

Finansdepartementet  
Dnr Fi2017/01289/DF

## Örebro kommuns yttrande över delbetänkande av Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster

### Bakgrund

Regeringen har tillsatt utredningen *Effektiv styrning av nationella digitala tjänster*. Utredningen kommer att slutredovisa sitt uppdrag i december 2017.

Digitala tjänster ska, så långt det är möjligt och relevant, vara förstahandsvalet i den offentliga sektorns kontakter med medborgare och företag. Nationella digitala tjänster som t ex Mina Meddelanden är en viktig del i digitaliseringen av offentlig sektor. Flera rapporter har pekat på att tjänsterna inte nyttjas fullt ut och att det finns behov av en mer effektiv styrning av de nationella digitala tjänsterna. I utredningen analyseras och lämnas förslag till bland annat organisering och ansvarsfördelning för de nationella digitala tjänsterna där en myndighet föreslås få det samlade ansvaret. Även åtgärder och incitament för att uppnå en ökad användning av de nationella digitala tjänsterna diskuteras i utredningen.

### Örebro kommuns ställningstagande till förslaget i sin helhet

Örebro kommun är positiv till att en utredning genomförts om effektiv styrning av nationella digitala tjänster. Kommunen anser att utredningen har identifierat bristerna i styrningen och att den även tydliggör behovet av ökad samordning och samverkan med Sveriges kommuner och Landsting (SKL) inom det digitala området.

Örebro kommun är övervägande positiv till utredningens förslag, men vill belysa bristen i att Mina Meddelanden endast ger en enkelriktad kommunikation. Kommunen vill även påtala avsaknaden av en tydlig kostnadskalkyl ur det kommunala perspektivet samt avsaknaden av mer långsiktig framtidsbild. I avsnitten nedan redovisas de särskilda kommentarer som kommunen har.

### Örebro kommuns ställningstagande till utredningens förslag Mina meddelanden – enbart enkelriktad

Enligt förordningen (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte finns det idag inget stöd för dubbelriktad kommunikation. Mina Meddelanden erbjuder därför bara en enkelriktad lösning för att skicka meddelanden. Då kommunens verksamhet är mångfacetterad och handläggningen i många fall bygger på en dialog med medborgarna, är möjligheten till dubbelriktad kommunikation viktig för kommunen. En lösning där medborgaren direkt kan svara tillbaka via samma kanal skulle därför vara till stor nytta och ge lösningen kring Mina Meddelanden en betydligt bättre effekt.

Kommunen föreslår därför att den hemställer om författningsändringar för säker myndighetsgemensam meddelandeförmedling som 2012 lämnades till

regeringen av Skatteverket i samverkan med Bolagsverket, Tillväxtverket och SKL, om en ändring i förordningen för att möjliggöra dubbelriktad kommunikation, ses över på nytt. En författningsändring som möjliggör en dubbelriktad kommunikation mellan enskilda och myndigheter skulle avsevärt öka IT-lösningens användbarhet.

### **Behovsanalys saknas för de särskilda behov som finns inom kommunernas verksamhet**

Av utredningen framgår att den tjänst som erbjuds via Mina Meddelanden inte motsvarar de särskilda behov av säker digital kommunikation som finns inom en kommun. Örebro kommun efterlyser därför en mer djupgående analys av de särskilda behov som finns inom kommunens verksamhet. Som exempel kan nämnas att då Mina Meddelande sannolikt ger en god funktion och en betydande kostnadsbesparing vid större utskriftsflöden, är det sällan sådan flöden förekommer inom kommunens verksamhet. Troligtvis är detta mer vanligt hos de statliga myndigheterna och där passar sannolikt även den enkelriktade kommunikationslösningen bättre. Därför vore det mer relevant för kommunen med en analys som utgår ifrån den mindre verksamhetens särskilda behov och förutsättningar.

Örebro kommun ser även att det tas höjd för en mer långsiktig plan för digital kommunikation. Kommunen vill gärna lyfta fram att även om Mina Meddelanden ses som ett bra första steg för att ersätta dagens papperspost, är detta egentligen bara en tillfällig övergångslösning. Örebro kommun kommer i framtiden att inrikta sig mot fler e-tjänster och automatiserade tjänster i samband med ärendehantering. Eventuella manuella processteg, t ex via Mina Meddelanden, skulle då komma att tas bort. I framtiden bör meddelanden istället integrerat kunna skickas direkt från verksamhetens handläggningssystem, t ex när ett beslut fattas, och inkomna svarsmeddelanden tas emot och diarieförs med automatik.

Kommunen har idag en stor mängd färdigbyggda standardsystem från olika leverantörer på marknaden, för sina olika kommunala verksamheter. En anpassning för att implementera Mina Meddelanden kommer att behöva göras i varje enskilt system, alternativt kommer färdiga moduler att behöva köpas in av respektive leverantör där detta är lämpligt och tekniskt möjligt. Kommunen efterlyser en kostnadskalkyl kring detta då det i nuläget inte framgår av utredningen.

Kostnaderna för att ansluta och använda Mina Meddelanden behöver även ställas mot den upplevda nyttan samt mot hur många medborgare som väljer att ansluta sig till tjänsten. Ett effektivt exempel på att öka på motivationen för medborgarna är Skatteverket som inför 2017 års deklaration meddelade att eventuell skatteåterbäring kommer betydligt tidigare om medborgaren har en digital brevlåda vilket ökade anslutningsgraden. Liknande drivkrafter bör identifieras för en fortsatt ökad anslutningsgrad i syfte att maximera nyttan av en eventuell investering.

Kenneth Nilsson (S)  
Kommunstyrelsens ordförande



ÖREBRO

## Protokollsutdrag

### Kommunstyrelsen

**Sammanträdesdatum:** 2017-05-30

**Justeringsdatum:** 2017-06-12

**Anslagsdatum:** 2017-06-13

#### **§ 143 Svar på remiss över delbetänkandet av Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster i en samverkande förvaltning, -"digitalforvaltning.nu" (SOU 2017:23)**

Ärendenummer: Ks 508/2017

Handläggare: Ann-Kristin Sundelius

#### **Ärendebeskrivning**

Regeringen har tillsatt utredningen Effektiv styrning av nationella digitala tjänster. Utredningen kommer att slutredovisa sitt uppdrag i december 2017.

I utredningen analyseras och lämnas förslag till bland annat organisering och ansvarsfördelning för de nationella digitala tjänsterna där en myndighet föreslås få det samlade ansvaret. Även åtgärder och incitament för att uppnå en ökad användning av de nationella digitala tjänsterna diskuteras i utredningen.

Örebro kommun är positiv till att en utredning genomförts om effektiv styrning av nationella digitala tjänster. Kommunen anser att utredningen har identifierat bristerna i styrningen och att den även tydliggör behovet av ökad samordning och samverkan med Sveriges kommuner och Landsting (SKL) inom det digitala området.

Örebro kommun är övervägande positiv till utredningens förslag, men vill belysa bristen i att Mina Meddelanden endast ger en enkelriktad kommunikation. Kommunen vill även påtala avsaknaden av en tydlig kostnads kalkyl ur det kommunala perspektivet samt avsaknaden av mer långsiktig framtidsbild.

#### **Beslutsunderlag**

Kommunstyrelseförvaltningens tjänsteskrivelse, 2017-04-28

Förslag till yttrande, 2017-04-28

Remiss Delbetänkande av Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster

**Förslag till beslut**

Kommunstyrelseförvaltningens förslag till Kommunstyrelsen:

- Remissvaret antas och överlämnas till Finansdepartementet.

**Beslut**

Kommunstyrelsen beslutar:

- Enligt Kommunstyrelseförvaltningens förslag.