådan reglering bör ta ett relevant medborgarperspektiv.

#### **6.2 Förvaltningsgemensamma digitala funktioner**

Utredningen lägger stor vikt vid och argumenterar väl för att det är funktioner som är det korrekta begreppet för att beskriva lösningar som *Mina meddelanden* och elektroniska identitetshandlingar. Funktioner är här delkomponenter i en e-tjänst som t.ex. för stiftelser som länsstyrelserna har. Stiftelsernas e-tjänst är unik men inte dess grundläggande digitala funktioner. Länsstyrelserna har också lyckats

samordna våra e-tjänster med detta synsätt. Vi har en mängd funktioner som byggstenar för att bygga våra e-tjänster. Länsstyrelserna kan således ses som föregångare för det synsätt för förvaltningsgemensamma funktioner som beskrivs i utredningen.

Idén att uppgifter bara ska behöva lämnas en gång är genomförd i flera länder, Sverige behöver öka takten för att tillgodose detta. Öppna data kräver dock ett starkt säkerhetstänk, felaktiga data får långt större konsekvenser vid ett samutnyttjande av data.

Länsstyrelserna samverkar redan nu om gemensamma digitala funktioner för e-legitimationer, e-betalning m.m. för bl.a. e-tjänster.

#### **6.4 Effektiv styrning**

En effektiv styrning kräver fastställda förvaltningsgemensamma digitaliseringsmål och gemensamma strategier och dessa behöver beslutas av riksdag och regering.

Det behöver även finnas möjlighet till att anpassa mål både till den eller dem som ska styras och till den verksamhet som avses. Detta beskrivs i utredningen och vi instämmer med behovet.

#### **6.6 Effektivitet och god hushållning**

Utredningen bedömer att en effektiv finansiell styrning och finansiering av förvaltningsgemensamma digitala funktioner innebär att riksdagen och regeringen måste styra resurserna utifrån ett förvaltningsövergripande perspektiv. Länsstyrelsen har svårt att bedöma konsekvenserna av detta, då såvitt vi kan se inga kriterier är beskrivna.

Vi instämmer helt med ESV och utredningen avseende avgiftsfinansiering myndigheter emellan, dvs. att anslagsfinansiering av förvaltningsgemensamma digitala funktioner är den bättre och mer effektiva finansieringslösningen för alla inblandade aktörer.

#### **7 Mål för den offentliga förvaltningens digitaliseringsarbete**

Länsstyrelsen stödjer utredningens förslag till mål för de statliga myndigheternas digitaliseringsarbete. Målen är dock inte helt enkla att följa upp, utan kan behöva specificeras för olika år.

Länsstyrelsen har stor erfarenhet av samverkan och kan bidra med erfarenheter och kan ta uppdrag inom ramen för frivillig samverkan.

Länsstyrelserna verksamhet innebär ett omfattande samarbete med andra statliga myndigheter och kommunerna. Det är därför väsentligt för att effektiv och ändamålsenlig digital förvaltning att regeringen och SKL som utredningen föreslår ska underteckna en ny avsiktsförklaring med syfte att tillsammans stärka och skapa synergier i det förvaltningsgemensamma arbetet med att digitalisera den offentliga förvaltningen mot ett gemensamt mål.

#### **7.3 Förslag till mål för den offentliga förvaltningens digitaliseringsarbete**

Förslaget att regeringen ska lägga fast ett för alla myndigheter tydligt och styrande mål för när den digitala förvaltningen ska vara genomförd inom staten, behöver kompletteras med att tidssättningen måste kunna tillämpas olika för olika statliga myndigheter, eftersom deras förutsättningar i digitaliseringsarbetet varierar.

### **7.3.3 Förslag till mål för de statliga myndigheternas digitaliseringsarbete**

Det är positivt att ha gemensamma mål och uppföljningar av statliga myndigheters digitaliseringsarbete. Målen bör sättas med realistisk, men samtidigt till viss del utmanande tidssättning.

## **8.2 Ramverk för styrning av den digitala förvaltningen**

Länsstyrelsen instämmer i att regeringskansliet fastställer en intern process för att bereda initiativ till förvaltningsgemensamma digitala funktioner, utvärdera dem och i förekommande fall inom ramen för de ordinarie processerna, bereda nödvändiga beslutsunderlag.

En gemensam nationell utvecklingsportfölj riskerar att bli en stor och seg koloss. Det krävs någon form av gruppering av utvecklingsuppdragen. Det är viktigt att det finns möjlighet att arbeta agilt i utvecklingsarbetet. Alltför omfattande beredningsprocesser hämmar innovationsarbetet.

## **8.3 En tidsbestämd strategi**

Länsstyrelsen instämmer i utredningens förslag om att regeringen ska besluta om en tidsbestämd övergripande plan – en strategi – för digitalisering och it i den offentliga förvaltningen.

## **9 Informationssäkerhet – en naturlig del i digitaliseringen.**

Länsstyrelsen stödjer utredningens förslag till ökad informationssäkerhet:

## **10 Förvaltningsgemensamma digitala funktioner och elektronisk identifiering**

Länsstyrelsen håller med utredningens analys om att området för elektronisk identifiering är underreglerat.

Här kan påpekas att det finns goda erfarenheter från andra länder om mer gemensam hantering av e-legitimationer. Länsstyrelsen har i tidigare svar på remisser förordat statlig e-legitimation för alla invånare i Sverige.

## **12.7 En statlig elektronisk identitetshandling**

Länsstyrelsen stödjer utredningens förslag att staten ska utfärda en elektronisk identitetshandling. Den digitala förvaltningen innebär att individernas tillgång till elektroniska identitetshandlingar måste säkerställas. Slutsatsen måste därmed vara att ett statligt åtagande att alla som behöver en elektronisk identitetshandling kan få det.

En sådan statlig elektronisk identitetshandling ska ses som ett grundläggande underlag som kan användas antingen för identifiering i e-tjänster, eller – och mest

troligt – som underlag för att kunna ansöka om andra elektroniska identitetshandlingar.

Länsstyrelsen vill påpeka att det är viktigt att regelverket inte utesluter, utan är öppet för, nya biometriska metoder. Olika typer av nya innovationer inom biometri kan här få ett mycket snabbt och globalt genombrott.

Länsstyrelsen stödjer också att systemet ska vara på den högsta tillitsnivån. Detta underlättar också för att uppfylla kraven enligt eIDAS-förordningen.

### **12.8 Lag om statlig elektronisk identitetshandling**

Länsstyrelsen stöder förslaget till lag om statlig elektronisk identitetshandling. Det är väsentligt att medborgarna har tillgång till en elektronisk identitetshandling. Kvalitetssäkrade elektroniska identitetshandlingar är en förutsättning för utvecklingen av den offentliga förvaltningens digitaliseringsarbete.

Staten bör vara den instans som förser varje enskild medborgare med en säker elektronisk identitetshandling. Det är en fördel om staten kan utfärda e-identiteten, alternativt kan en styrning fungera som säkerställer att enbart e-identiteter som uppfyller specifika krav är godkänd, t.ex. liknande Svensk e-legitimation som nämns i förslaget. I det sistnämnda fallet ska individen kunna välja fritt mellan de e-identiteter som är godkända. En av regeringen utsedd myndighet, förslagsvis digitaliseringsmyndigheten, bör förvalta registret över godkända e-identiteter.

Det är viktigt att den personliga inställelsen vid ansökan inte utestänger grupper av människor från att kunna ansöka om elektronisk identitetshandling. Tillgängligheten till de utfärdande myndigheterna måste vara mycket god, vilket innebär att dessa tillfälligt bör kunna lokaliseras på andra platser än de stadigvarande.

### **13.4.3 Valfrihetssystem är ändamålsenligt**

Länsstyrelsen stödjer förslaget om valfrihetssystem för elektronisk identitetskontroll, som är både funktionellt och effektivt, och att köp av funktion för elektronisk identitetskontroll ska inriktas på eLOV.

### **13.6.2 Statliga myndigheter, kommuner och landsting ska ansluta sig till valfrihetssystem samt 13.6.4 Undantag från skyldigheten att ansluta sig**

Länsstyrelsen stöder alla statliga myndigheter, kommuner och landsting med e-tjänster som kräver elektronisk identifiering ska ansluta sig till det valfrihetssystem som digitaliseringsmyndigheten tillhandahåller. Samtidigt är det rimligt att det ska vara möjligt att få undantag när man har särskilda skäl.

### **13.7 Ersättningsmodell**

Länsstyrelsen instämmer i att den ersättning som ska betalas för användning av den förvaltningsgemensamma funktionen för elektronisk identitetskontroll ska vara en förvaltningsgemensam utgift. Det ger stöd för mindre myndigheter i den ökade digitaliseringen.

#### **14 En infrastruktur för elektronisk identifiering**

Länsstyrelsen stödjer förslaget. Vi framhåller att en viktig framgångsfaktor är en generell infrastruktur för elektroniska identitetshandlingar som uppfyller krav från myndigheter och banker och kan accepteras av allmänhet och företag, allt enligt principen ”så enkelt som möjligt för så många som möjligt”.

#### **15 Arbetstagare, student, ställföreträdare – och elektronisk identifiering**

I utredningen tas upp flera frågor om attributsintyg och e-legitimering. I flera av länsstyrelsernas verksamhetsområden är det nödvändigt att ha olika attributsintyg som innehåller information om i vilken form individen är behörig att företräda ett visst företag eller har någon annan egenskap. Länsstyrelsen har delvis utvecklat egna lösningar för länsstyrelsernas e-tjänster med intern registerkontroll för detta ändamål i kombination med krav på e-legitimation vid elektronisk identifiering och underskrift. Länsstyrelsen efterfrågar därför gemensamma lösningar och funktioner för att hantera attribut och roller vid elektronisk identifiering. I detta sammanhang är det också viktigt att hantera fullmakter och ombud. En lösning på detta är gemensamma register i statsförvaltningen för detta.

#### **17.4.4 Regeringen ska utse färdledande offentliga myndigheter**

Länsstyrelserna har haft e-tjänster med funktioner för e-legitimationer sedan 2006. Länsstyrelsen i Västra Götaland är värd för länsstyrelsernas IT-avdelning och är därför väl lämpad för att vara enligt utredningens förslag en färdledande offentlig myndighet som i sitt agerande kan hjälpa andra myndigheter att anpassa sig till eIDAS-förordningens krav och möjligheter.

#### **21 En lag om infrastruktur för digital post**

Länsstyrelsen stödjer att *Mina meddelanden* ska regleras i en lag om infrastruktur för digital post, eftersom *Mina meddelanden* har en mycket stor rationaliseringspotential i kontakterna mellan myndigheterna och allmänhet och företag. Länsstyrelsen har också i tidigare yttrande förordat detta.

Inom en mängd verksamhetsområden för länsstyrelserna, ställs emellertid inte krav på att personen lämnar personnummer i ansökan eller i ärendehantering i övrigt. En lösning på detta kan eventuellt vara att begära in personnummer som en frivillig uppgift i det fall sökanden önskar få information via *Mina meddelanden*.

Detta yttrande har beslutats av länsöverdirektören Lisbeth Schultze, efter föredragning av kanslichefen Mikael Cullberg. I den slutliga handläggningen har även övergripande IT-arkitekten Per Söderström, IT-arkitekten Håkan Jönsson, chefen för ärendeserviceenheten Margareta Rothell, chefen för serviceenheten Sanja Pihl, informationssäkerhetssamordnaren Erik Hjalmarson samt verksamhetsutvecklarna Anette Johansson och Helen Wedel deltagit.

Lisbeth Schultze

Mikael Cullberg

*Detta beslut har bekräftats digitalt och saknar därför namnunderskrifter.*