

Till Statsrådet Sven-Erik Österberg

Regeringen beslutade den 18 juni 2003 om direktiv för Delegationen för utveckling av offentliga e-tjänster (dir. 2003:81) och bemyndigade statsrådet Lund att tillkalla tolv ledamöter, utse en ordförande bland dessa samt att i övrigt besluta om biträde. Delegationen antog namnet 24-timmarsdelegationen (Fi 2003:05).

Den 24 september 2003 förordnades Eva Fernvall Markstedt som ordförande i Delegationen och den 6 november 2003 följande ledamöter: Gunilla Ekvall, Per Eriksson, Ulla-Britt Fräjdin Hellqvist, Anna Hedborg, Evert Lindholm, Ulla Lundquist, Lena Micko, Niklas Nordström, Mats Sjöstrand, Hidayet Tercan och Elin Wihlborg.

Evert Lindholm entledigades den 31 december 2004 och Håkan Sörman förordnades som ledamot den 1 januari 2005. Anna Hedborg entledigades den 2 februari 2005 och Adriana Lender förordnades som ledamot den 7 februari 2005.

Den 30 oktober 2003 anställdes Bengt Lindstedt som huvudsekreterare och den 19 december Carl-Öije Segerlund som sekreterare. Anna-Carin Gripwall var anställd som sekreterare mellan den 28 juni och 31 december 2004. Den 1 december 2004 anställdes Christina Kvarnström som huvudsekreterare. Arne Granholm har varit biträdande sekreterare sedan 1 april 2004.

Lägesrapportering har gjorts halvårsvis med start den 1 maj 2004. Samtliga lägesrapporter återfinns i bilaga 3. Delegationen skulle redovisa resultatet av sitt arbete senast den 1 november 2006 men slutar sitt arbete den 31 december 2005 (enligt tilläggsdirektiv 2005:131) då den nya förvaltningsmyndigheten VERVA (Verket för förvaltningsutveckling) påbörjar sin verksamhet den 1 januari 2006. Delegationens arbetsuppgifter går då över till den nya myndigheten. Den förkortade utredningstiden har medfört att förslagen i betänkandet inte tillräckligt belyser konsekvenser för finansiering och ansvarsfördelning och inte heller i önskvärd omfattning

belyser kommunal sektors förutsättningar. Det är viktigt att VERVAs arbete tar sin utgångspunkt i detta.

Delegationen överlämnar härmed sitt slutbetänkande och avslutar således sitt uppdrag.

Stockholm den 15 december 2005

Eva Fernvall
Ordförande

Gunilla Ekvall

Per Eriksson

Ulla-Britt Fräjdin-Hellqvist

Adriana Lender

Håkan Sörman

Ulla Lundquist

Lena Micko

Niklas Nordström

Mats Sjöstrand

Hidayet Tercan

Elin Wihlborg

/Christina Kvarnström
Bengt Lindstedt
Carl Öije Segerlund

Sammanfattning

En tydlig vision om den moderna sammanhållna offentliga förvaltningen har presenterats av regeringen i anslutning till tankarna på en 24-timmarsmyndighet och i direktiven till Delegationen. Visionen har varit en bärande grund i Delegationens arbete. E-tjänster är en av hörnstenarna och syftar till att uppfylla medborgarnas och företagens förväntan om en kundorienterad verksamhet som är resultatriktad och ger valmöjligheter.

Begreppet e-tjänster inbjuder till ett rikt associationsflöde. I kapitlet "Vad är offentliga e-tjänster" presenterar Delegationen sin definition: "Med e-tjänster menas tjänster som levereras med elektronisk kommunikation". E-tjänster innefattar i denna definition möjlighet att använda olika servicekanaler som telefonservice, callcenters, Internet och SMS, utöver möjligheten till personliga tjänster och brev.

Delegationen gör bedömningen att skapandet av enhetligare gränssnitt mot medborgare, företag och andra aktörer är viktigt för att offentliga e-tjänster ska ge ett mer enhetligt intryck. Detta är särskilt viktigt i de sammanhang där e-tjänster utvecklas i samverkan. Därför måste myndighetsöverskridande processer samordnas och en gemensam begreppsapparat utvecklas. Vi ser användningen av enhetligare begrepp som en nödvändighet för medborgarens och företagens tillit till offentliga tjänster och även för rättssäkerheten.

Delegationen anser att utvecklingen av e-tjänster bör göras med beaktande av tillit till avsändaren, regelstyrning, validering och förståelse samt att de tekniska lösningarna ska vara enkla och plattformsnutrala så att de fungerar i olika system, som telefon, SMS eller Internet. För att minska effekterna av digitala klyftor är det viktigt att samma tjänster erbjudas i flera olika tekniska system. Delegationen bedömer det vara av stor vikt att förvaltningar som utvecklar e-tjänster, formulerar strategier för vilka kanaler som är lämpliga att ge servicen via.

Delegationen anser att det är av betydelse vid utvecklingen av e-tjänster att utgå från ett medborgar- och företagsperspektiv och skilda livssituationer. Delegationen föreslår att arbetsmetoder och analysmodeller utarbetas för hur utvecklingen och användningen av offentliga e-tjänster påverkar jämlikhet mellan olika grupper av medborgare i syfte att undvika risker med exkludering. Detta arbete föreslås ske i VERVAs regi tillsammans med en bred representation av offentliga aktörer och forskarvärlden.

Delegationen föreslår vidare att VERVA fördjupar arbetet med myndighetsgemensamma begrepp tillsammans med andra aktörer inom området. Standardisering är av stor betydelse i ett decentraliserat system som det svenska. Det är därför av stor vikt att företag, kommuner och landsting också finns representerade i det standardiserings- och samordningsarbete som avses ske i VERVA.

Såväl bland medborgare som företag ökar årligen användningen av e-tjänster. Under augusti och september år 2005 hade offentliga webbplatser nära tre miljoner besökare. Ökningen är ett resultat av å ena sidan ett ökat utbud av e-tjänster å andra sidan en ökad självbetjänings-mognad bland användarna. Den framtida förväntan är både att nuvarande utbud av e-tjänster blir lättillgängligare och att fler e-tjänster tillskapas. För att följa utvecklingen av den sammanhållande förvaltningen och 24-timmarsmyndigheter är det dessutom av vikt att göra kontinuerliga mätningar. Delegationen föreslår att arbetet med att se över vilken statistik som ska tas fram och vilka indikatorer som är lämpliga att ges till VERVA i samarbete med bl.a SCB.

I den fortsatta utvecklingen av e-tjänster framhåller Delegationen särskilt att integriteten uppmärksammas – som medborgare och även som företagare skall jag ha den självklara rätten att informeras om de uppgifter som elektroniskt rapporteras om mig. Detta kan samlas i en elektronisk ”Min Sida” för personer och företag. Delegationen föreslår att VERVA i samverkan med kommunsektorn utreder förutsättningar för att tillhandahålla ”Min sida”.

Delegationen uppmärksammar fyra tjänster som underlättar för företag: enklare företagsstart, inrapportering av ekonomisk information, tillståndsprocesser och processen för sjukskrivna. Dessa tjänster kräver ny eller vidareutveckling.

För att skapa medborgarnytta med offentliga e-tjänster är det viktigt att också se konsekvenser ur ett medborgarperspektiv. Men idag vet vi ganska lite om vad som upplevs som medborgarnytta och hur mycket tid och resurser som enskilda använder för att få

del av offentliga tjänster. Detta är ett område som bör belysas genom forskning.

Utvecklingen av e-samhället har som mål att överbrygga klyftor utan att skapa nya. I denna utvecklingsprocess bör särskilda insatser göras för dem som idag står utanför e-samhället. Aktörer inom folkbildningens område förbereder tillsammans med Dataföreningen och Utbildningsradion en informations- och utbildningsinsats kallad e-medborgarens år. Delegationen stödjer detta förslag. Delegationen anser att IT-säkerheten för personer och företag är avgörande för om användningen av offentliga e-tjänster ska få det önskade genomslaget. Delegationen ser därför positivt på en förlängning av kampanjen Surfa Lugnt och att kampanjen bör fortsätta stödjas av statliga aktörer.

Delegationen föreslår att staten och kommunerna satsar på en särskild informations- och marknadsföringskampanj rörande e-tjänster riktad framför allt till allmänheten. Det förslag till Erfarenhetsbank som tagits fram på uppdrag av Delegationen och Vinnova kan fungera som grund i en sådan kampanj.

Övergången till e-samhället förutsätter ett ledarskap som främjar samarbete över myndighets- och sektorgränser. Det finns flera skäl för regeringen att tydliggöra styrning av statliga myndigheter gällande en sammanhållen e-förvaltning. Delegationen föreslår att en konkretisering och tidssättning av mål sker i policydokument såsom chefspolicy, regleringsbrev och i myndighetsdialoger. Kraftfulla styrningssignaler kan fungera som ett aktivt stöd till myndigheternas ledningar.

Ett resultatriktat samarbete inom den offentliga sektorn på olika områden i utvecklingen av e-samhället skulle tveklöst medföra betydande fördelar för personer och företag. Införande av e-ID för hela den offentliga sektorn är exempel på en sådan insats. Delegationen föreslår därför att regeringen medverkar till att avtal där e-ID finansieras för hela den offentliga sektorn under åren 2006 till 2007. För att på sikt säkra utvecklingen och användandet av e-tjänster krävs dock en fortsatt utveckling som bör starta snarast.

Delegationen förordar vidare att kommuner och landsting i tillämpliga delar ska ta tillvara det arbete för juridiska lösningar som genomförts inom ramen för Nämnden för elektronisk förvaltning (e-nämnden) och det s.k. SAMSET-projektet.

Att införa nya arbetsformer är en investering i framtiden och på kort sikt resurskrävande, särskilt som e-tjänster kräver att etablerade och nya former måste vävas samman. Delegationen är av den

uppfattningen att en stimulansinsats till landets kommuner för utarbetande av e-utvecklingsplaner är motiverat för att uppnå en likvärdig utveckling.

Delegationen har inte haft möjlighet att på ett djupare sätt konkretisera analyserna rörande användning av OPP vid utveckling av e-förvaltningen. De internationella erfarenheterna är dock mycket intressanta. Delegationen föreslår därför att VERVA och ESV fördjupar denna analys och lämnar förslag på ramar till en modell som är tillämpbar i Sverige.

Delegationen presenterar frånsett dessa förslag ett antal bedömningar och förslag för det fortsatta arbetet med utvecklingen av en sammanhållen förvaltning och e-tjänster. Ett antal av dessa vänder sig direkt till den nya myndigheten för förvaltningsutveckling. Det gäller såväl utvecklingen av ledarskap och tjänster riktade till företag.

Innehåll

Till Statsrådet Sven-Erik Österberg	3
Sammanfattning	7
1 Inledning.....	11
1.1 24-timmarsdelegationens uppdrag.....	11
1.2 Arbetsformer.....	12
1.3 Betänkandets upplägg.....	14
1.4 Betänkande och direktiv	15
2 Vad är offentliga e-tjänster	17
2.1 e-tjänster.....	17
3 Medborgarorienterade e-tjänster	21
3.1 Fler använder offentliga e-tjänster via Internet	21
3.2 Medborgarrollen	24
3.3 Serviceprocesser	25
Att vara multisjuk äldre	25
4 Företag	29
4.1 Några exempel.....	29
4.2 Förbättringsmöjligheter – nya tjänster.....	30
5 Ledarskap, styrning och samverkan	33

5.1	Juridiska lösningar	34
5.2	E-identifiering.....	35
5.3	Information och lärande	36
5.4	Samverkan	38
5.5	Kanaler	39
5.6	Standardisering	40
5.7	Forskning	41
6	Stimulans	43
6.1	Stimulans till kommunerna	43
6.2	Verktygslådan	45
Bilaga 1	Kommittédirektiv	45
	Delegation för utveckling av offentliga e-tjänster, Dir. 2003:81	
Bilaga 2	Kommittédirektiv	55
	Tilläggsdirektiv till 24-timmarsdelegationen, Dir. 2005:131	
Bilaga 3	Delegationens rapporter	57
	Direktiv	57
	Delegationens rapporter	57
	Underlagsrapporter – konsultrapporter.....	58
	Nyhetsbrev.....	58
	Informationsmaterial.....	58
Bilaga 4	Delegationens arbetsgrupper	59
	Arbetsgruppen för offentliga e-tjänster för företag.....	59
	Arbetsgruppen för livshändelser	59
	Information.....	60
	E-id-gruppen.....	60
Bilaga 5	Delegationens ledamöter.....	61

1 Inledning

I följande avsnitt beskrivs Delegationens uppdrag och hur arbetet bedrivits. Vi beskriver även vad som har prioriterats bort då uppdraget förkortats.

1.1 24-timmarsdelegationens uppdrag

Regeringen beslutade den 18 juni 2003 om direktiv för Delegationen för utveckling av offentliga e-tjänster (dir. 2003:81). Delegationen antog namnet 24-timmarsdelegationen (Fi 2003:05). Arbetet i delegationen skulle pågå tills november 2006. Delegationen avslutar dock sitt arbete den 31 december 2005 (enligt dir. 2005:131) och arbetsuppgifterna går över till den nya förvaltningsmyndigheten (VERVA) som startar den 1 januari 2006.

24-timmarsdelegationen (kallas i det följande normalt enbart ”delegationen” eller ”vi”) skulle enligt direktiven:

1. Identifiera områden i offentlig sektor där elektroniska tjänster har en potential att skapa stor nytta för enskilda individer och företag samt effektivisera offentlig sektor, men där det finns hinder som behöver undanröjas eller skäl att påskynda utvecklingen samt ta initiativ till åtgärder för att driva på utvecklingen inom dessa områden,
2. Pröva nya vägar att öka samverkan mellan staten, kommuner och landsting samt mellan offentlig sektor och andra aktörer vid utveckling och tillhandahållandet av elektroniska tjänster,
3. Initiera samverkansprojekt med näringslivet,
4. Främja kunskapsöverföring mellan forskning och utveckling och framtagandet av praktiska och nyttskapande elektroniska tjänster,

5. Bedöma behov av och former för särskilda stödinsatser för utvecklingen av elektroniska tjänster,
6. Stimulera utnyttjandet av kombinerade servicekanaler såsom t.ex. avancerad telefonservice och servicekontor genom vilka enskilda individer och företag kan erbjudas personlig hjälp med att utnyttja de elektroniska tjänsterna,
7. Pröva vilka typer av elektroniska tjänster som kan vara lämpliga att leverera via nya kommunikationsplattformar såsom mobila elektroniska kommunikationssystem och interaktiv digital-TV.

Delegationen skulle arbeta åtgärdsinriktat. Delegationen fick inrätta referens- och arbetsgrupper för att bistå delegationen i arbetet. Delegationen skulle även tillvarata de erfarenheter och kunskaper som finns i pågående och genomförda utredningar samt i andra utvecklingsprojekt med anknytning till delegationens uppdrag.

Delegationen skulle följa pågående arbete inom Regeringskansliet såsom bl.a. Arbetsgruppen för innovationspolitik, Forum för IT och miljö (upphörde efter april 2004) och Arbetsgruppen för IT och demokrati samt följa arbetet i Ansvarskommittén (dir. 2003:10).

Regeringen beslutade 16 juni 2005 (dir 2005:65) att inrätta en ny förvaltningspolitisk myndighet den 1 januari 2006. Enligt samma beslut övertar denna myndighet de uppgifter som delegationen arbetar med. Delegationen ser positivt på att den nya myndigheten inrättas. Den täcker ett behov av central kraftsamling i förnyelsefrågor inom offentlig förvaltning – däribland rörande 24-timmarsarbetet.

1.2 Arbetsformer

Eftersom Delegationens verksamhet avslutas ett knappt år tidigare än avsett, har detta naturligtvis påverkat Delegationens insatser. Vissa av de sex punkter som enligt direktiven ingår i delegationens uppdrag, har därmed inte på ett mer inträngande sätt kunnat belysas.

Likaså har en viss förskjutning i inriktningen av delegationens arbete skett. Eftersom VERVA övertar Delegationens uppgifter,

har det varit naturligt att överväga innehåll i och former för detta överlämnande.

I direktiven framhölls att delegationen skulle arbeta åtgärdsinriktat. Budgeten beräknades till ca 3 miljoner kronor per år. Delegationen disponerade även ett utvecklingsanslag på ca 8 miljoner kronor från 1 december 2004. Den begränsade budgeten, i förhållande till den stora uppgiften, ledde till att åtgärdsorienteringen med nödvändighet inriktades på att belysa förutsättningar och hinder för att underlätta för andra instanser att utveckla, konstruera och applicera e-tjänster.

Delegationens arbete har kännetecknats av att det i praktiskt taget alla sammanhang skett i aktiv samverkan mellan representanter för stat, kommun och landsting. Även representanter för näringslivet har funnits med i grupperingarna. Att arbeta tvärsektoriellt är ett absolut nödvändigt förfaringssätt i formandet av en sammanhållen e-förvaltning. Det är mycket stora skillnader i verksamhet och kultur mellan exempelvis en kommun och en statlig myndighet att det är av stor betydelse att genom tvärsektoriella samarbeten få kunskap och förståelse om varandra för att gemensamt kunna delta i en förändring. Detta tvärsektoriella samarbete möjliggör även utveckling av mer komplexa e-tjänster ur ett medborgarperspektiv.

Delegationen har valt att med hjälp av externa konsulter ta fram underlag för att belysa flera av de frågor som aktualiserades i direktivet. Bland annat har frågan offentligt-privat-partnerskap belysts i en särskild rapport. Vidare har även vissa juridiska frågor och tvärsektoriella processer belysts. Dessa rapporter skall i första hand ses som underlagsmaterial till föreliggande slutrapport, men de har löpande redovisats som separata skrifter både i tryckt form och som pdf-filer på webben. En redovisning av samtliga konsultrapporter återfinns i bilaga 3. Livssituationer för medborgare och offentliga e-tjänster för företag har diskuterats i arbetsgrupper och båda dessa grupper har avlämnat varsin underlagsrapport.

Delegationen har anordnat ett antal externa aktiviteter. Bland annat har ett presseminarium om "E-tjänster för äldre" och en hearing om "Offentligt Privat Partnerskap" genomförts. Delegationens kansli samt ordföranden har dessutom deltagit i ett stort antal konferenser, mässor och seminarier som föreläsare.

I arbetet har Delegationen och kansliet varit i kontakt med och deltagit i flertal nätverk och kluster såsom Surfa Lugnt, Sambruk, Carelink, SVEID, Vårdforum, World Internet Institute, Svenska

dataföreningen, IT-forum i Stockholm m fl. Delegationen har också deltagit i juryarbetet både när det gäller Guldlänken och Sveriges IT-kommun. Delegationen har dessutom haft fortlöpande kontakt med den IT-politiska strategigruppen inom Näringsdepartementet.

För att sprida resultaten från ovanstående delprojekt har Delegationen valt att distribuera de rapporter som tagits fram till alla kommuner, regioner och flertalet myndigheter. Delegationen har även arrangerat ett flertal seminarier i Stockholm med olika teman: Verktygslådan, Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst mfl. Vi har även genomfört sex regionala heldagsseminarier där bland annat statsmaktens syn på e-tjänster redovisades. Även det regionala perspektivet lyftes fram genom att företrädare för regionen deltog och regionala exempel presenterades.

Delegationen har haft 11 protokollförda sammanträden. Dessutom arrangerade Delegationen ett internt kunskapsseminarium om e-legitimation på inbjudan av Nacka kommun.

1.3 Betänkandets upplägg

Betänkandet inleds med en diskussion kring offentliga e-tjänster och vad som kan innefattas i begreppet. I kapitel 3 beskrivs användningen av e-tjänster idag jämfört med för två år sedan. Vidare diskuteras e-tjänster ur ett medborgarperspektiv. I kapitel 4 beskriver vi några förbättringsmöjligheter för företag med hjälp av e-tjänster. Ledarskapet och några av dess förutsättningar belyses i kapitel 5. Kort berörs några juridiska lösningar, e-identifiering information och lärande, samverkan, olika kanaler, standardisering och forskning. I det avslutande kapitlet återfinns förslag till stimulansåtgärder.

Texter som motiverar delegationens förslag är i flera fall mycket summariska. Vi hänvisar till det underlagsmaterial som tagits fram och återfinns efter den 1 januari på VERVAs webbplats (www.verva.se).

1.4 Betänkande och direktiv

Trots att Delegationens arbete avslutas ett knappt år tidigare än avsett, anser vi oss på ett rimligt sätt ha fullgjort det uppdrag vi fått i direktiven och uppfyllt de krav på en statlig kommitté som formuleras i kommittéhandboken.

Inledningsvis sägs i direktiven att Delegationens uppdrag är att stimulera utvecklingen och användningen av elektroniska tjänster i offentlig sektor samt att Delegationen skall arbeta åtgärdsinriktat. Det har Delegationen tolkat på så sätt att bästa stimulans ges genom att analysera de bakomliggande strukturer och mekanismer vilka kan vara hinder för utveckling av e-tjänster, samt lämna förslag på förändring. Därför finns relativt få direkta förslag på nya e-tjänster som bör utvecklas. Åtgärdsinriktad har Delegationen varit genom en mycket aktiv informationsverksamhet riktad till samtliga kommuner, landsting och myndigheter.

Här nedan behandlas de sex konkreta uppdragspunkterna i direktiven:

Enligt första punkten i skall Delegationen identifiera områden där e-tjänster gör nytta och är effektiva, samt belysa hinder för denna utveckling. På ett tidigt stadium formulerade sig Delegationen om nödvändigheten av att utgå från medborgarens olika livssituationer vid utvecklandet av e-tjänster. Vi har i flera rapporter pekat på ett antal situationer där användning av olika tekniska lösningar kan göra mycket stor nytta. Vi visa också att dessa kan bidra till både en inre och yttre effektivitet. Vi belyser även ett flertal hinder för utvecklingen, t ex e-legitimation, gemensam säkerhetsklassning av e-tjänster, behov av standards, juridikfrågor mm.

Nästa avsnitt i uppdraget gäller nya vägar för samverkan mellan olika aktörer inom området e-tjänster. Detta är en mycket stor punkt i den fortsatta utvecklingen av en sammanhållen e-förvaltning – och den kan belysas ur en mängd aspekter. Delegationen har valt att behandla OPP i en särskild rapport samt lägga förslag på ett aktivare standardiseringsarbete som omfattar både statlig och kommunal sektor.

Tredje punkten i direktiven gäller kunskapsöverföring mellan FoU och framtagandet av praktiska e-tjänster. Delegationen har tagit fram en inledande rapport "Om ansvar och tillgänglighet i informationssamhället" vilken behandlar metodfrågor gällande tillgänglighet till IT.

För det fjärde skall Delegationen bedöma behov av särskilda stödinsatser. Vi lämnar förslag på att kommunerna skall få stöd för att ta fram e-planer. På det mer konkreta planet har vi tagit fram en verktygslåda till stöd för dem som praktiskt jobbar med att utveckla och införa e-tjänster.

De två sista punkterna behandlar utnyttjandet av kombinerade servicekanaler och nya kommunikationsplattformar. Delegationen har inte haft tidsmässiga möjligheter att djupare gå in på dessa områden. Bedömningen görs dock att de förvaltningar som utvecklar e-tjänster formulerar genomtänkta strategier för de kanaler och den teknik som är lämpliga att ge servicen via.

Enligt kommittéhandboken bör offentliga utredningar belysa konsekvenser av de förslag man lägger. Det rör ett flertal områden såsom ekonomiska kalkyler, den kommunala självstyrelsen, brottsligheten, sysselsättningen, små företag, jämställdheten, integrationen samt den personaliga integriteten mm.

I och med att VERVA övertar Delegationens verksamhet är flesta förslag i denna rapport formulerade som uppslag till fortsatt utredningsarbete. Den förkortade utredningstiden har också gjort att effekt- och konsekvensbedömningar inte hunnit genomföras. Rent övergripande bör dock framhållas att utvecklingen och användandet av e-tjänster kan medföra påtagligt positiva effekter på de faktorer som beskrivs. Men självklart får vissa av förslagen konsekvenser för berörda organisationers kostnader.

2 Vad är offentliga e-tjänster

I Delegationens första delbetänkande SOU 2004:56, görs en mycket vid definition av begreppet e-tjänst. Med e-tjänster menas tjänster som tagits fram och levereras med elektronisk kommunikation. E-tjänster innefattar i vår definition möjlighet att använda servicekanaler som telefonservice, call-centers, Internet och SMS utöver möjligheten till personliga tjänster och brev. I detta kapitel för vi ett resonemang kring begrepp och termer i anslutning till utveckling av e-tjänster. Som underlag till detta kapitel används i första hand delegationens rapporter *Offentliga e-tjänster för företag* och *Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst*.

2.1 e-tjänster

Offentliga e-tjänster kan därmed enkelt ses som sådan service som offentliga aktörer erbjuder till medborgare, företag, intresseorganisationer och andra myndigheter med hjälp av elektroniska kontakter som telefon, dator eller liknande. Det finns dock ingen tydlig definition av e-tjänster, men i Sverige brukar vi skilja på *e-tjänster*, *e-förvaltning* och *e-demokrati*. E-demokrati avser påverkan och deltagande i beslut, e-förvaltning avser administrativ förvaltningsintern hantering och e-tjänster avser genomförande av offentliga tjänster i relation till medborgare och näringsliv.

Förvaltningsinterna e-tjänster effektiviserar ofta administrativa system (både tekniska och organisatoriska) och kan skapa samordnad *elektronisk förvaltning*. Resurser skulle då kunna flyttas till förvaltningarnas kärnverksamhet.

Förutom offentliga sektorns egna e-tjänster finns information samlad kring olika teman på så kallade *målgruppsportaler*. Portaler är inte e-tjänster i sig själva, men kan liknas vid orienteringstavlor för informationstjänster och eventuella e-tjänster, se exempelvis

studera.nu, forskning.se och Företagarguiden (foretagarguiden.nutek.se).

E-tjänster kan vara ett starkt stöd i en medborgar- och företagsfokuserad utveckling av verksamheten och följande nyttor¹ kan finnas med e-tjänster:

- ökad eller minskad volym av tjänster
- kortare handläggningstider
- bättre information
- bättre rättssäkerhet
- tids- och kostnadsbesparingar
- bättre kvalitet i tjänsterna
- avlasta – ta bort arbetsmoment
- kvalitetssäkring
- bättre beslutsunderlag
- snabbare beslut och besked
- ömsesidig förståelse medborgare/företag – myndigheter
- ökad samverkan
- ökad tillväxt

Delegationens arbete (och direktivet) grundas på en föreställning om att tjänsterna är teknikneutrala. Det innebär att e-tjänsterna inte skall låsas till *en* teknisk lösning. Olika lösningar kan vara mer eller mindre beroende på vilka förutsättningar den enskilde medborgaren har. Samtidigt framhålls betydelsen av Internet inte minst genom att flertalet av de exempel på e-tjänster som idag erbjuds är Internetbaserade.

Offentliga tjänster kan vara av olika slag och ha olika frekvens och varaktighet. Tjänster som skapar längre och frekventa relationer utvecklar tillit mellan den som ”levererar” tjänsten och de som nyttjar den. Medborgare och företagare lär sig då hur, eller med vem, kontakterna tas och vilken typ av information som behövs.

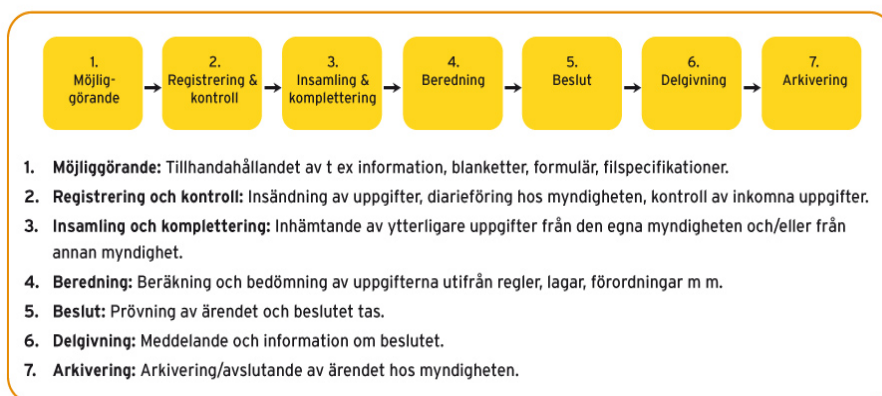
När informations- och ärendehanteringssystem standardiseras inom och mellan myndigheter skapas inre nytta och effektivisering. E-förvaltningens vinster, dvs inre nytta, skulle då kunna öka medborgares och företags yttre nytta. Yttre nytta uppstår då medborgare och företag erbjuds högre kvalitet i e-tjänster, t ex genom kvittenser, möjlighet att följa sitt ärende, veta vem som handlägger ärendet eller när beslut väntas. Genom exempelvis en för en kom-

¹ Räkna på lönsamheten! Statskontoret. Rapport 2004-05-10. Offentliga e-tjänster för företag, arbetsrapport 24-timmarsdelegationen – nov 2005. Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst, rapport från 24-timmarsdelegationen.

mun övergripande mottagningsfunktion kan detta ske oavsett om kontakt tagits via Internet, telefon, e-post, fax, brev eller besök. Gemensam nytta – för hela den offentliga förvaltningen - skapas genom att information på ett säkert och standardiserat sätt kan utbytas mellan offentliga huvudmän.

Ett sätt att beskriva det interna förhållningssättet i förvaltningen är att schematiskt dela upp en ärendeprocess i ett antal steg. Statskontoret har valt sju steg från möjliggörare till arkivering, se bild 2.1 Detta förvaltningsinterna förhållningssätt visar inte på relationen till medborgaren, men medborgaren eller företaget inkluderas i flera av stegen på olika sätt.

Figur 2.1 Steg i en ärendeprocess, Statskontoret 2004:30



Källa: Statskontoret 2004:30, s.10

E-tjänster kan vara informativa och då använder medborgaren eller företaget endast det första steget och kan ha uppfyllt sitt behov genom att ha fått den information han/hon efterfrågat. Detta kallas ofta självbetjäningstjänst. Skatteverkets självbetjäningstjänst erbjuder bland annat möjligheter att till sin dator ladda ner broschyrer, att beställa adress- och personuppgifter till telefax eller att via enkla program räkna ut sin (ungefärliga) skatt. Det är ur ett medborgar- och företagsperspektiv en tydlig förändring och för många en förbättring jämfört med att behöva hämta blanketter på en viss plats, t ex postkontor eller skattekontor under vissa öppettider.

Steg ett (möjliggörare), delvis steg två (registrering) och steg sex (delgivning) sker i ett gränssnitt till medborgaren och företaget. De övriga kan kallas förvaltningsinterna steg. Det särskiljs ibland i

begreppen "back-office" och "front-office", där det senare står för mötet med medborgaren. Begreppet "back-office" blir dock otydligt när det gäller offentlig förvaltning, eftersom det krävs hög legitimitet både internt och externt och det som är back-office för en tjänst kan vara "front" eller gränssnitt för en annan tjänst. Delegationen framhåller betydelsen av att e-tjänster utvecklas i samspel mellan dessa två delar.

I detta avsnitt har vi försökt belysa flera av de begrepp som används i diskussionen om e-tjänster, till exempel front-office, back-office, yttre och inre effektiv.

Bedömning: Delegationen gör bedömningen att skapandet av enhetligare gränssnitt mot medborgare, företag och andra aktörer är viktigt för att offentliga e-tjänster ska ge ett mer enhetligt intryck. Detta är särskilt viktigt i de sammanhang där e-tjänster utvecklas i samverkan. Därför måste myndighetsöverskridande processer samordnas och en gemensam begreppsapparat utvecklas. Vi ser användningen av enhetligare begrepp som en nödvändighet för medborgarens och företagets tillit till offentliga tjänster men även för rättssäkerheten.

Förslag: Delegationen föreslår att VERVA fördjupar arbetet med myndighetsgemensamma begrepp tillsammans med exempelvis TNC, Svenska datatermgruppen, vidareutvecklingen av portalen sverige.se samt den i IT-propositionen (2004.05:175) föreslagna utredningen om gemensam infrastruktur.

3 Medborgarorienterade e-tjänster

Utgångspunkten för Delegationens arbete har varit att fokusera på den enskilda medborgaren eller det enskilda företaget och deras behov av e-tjänster. I Delegationens mål sägs bland annat att "individen och företaget skall ha god och likvärdig service oavsett var man bor eller är lokaliserad och oavsett vid vilken tidpunkt på dygnet behovet finns". Således måste e-tjänster utformas utifrån medborgares och företags behov.

För att konkretisera medborgarperspektivet i e-tjänsteutvecklingen valde Delegationen att utgå ifrån livssituationer och vardagshändelser för individen. I många situationer krävs att medborgaren har kontakter med flera aktörer, för ett få den service han eller hon har behov av. Genom att utgå ifrån livssituationer understryks därmed även nödvändigheten av samverkan inom och mellan huvudmännen inom offentlig sektor för att upprätthålla en god service.

I detta kapitel redogör vi först för antalet besökare på offentliga webbplatser samt medborgarens åsikter om offentliga e-tjänster. Därefter belyser vi serviceprocesser ur ett medborgarperspektiv. Som underlag till detta kapitel används i första hand delegationens underlagsrapporter *Framtidsvision för medborgarorienterade serviceprocesser* och *Användning av offentliga sektorns webbplatser* samt rapporten *Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst*.

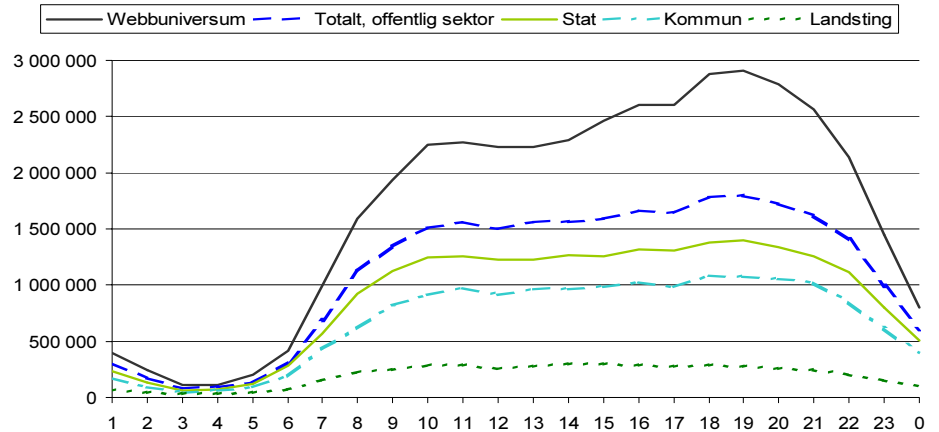
3.1 Fler använder offentliga e-tjänster via Internet

Under perioden augusti-september 2005 hade offentlig sektors webbplatser 2,9 miljoner besökare, vilket motsvarar 60 procent av alla aktiva Internetanvändare¹. De statliga myndigheterna hade 2,3 miljoner besökare på sina webbplatser, kommunerna 1,8 miljoner

¹ 24-timmarsdelegationen – Statskontoret, Användningen av offentlig sektors webbplatser, hösten 2005

och landstingen 0,5 miljoner besökare. Knappt 60 procent av besöken gjordes under kontorstid och 80 procent av besöken gjordes på vardagarna.

Diagram 3.1 Antal unika besök fördelat på tid på dygnet för besöken, september 2005



Under det senaste året har antalet aktiva Internetanvändare varit oförändrat. Antalet besökare på offentlig sektors webbplatser och de statliga myndigheternas webbplatser har dock under samma tid ökat med ca 10 procent, för kommunerna med 17 procent och landstingen med 26 procent.

AMS webbplats är den allra mest besökta webbplatsen bland myndigheterna med 850 000 besök under perioden augusti-september 2005. Skatteverket, Vägverket och Försäkringskassan har mer än 300 000 besök på sina webbplatser. Denna kvartett har även tidigare uppvisat många besökare på sina webbplatser. Bland kommunerna har Göteborg och Stockholm de mest besökta webbplatserna med ungefär 200 000 besök vardera. I relation till befolkningsstorleken har Kristianstad (102 procent) och Lund (75 procent) flest besökare. Malmö, Lund och Göteborg uppvisar under det senaste året den största relativa ökningen av antalet besökare på sina webbplatser.

Ovanstående siffror stöds av den medborgarenkät som gjordes under hösten 2005² och som jämfördes med en liknade som

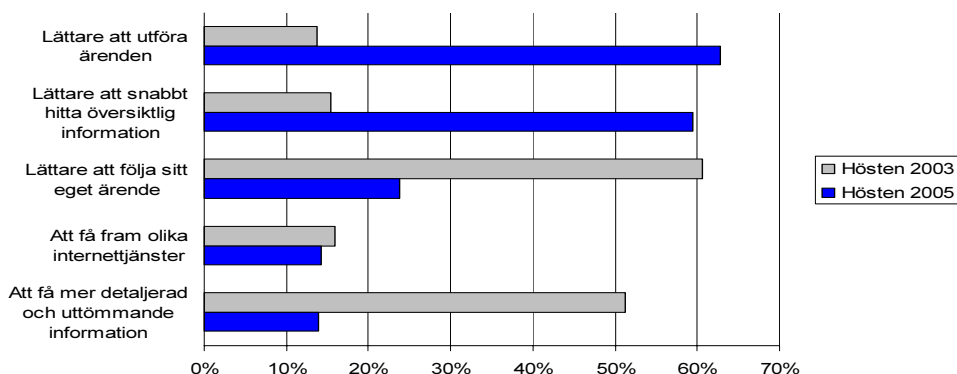
² Användning av offentlig sektors webbplatser, hösten 2005.

genomfördes för två år tillbaka sedan. En större andel av Internet-användarna skickar dessutom e-post till myndigheterna allt mer frekvent. En annan trend är att skillnaderna i användning och frekvens mellan olika grupper minskar. Det är främst de med låg utbildning och de äldsta (60-79 år) som håller på att komma i kapp de övriga.

Det är betydligt fler personer som utför ärenden på webbplatserna hösten 2005 jämfört med för två år sedan. Att utnyttja självbetjäningstjänster och att söka kontaktuppgifter är dock fortfarande de vanligaste aktiviteterna på myndigheternas webbplatser. De som i stor omfattning utför ärenden på webbplatserna är 30-39-åringarna, de med medel och stor Internetvana, de med goda kunskaper om offentlig sektor och de anställda inom statlig sektor. Bland dessa grupper har mer än 60 procent utfört ärenden på webbplatserna.

Allt fler och över hälften av de tillfrågade tycker att myndigheterna ska göra det lättare att hitta information på webbplatserna vilket troligtvis kräver åtgärder såsom informationsstrukturering och bättre sökmotorer. Allt fler vill att det ska vara lättare att utföra ärenden på webbplatserna.

Diagram 3.2 Andel som anser att olika satsningar är mest angelägna, hösten 2003 och hösten 2005



Förslag: För att följa utvecklingen av den sammanhållande förvaltningen och 24-timmarsmyndigheter är det viktigt att göra kontinuerliga mätningar. För att kunna jämföra utvecklingen i ett EU-perspektiv krävs gemensamma indikatorer. En operationalisering av begreppet digitala klyftor, bland annat genom kvalitativa studier av användningen av och olika gruppers hantering av e-tjänster, måste också genomföras för att kunna skapa en fortlöpande statistik. Delegationen föreslår att arbetet med att se över vilken statistik som ska tas fram och vilka indikatorer som är lämpliga ges till den nya förvaltningsmyndigheten som bör samarbeta med bland annat SCB.

3.2 Medborgarrollen

Den svenska välfärdsstaten är omfattande och griper in i människors vardagsliv, kanske mer än i många andra länder. Svenskar kan ha fler kontakter med offentliga aktörer än i andra länder där barnomsorg, färdtjänst och studiemedel organiseras på andra sätt.

Förvaltningen möter olika medborgare, med olika kunskap, förmåga och vilja. Det finns många människor som inte kan eller vill lära sig mer eller ta del av information om ”allting”. Därför kan inte myndigheters relationer till medborgarna i alla lägen utgå från att de har att göra med den aktiva, informerade och kunskapssökande medborgaren. E-tjänster bör därför utformas mycket flexibelt så att de kan möta olika medborgare. Det är också nödvändigt att e-tjänster utformas så att de kan nyttjas av personer med olika funktionshinder tex. synskador. Vid utformningen bör man även ta hänsyn till att många medborgare har annat modersmål än svenska. Därför blir det än viktigare att samordna offentliga tjänster utifrån medborgarens livssituation.

Förslag: Delegationen anser att det är av betydelse vid utvecklingen av e-tjänster att utgå från ett medborgar- och företagsperspektiv och skilda livssituationer. E-tjänster erbjuder möjligheter till en aktiv medborgardialog. Delegationen föreslår att arbetsmetoder och analysmodeller utarbetas för hur utvecklingen och användningen av offentliga e-tjänster påverkar jämlikhet mellan olika grupper av medborgare i syfte att undvika risker med exkludering. Detta arbete föreslås ske i VERVAs regi tillsammans med en bred representation av offentliga aktörer och forskarvärlden.

3.3 Serviceprocesser

I stället för att fokusera på den hierarkiska organisationen med dess funktioner (enheter) med olika uppgifter och mål, fokuseras verksamheten i termer av processer³ utifrån kunder och andra intressenters perspektiv. Processer löper (i allmänhet) horisontellt genom verksamheten oberoende av organisatoriska gränser och styrs mot "kundnytta". Kunden kan exempelvis vara medborgare, näringsliv, föreningar och andra organisationer.

Nedan följer ett exempel på en serviceprocess där flera förvaltningar är inblandade och där en mer långtgående samverkan mellan olika förvaltningar skulle underlätta vardagslivet för den enskilde personen.

Att vara multisjuk äldre

En vanlig beskrivning på multisjuk är personer som är 75 år eller äldre och som under de senaste 12 månaderna har varit inneliggande tre gånger eller mer inom slutenvården samt med tre eller fler diagnoser i tre eller fler skilda diagnosgrupper. Multisjuka äldre personer har ofta en lång rad av symptom som med olika grad av sannolikhet kan knytas till sjukdomar, tillstånd efter skador, biverkningar till läkemedel och dylikt. Situationen för den äldre personen måste hanteras med respekt för den multisjukes önskemål och värderingar. Samtidigt befinner sig den multisjuka i en komplex miljö med en mängd olika yrkeskategorier och ett ännu större

³ "Processbaserad verksamhetsstyrning i staten, KKR och ESV 2004-06-01

antal enskilda vårdgivare där det ofta är anhöriga som får agera informationsbärare och aktiv organisatör.

En multisjuk person som bor hemma kan bland annat ha hjälp från hemtjänsten och hemsjukvården, kontakter med husläkare, distriktssköterska, arbetsterapeut, biståndshandläggare och färdtjänsten. För en multisjuk person som råkar ut för en akut sjukdom kan kontakterna vara än mer omfattande.

Ur en den multisjukes perspektiv och dennes anhöriga– dvs ur ett medborgarperspektiv finns det flera problem .

Flera huvudmän, det vill säga kommun och landsting, ansvarar för äldreården och många andra är delaktiga i den enskildes vardagsliv. Kommunen ansvarar för den sociala omsorgen och landstinget har det medicinska uppdraget. Ur medborgarens perspektiv är inte denna uppdelning självklar.

På grund av sekretesslagstiftning hindras gemensam patientjournal mellan de olika huvudmännen. Patientens samtycke kan emellertid i stor utsträckning undanröja de ”spärrar” som lagstiftningen ställer upp, det vill säga med patientens samtycke kan patientinformation förmedlas genom vårdkedjan och mellan vårdgivare.

En multisjuk kan emellanåt ha besök av representanter från kommun och landsting samtidigt på grund av olika åtaganden. Exempelvis ansvarar kommunens hemtjänst för mat och landstingets hemsjukvård för medicineringen. Antalet besök hos patienten blir således många till antalet. Ju fler inblandade ju svårare blir dessutom informationshanteringen, vilket minskar bland annat den enskildes trygghet.

Bedömning: Delegationen anser att utvecklingen av e-tjänster bör göras med beaktande av:

- *Tillit till avsändaren:* Det är avgörande att den som nyttjar tjänsterna vet vilka offentliga aktörer de har kontakt med och vad de står för.
- *Regelstyrning:* Enkla och likartade ärenden bör utformas som självbetjäningstjänster, för att garantera likabehandling och neutralitet
- *Validering:* Tekniska och organisatoriska system kring offentliga e-tjänster måste garantera säker och enkel hantering och överföring av information.

- *Förståelse:* E-tjänster skall utformas med hänsyn till medborgares olika förståelse, motiv och kompetens att nyttja offentliga e-tjänster och stimulerande lärande både bland användare och utvecklare.

Vidare måste hänsyn tas till att de tekniska lösningarna ska vara enkla och plattformsnutrala så att de fungerar i olika system, som telefon, SMS eller Internet. Ur ett medborgarperspektiv är det viktigt att inte enbart fokusera på de mest avancerade tekniska lösningarna, utan att även enklare tillämpningar bibehålls och utvecklas parallellt. För att minska effekterna av digitala klyftor är det viktigt att samma tjänster erbjudas i flera olika tekniska system. Tillgänglighet måste prioriteras utifrån medborgares olika förmåga och förutsättningar. E-tjänster måste kompletteras med stödjande människor, exempelvis generalister på bibliotek, informationskontor och andra lättillgängliga platser.

Förslag: "Min sida" är en säker personlig webbsida där grunddata om individen görs tillgänglig och via vilken individen kan ha en säker kommunikation till offentlig sektor. "Min sida" ingår som tilläggstjänst i ramavtalet om infratjänster. Delegationen föreslår att VERVA i samverkan med kommunsektorn fortsätter Statskontorets arbete med att utreda förutsättningar såsom kostnader, legala möjligheter och säkerhetsaspekter för att tillhandahålla "Min sida".

Bedömning: För att skapa medborgarnytta med offentliga e-tjänster är det viktigt att också se konsekvenser ur ett medborgarperspektiv. Att nyttja medborgarens tid bättre genom exempelvis samordnad bokning av möten är ett konkret exempel på hur medborgarens nytta kan öka. Men idag vet vi ganska lite om vad som upplevs som medborgarnytta och hur mycket tid och resurser som enskilda använder för att få del av offentliga tjänster. Detta är ett område som bör belysas genom t.ex forskning.

4 Företag

Elektroniska tjänster kan underlätta för företagen och skapa förutsättningar för en mer enhetlig behandling över riket och likartade förutsättningar för stora som små företag. Den manuella hanteringen av tjänster kan skilja sig åt regionalt. Exempel finns på hur ett företag söker tillstånd i två län; det ena tar sju månader, det andra några veckor. I följande avsnitt ger vi några exempel på e-tjänster för företag samt föreslår ett antal nya e-tjänster.

Som underlag till detta kapitel används i första hand delegationens rapport *Offentliga e-tjänster för företag*.

4.1 Några exempel

Det finns många goda exempel på offentliga tjänster för företag. Några av dessa tjänster är välkända andra mer överraskande. Tullverkets tjänster, exempelvis elektronisk tulldeklaration, är troligen några av de mest välbekanta exemplen. Tullverket har i första hand sett på processerna, involverat företagen och nyttjat tekniken som möjliggörare. Man har också en kanalstrategi för val av tekniska lösningar för ett ärende.

Jordbruksverket har utvecklat en intressant och effektiv hantering av ansökningar av EU-bidrag, där digitala kartor m m utnyttjas. Men det verkligt intressanta är att verket har tagit kostnaden – men vinsterna tas hem hos länsstyrelser. Verket skänker tillämpningen till länsstyrelserna och jordbrukare.

I Kristinehamn samarbetar kommun och näringsliv, och man har skapat en form som underlättar kontakterna mellan företag och myndigheter. Detta sker i en OPP-modell¹, där kommunen finansierar en juridisk enhet som bemannas av representanter från näringslivet. De har erfarenhet både från kommun och näringsliv.

¹ OPP är en förkortning av offentligt-privat-partnerskap mer känt som PPP (engelsk uttydning).

4.2 Förbättringsmöjligheter – nya tjänster

Det finns en förbättringspotential för företagens kontakter med den offentliga sektorn bland annat med stöd av e-tjänster. Den bedöms vara störst inom tillståndsärenden. Bland andra områden som framhålls är: inrapportering av ekonomiskt relaterad information, ärenden för uppstart och ändring av verksamhet samt bidragsansökningar, speciellt EU-bidrag. Vidare kan ett antal specifika ärenden nämnas, t ex brottsanmälningar, export- och importärenden och statistikrapportering.

Om e-tjänster tillhandahållas på flera språk, åtkomliga såväl inom Sverige (för individer med annat modersmål) som utom Sverige innebär det bland annat att det blir lättare för utlänningar och utländska bolag att starta och bedriva verksamhet i Sverige.

Följande fyra tjänster bedöms kunna underlätta i hög grad för företagen: enklare företagsstart, inrapportering av ekonomisk information, tillståndsprocesser och processen för sjukskrivna.

Enklare företagsstart

En nyföretagare är ofta ovan vid kontakter med myndigheter och kommuner, och behöver allt stöd han/hon kan få.

En väg in och bättre paketering av elektronisk kommunikation med berörda myndigheter, t.ex. myndigheternas e-tjänster, interaktiva guider för anställning etc och checklistor gör det enklare för den ovane företagaren. Paketet kan dessutom omfatta de kommersiella erbjudandena som gäller t.ex. bokföring, e-fakturalösning, betalningslösning, säkerhetslösning, tekniskt stöd mm.

Det är givetvis inte en offentlig uppgift att göra den faktiska paketeringen av de kommersiella erbjudandena, men berörda aktörer såsom banker, myndigheter, kommun och länsstyrelse bör involveras.

Förslag: Delegationen föreslår att regeringen ger NUTEK i samarbete med VINNOVA i uppdrag att vara sammanhållande i framtagandet av en funktionell kravspecifikation av en paketering av elektronisk kommunikation med berörda myndigheter.

Inrapportering av ekonomisk information

Från flera håll konstateras att inrapportering av ekonomiska uppgifter vållar företagen, speciellt mindre företag, problem. En enda rapporteringsväg kan ge väsentliga förbättringar. Relevant information som ska rapporteras via den gemensamma rapporteringsvägen kan inledningsvis vara redovisning, inkomstdeklaration, skattedeklaration och statistik ur huvudboken.

Förslag: Delegationen föreslår att en enda rapporteringsväg, inklusive en säkerhetslösning, tas fram tillsammans av Bolagsverket, Skatteverket och SCB lämpligen under ledning av VERVA.

Tillståndsprocesser

Olika tillståndsprocesser torde vara den allra viktigast huvudprocessen att se över, inte minst eftersom det är flera myndigheter på olika nivåer – nationell, regional och kommunal - involverade. Tidsvinsterna är i många fall stora även om de situationer där det finns politiska beslut eller andra värderande bedömningar givetvis måste få ta viss tid. En förändrad process kan leda till ökad transparens. Bara att få bättre information om ”var mitt ärende ligger” har ett egenvärde.

En förändrad process kan ge lägre kostnader både för myndigheter och företag, kortare tid från investeringsbeslut till produktion, mindre behov av experthjälp mm. Snabbare handläggning innebär också indirekta besparingar i form av färre ”störande” frågor, uteblivna kostnader för hantering av legala frågor eller interimistiska lösningar etc.

Förslag: Delegationen föreslår att regeringen tar ett samlat grepp över samtliga tillståndsprocesser för företag, med aktivt deltagande från och i samverkan med näringslivsorganisationer, myndigheter, kommuner mfl.

Processen för sjukskrivna

En av de komplicerade processerna för företag är hanteringen av sjukanmälan, sjukskrivning, ersättning och rehabilitering. Kunskaperna om processen varierar och många vanföreställningar finns.

Bedömning: Delegationen ser positivt på det arbete som inletts inom detta område och förutsätter att Försäkringskassan intensifierar arbetet med att underlätta för företagen när det gäller sjukskrivning.

5 Ledarskap, styrning och samverkan

Ledarskapets roll vid utvecklingen av en sammanhållen förvaltning och e- tjänster har såsom vid andra omfattande förändringar en mycket stor betydelse. Ledningen ställs inför avgörande avvägningar kring insatser för utveckling och dagliga behov, omforma traditionella arbetssätt till nya förutsättningar samt avvägning mellan verksamhet och teknik.

I detta avsnitt redovisar vi inledningsvis några mer specifika inslag i ett ledarskap gällande utveckling av e-tjänster och e-förvaltning. Därefter behandlas olika sakområden, inom vilka initiativ och påverkan från ledningen på olika nivåer i förvaltningen är av avgörande betydelse för utvecklingen av e-förvaltningen.

För det politiska och strategiska ledarskapet handlar det naturligtvis om att formulera och sprida en realistisk vision om den sammanhållna e-förvaltningen och vad den ska leda fram till. Visionen måste bygga på de tjänster och den verksamhet som medborgarna efterfrågar och det som den offentliga förvaltningen producerar. E-service handlar mer om service än om e. Men visionen måste också visa på en förståelse för informationsteknikens potentiella möjligheter. Det är IT som gjort det möjligt att se den sammanhållna förvaltningen som en i praktiken genomförbar idé. IT är en nödvändig men inte tillräcklig förutsättning för förändringen. För att nå visionen krävs konkretisering genom mätbara mål. Dessa mål kan både vara generella och myndighetspecifika.

Ett strategiskt ledarskap vid utveckling av en sammanhållen e-förvaltning måste också ha insikt om det starka beroendeskap och samspel mellan olika nivåer i förvaltningen, som är en förutsättning för att e-förvaltningen skall fungera. I första hand gäller det gemensamma synsätt och standarder rörande begrepp och information inom hela den offentliga sektorn och inom olika samhällssektorer. Det gäller även för hela produktionsprocessen inom en

förvaltning men dessutom för en enskild e-tjänst som täcker flera förvaltningars ansvarsområde.

För både det strategiska och operativa ledarskapet är samverkan mellan olika offentliga aktörer vad gäller utformning av tjänster, gemensamma system, gemensam personal etc. något av en nyckelfaktor i utvecklingen av e-förvaltningen. Det berör bl a det faktum att i många fall är det flera aktörer som lämnar service till individen i en viss livssituation. Samverkan kan också motiveras av en delning av kostnader för utvecklingsarbetet, vilket i många fall gör e-tjänsten ekonomiskt försvarbar även i små organisationer.

Ledarskap på detta område innehåller en konflikt mellan å ena sidan förvaltningspolitikens starka betonande av verksamhetsansvaret hos myndighetsledningarna och landstingens och kommunernas självstyrelse, å andra sidan informationsteknikens beroende av att vissa beslut fattas centralt i till synes detaljbetonade och tekniska frågor. Om inte regeringen vill eller kan fatta sådana beslut, måste besluträtten delegeras eller ske i sådana former att de ändå accepteras av de verksamhetsansvariga på alla nivåer.

Förslag: Den fortsatta utvecklingen av e-förvaltningen innebär framtagande av allt mer avancerade e-tjänster som bygger på samverkan och samarbete mellan flera myndigheter. Likaså är det rimligt att flera bakomliggande grundfaktorer både vad gäller information, teknik och tjänster görs gemensamma för hela statsförvaltningen eller för flera myndigheter. Det finns därför flera skäl för regeringen att tydliggöra styrningen av myndigheterna gällande en sammanhållen e-förvaltning. Delegationen föreslår att en konkretisering och tidssättning av mål sker i policydokument såsom chefs-policys samt i regleringsbrev och i myndighetsdialoger. Kraftfulla styrningssignaler kan fungera som ett aktivt stöd till myndigheternas ledningar.

5.1 Juridiska lösningar

Det är Delegationens mening att mycket av det arbete som har utförts för att lösa rättsfrågor när statliga myndigheter inför e-tjänster kan tas tillvara också inom den kommunala sektorn. På detta sätt underlättas en samordning inom offentlig förvaltning samtidigt som ”hjulet inte behöver uppfinnas på nytt” när samma rättsfrågor aktualiseras på olika myndighetsområden. Delegationen

har i underlagsrapporten ”E-tjänster - juridiska lösningar för kommuner och landsting” gått igenom en rad områden där det är möjligt att använda de lösningar som tagits fram för statliga myndigheter även i kommuner och landsting.

Förslag: Delegationen förordar därför att kommuner och landsting i tillämpliga delar ska ta tillvara det arbete för juridiska lösningar som genomförts inom ramen för Nämnden för elektronisk förvaltning (e-nämnden) och det s.k. SAMSET-projektet.

5.2 E-identifiering

Inom ramen för säkerhetsfrågorna arbetar flera EU-länder på att skapa en enhetlig legitimation som garanterar identifikation och säker överförbarhet. Det anses viktigt att skapa ett enhetligt system, åtminstone på nationell nivå men helst inom hela EU.

Den offentliga sektorn har tre miljoner unika besökare under en två månaders period på sina webbsidor. Många av dem utför de tjänster över nätet som den offentliga sektorn erbjuder. För att offentliga aktörer skall kunna erbjuda e-tjänster så behövs i många fall lösningar för elektronisk identifiering och underskrift. Det underlättar naturligtvis för individen om han/hon enbart behöver använda sig av en typ av e-legitimation, vare sig man som kund i ett företag använder privata e-tjänster eller som medborgare brukar offentliga e-tjänster. Sådana lösningar tillhandahålls av marknaden.

Nio stora offentliga aktörer: AMS, Skatteverket, Försäkringskassan, Stockholms Stad, Göteborgs Stad, Malmö Stad, Stockholms läns landsting, Region Västra Götalandsregionen och Landstinget i Östergötland har tecknat avtal med Föreningssparbanken (avseende BankID), Nordea och Telia Sonera för perioden 2006 till 2007 om användning av e-ID för sina e-tjänster.

Delegationen behandlade frågan om e-identifiering mer utförligt i sin lägesrapport *E-legitimation för säkra e-tjänster*.

Förslag: Delegationen är av den uppfattningen att e-ID skall användas inom hela den offentliga sektorn. Delegationen föreslår därför att regeringen medverkar till ett avtal där användning av e-ID finansieras för hela den offentliga sektorn under åren 2006 till 2007.

Bedömning: Genom Statskontorets ramavtal har Sverige tagit de första stegen på vägen mot e-legitimationer som öppnar för ett omfattande och brett utbud av e-tjänster, från både offentliga och privata aktörer. För att på sikt säkra utvecklingen och användandet av e-tjänster krävs en fortsatt utveckling av e-identifieringen när nuvarande avtal löper ut. Detta arbete bör starta snarast.

5.3 Information och lärande

Övergången till e-samhället och genomförandet av 24-timmarsmyndigheten sker inte av sig själv. Betydande informationsinsatser och bättre marknadsföring av befintliga e-tjänster är synnerligen viktigt. Det gäller såväl till aktörer som tillhandahåller e-tjänster som till användare av e-tjänster. Kunskapen om de e-tjänster som faktiskt förekommer är alldeles för låg.

Det kan exempelvis bero på att tjänstens systemtekniska utformning och gränssnitt är alltför svåränvänt eller tjänsten är svår att hitta på webbsidan. Men i många fall beror den dåliga användning på att medborgarna helt enkelt inte är informerade om att e-tjänsten finns och hur den kan nyttjas. Vid senaste deklaratortillfället presenterade Skatteverket en form av morot till dem som utnyttjade de elektroniska tjänsterna – återbetalning av den över-skjutande skatten skulle ske snabbare än för de deklareranter som använde den pappersburna blanketten. Antalet individer som e-deklarerade mer än fördubblades jämfört med föregående år.

Behovet av att informera om, marknadsföra och stimulera användandet e-tjänster är något som också uppmärksammats internationellt. Som exempel kan nämnas att i Danmark har *Den Digitale Taskforce* en informationskampanj under mottot "Det offentlige – brug os på nettet".

24-timmarsdelegationen medverkade i de inledande förberedelserna av en eventuellt kommande insats som benämns e-medborgarens år. Initiativ till den togs av Utbildningsradion, Dataföreningen, Folkbildningsförbundet och Rörelsefolkhögskolornas

intresseorganisation. I en skrivelse till regeringen daterad 2005-07-03 föreslår de gemensamt att regeringen bidrar till en bred folkbildnings satsning för att målet om ett e- Sverige för alla ska kunna uppfyllas.

24-timmarsdelegationen deltar tillsammans med ett stort antal andra intressenter i den nationella kampanjen Surfa Lugnt för ett säkrare Internet. Kampanjen syftar till att medvetandegöra personer och företag om säkerhetsåtgärder som kan vidtas för att hindra obehörigt intrång. Informationsinsatser har ägt rum på närmare hundrafemtio platser i landet.

Som underlag till detta avsnitt har bland annat delegationens rapport *Förstudie – Erfarenhetsbank för e-förvaltningen använts*.

Förslag: Delegationen föreslår att VERVA får i uppdrag att genomföra förslaget till "Erfarenhetsbank" som tagits fram i en prototyp på uppdrag av Delegationen och VINNOVA. Erfarenhetsbanken innehåller goda exempel på externa e-tjänster för medborgare och företag samt förvaltningsinterna tjänster. Dessa goda exempel bör spridas nationellt men även internationellt.

Delegationen föreslår att staten och kommunerna satsar på en särskild informations- och marknadsföringskampanj rörande e-tjänster riktad framför allt till allmänheten. Erfarenhetsbanken kan fungera som grund i en sådan kampanj.

Delegationerna stödjer också idéerna bakom den folkbildningskampanj som UR, Svenska dataföreningen och Folkbildningen tagit initiativ till. Denna typ av kunskapsutveckling inom breda befolkningsgrupper är ett effektivt sätt att minska de digitala klyftorna.

Delegationen anser att IT-säkerheten för personer och företag är avgörande för om användningen av offentliga e-tjänster ska få det önskade genomslaget. Delegationen ser därför positivt på en förlängning av kampanjen Surfa Lugnt och att kampanjen bör stödjas av statliga aktörer även fortsättningsvis.

5.4 Samverkan

Otvivelaktigt kan informationshanteringen och en påtagligt ökad användning av samhällets gemensamma informationsresurser – i form av exempelvis e-tjänster - ha en betydelsefull inverkan på samhällsorganisationens utformning. Med modern teknik går det lika bra att kontakta en tjänsteman som finns 100 mil som en tjänsteman på lokalorten. En stor användning av e-tjänster kan leda till minskat behov av fysiska kontor. Men det ligger inte inom Delegationens uppdrag att belysa effekter på ansvarsfördelning och struktur av en aktiv digital informationsanvändning. Det ligger inom Ansvarskommitténs uppdrag att undersöka den nuvarande samhällsorganisationens förutsättningar att klara de offentliga välfärdsåtagandena.

En central fråga i den framtida utvecklingen av välfärdssystemen är möjliggörandet av en djupgående samverkan mellan olika intressenter. En sådan samverkan kan innefatta såväl offentliga aktörer som privata.

Offentligt-privat-partnerskap (OPP) är en samverkansform som diskuteras i anslutning till utveckling av e-tjänster. Delegationen har därför gjort en särskild studie som presenteras i rapporten ”Offentlig- privat-partnerskap runt offentliga tjänster”. Trots flera utsagor om svårigheterna med partnerskap inom IT-sektorn finns det ett antal svenska och utländska exempel på OPP kring utveckling av e-tjänster. Det rör sig om samarbeten i en relativt bred mening med det gemensamma syftet från såväl den offentliga aktören som den privata att uppnå en situation där båda aktörerna vinner på samarbete. Eftersom formen visat sig framgångsrik i andra länder, exempelvis City of Westminster i England eller eGovernment plattformen i Nordrhein Westfalen, Tyskland, som ett sätt att stimulera utvecklingen av den offentliga sektorn är det viktigt att undersöka orsakerna till varför det finns få OPP när det gäller e-tjänsteutvecklingen IT-sektorn i Sverige.

Som underlag har bland annat delegationens rapport om *Offentligt-privat-partnerskap runt offentliga tjänster*.

Förslag: Delegationen har inte haft möjlighet att på ett djupare sätt konkretisera analyserna rörande användning av OPP vid utveckling av e-förvaltningen. De internationella erfarenheterna är dock mycket intressanta. Delegationen föreslår att VERVA och ESV bör därför fördjupa denna analys – t ex rörande demokratiska, juridiska och ekonomiska aspekter , samt lämna förslag på ramar till en modell som är tillämpbar i Sverige.

5.5 Kanaler

Det senaste decenniets utveckling inom det informations-teknologiska området har gjort det möjligt att tillhandahålla olika typer av tjänster i helt andra former än tidigare. Det mest påtagliga exemplet för gemene man är förmodligen användningen av Internetbanken, vilket inte enbart ändrat allmänhetens kontakter med bankerna utan även förändrat nyttjandet av Postens service.

För att underlätta för medborgaren finns det en poäng i att myndigheterna kan erbjuda sin service genom flera kanaler. Olika former av kanaler kan vara webben (t ex mail, chat), telefon (röst, SMS, knappval), fax, digital-TV, fysiskt möte, brev mm. Men olika kanaler kan vara mer eller mindre lämpliga för olika tjänster och för olika målgrupper. Många gånger handlar valet av kanal om hur välstrukturerad information är som själva tjänsten bygger på. Vid stor variationsrikedom och med många individuella bedömningar är samtalet – via telefon eller fysiskt möte – den naturliga kanalen. Det är av vikt att välja kanal(-er) utifrån kunskap om kunden, om tjänsten och om serviceprocessen.

Skillnaden i kostnader för ett personligt möte respektive en självservice-tjänst är mycket stora. Det finns därför starka ekonomiska incitament att successivt överföra tjänster till kanaler med allt större grad av självservice. En kanalstrategi bör behandla om och i så fall hur en förändring ska ske och i vilket tidsperspektiv.

Bedömning: Delegationen bedömer det vara av stor vikt att förvaltningar som utvecklar e-tjänster, formulerar genomtänkta strategier för vilka kanaler som är lämpliga att ge servicen via. Utgångspunkten måste vara en analys av kundens behov och förutsättningar, om tjänstens innehåll och om serviceprocessen. För kundgrupper som i vissa livssituationer får service från flera förvaltningar bör dessa, så långt möjligt, samordna sina val av kanaler. Strategierna måste också gynna kostnadseffektiva lösningar och vara öppna för den framtida tekniska utvecklingen.

5.6 Standardisering

För att e-förvaltningen ska göra största möjliga nytta fordras att isolerade informations- och tekniköar undviks i största möjliga utsträckning. De tekniska lösningar och systemtillämpningar som används inom den offentliga förvaltningen måste vara interoperabla för att utvecklingen mot en sammanhållen e-förvaltning inte skall försvåras. Vi vill dock framhålla vikten av att standardiseringsarbetet även inriktas på icke-tekniska termer och begrepp som är gemensamma för hela offentliga förvaltningen eller åtminstone inom olika samhällssektorer. VERVA har bl a till uppgift att främja användningen av enhetliga kvalitetskrav riktlinjer för användning av informationsteknik samt att meddela föreskrifter i fråga om standarder eller liknande krav som skall vara gemensamma för elektroniskt informationsutbyte för myndigheter under regeringen. Enligt IT-proposition 2004/05:175 avser regeringen att tillsätta en utredning om möjligheterna till ökad samverkan i utvecklingen av en gemensam infrastruktur inom den offentliga sektorn. Detta arbete skall innefatta hur de olika delarna skall kunna kommunicera med varandra, hur det horisontella samarbetet skall utvecklas på alla nivåer och hur den offentliga sektorn skall utveckla gemensamma plattformar i förhållande till medborgarna. En intressant jämförelse kan göras med exempelvis USA där Vita Huset utarbetat en Federal Business Architecture som ett led i sin satsning på e-government.

Förslag: Delegationen vill understryka vikten av standardisering i det decentraliserade system som svenska förvaltningen utgör. Det handlar om samsyn på flera nivåer, t ex. gemensamma kriterier för att bedöma nyttan med e-tjänster för medborgare och förvaltningar, begrepps- och datastandarder, processtandarder, tekniska standarder mm.

Vi anser också det är av avgörande betydelse att standardiseringsarbetet så långt möjligt inte enbart omfattar statlig förvaltning utan även kommuner och landsting samt det privata näringslivet. Det är därför av stor vikt att också företag, kommuner och landsting finns representerade i det standardiserings- och samordningsarbete som avses ske i VERVA och den i IT-propositionen föreslagna utredningen.

5.7 Forskning

Den offentliga förvaltningens tjänster kan utföras och tillhållas mer effektivt och till lägre kostnad genom elektroniska, interaktiva tjänster. Det finns även ett stort antal andra motiv för att utveckla och införa e-tjänster. Det kan handla om demokrati, ekonomi, serviceutveckling, organisatorisk förändring, verksamhetsförnyelse etc. Andra intressanta aspekter på e-tjänster berör exempelvis juridik, teknik, ledarskap och kompetens. Forskningen om e-tjänster kan sålunda belysa dessa ur ett stort antal synvinklar.

VINNOVA har ett tillväxtområde E-tjänster inom offentlig verksamhet som omfattar offentlig förvaltning (myndigheter, kommuner, länsstyrelser, landsting) och de företag som levererar IT och kunskapsbaserade tjänster till offentlig förvaltning. Tillväxtfokus ligger på ökad kostnadseffektivitet i förvaltningen genom interaktiva elektroniska tjänster samt den efterfrågan på utveckling av nya IT-baserade tjänster och produkter som skapas.

Bedömning: Offentliga e-tjänster är ett relativt nytt forskningsfält. Webbaserade lösningar har enbart funnits under ett drygt decennium och moderna telefonlösningar – t ex SMS – är ännu yngre. Även forskningen är därför relativt ung. Delegationen anser att ytterligare forskning krävs bland annat:

- kring effektivitet – nytta, process- och datastandarder,
- som belyser medborgarnas användning av e-tjänster för att synliggöra hur politiska resurser och politiskt intresse förändras i IT-samhället och med e-tjänster,
- kommunernas roller förändras och föreställningen om servicekommunen betonar en kund–leverantörsrelation mellan medborgare och förtroendevalda. Kan dessa roller förändras i så fall hur och varför med hjälp av e-tjänster,
- digitala klyftor bör diskuteras och problematiseras innan offentlig statistik efterfrågas, så att man vet vilka aspekter som bör belysas och vilka variabler som kan betraktas som beroende,
- medborgarnas tidsinsatser och andra resurser bör kartläggas och analyseras primärt för att kunna värdera nyttan med e-tjänster, det kan vara så att kostnader annars ”bara” flyttas från offentlig förvaltning till hushållen. Insatsen och fördelningen av sådant obetalt arbete bör också kunna användas som en möjlig förståelsefaktor för frågorna ovan.

6 Stimulans

Utvecklingen av e-samhället har skett utifrån ett decentraliserat förhållningssätt. Utvecklingsinitiativen har i de flesta fall skett lokalt. Några centrala stimulansinsatser har inte förekommit i någon betydande utsträckning när det gäller tjänsteutveckling. Utvecklingen har nått en viss mognad som i sig framkallar nya krav på bland annat central samordning och standarder. En effektiv utveckling av e-tjänster regional och lokal nivå kan motivera centrala insatser.

6.1 Stimulans till kommunerna

Övergången till en sammanhållen förvaltning och införande av e-tjänster är en genomgripande samhällsförändring för såväl verksamheter som individer och företag. En förutsättning för ledningen inom den offentliga sektorn att svara för denna förändring är att statsmakterna och olika nivåer inom den offentliga sektorn anger mål för utvecklingen och som följs upp.

Det bör uppmärksammas att e-samhället har kommit till en ny fas där det är av avgörande betydelse att överväga olika insatser för att stödja en fortsatt utveckling. Den ”mjuka infrastrukturen” börjar ta form med grundfunktioner såsom e-legitimation och infra-tjänster. Därutöver har vissa grundförutsättningar för en sammanhållen e-förvaltning utvecklats.

Regeringen har för särskilda områden stimulerat utvecklingen genom särskilda stöd. Det riktade stödet till IT inom skolan är ett exempel liksom skatteförmånen för hemdatorer och stödet till investeringen i bredband.

Sveriges Kommuner och Landsting har i skriften ”E- förvaltning och samverkan” och i PM inför IT-propositionen föreslagit regeringen att kommunerna skall få stöd för särskilda e- utvecklingsplaner som bör omfatta beskrivningar och förutsättningar kring e-

förvaltning och samverkan. Avsikten med dessa planer är att de skall vara stöd för lokal planering, regional samverkan och centrala målsättningar. Till stödet föreslås en statligt finansierad central funktion som ger råd och stöd till kommunerna för framtagande av planeringsdokumenten.

Förslag: Delegationen föreslår att regeringen bidrar med statlig finansiering till kommuner för utarbetande av e-utvecklingsplaner samt för en central funktion som ger råd och stöd till kommunerna för framtagande av e-utvecklingsplaner.

6.2 Verktyglådan

Delegationen har tagit fram en ”verktyglåda” som samlar praktiska metoder och modeller som stöd i ett förändringsarbete där utvecklingen av e-tjänster ingår. I verktyglådan fås konkreta tips om man t.ex. vill göra en helhetsöversyn av verksamheten, utveckla ett specifikt område inom verksamheten eller om man vill utveckla och effektivisera tjänster tillsammans med samverkanspartners. Verktyglådan kan vara till användning för myndigheten i följande situationer:

- utveckling och införande av en e-plan
- utförande och införande av en e-tjänst
- tjänsteutveckling i samarbete med andra verksamheter; kommuner, landsting och myndigheter
- utveckling av verksamheten interna processer
- utveckling av tjänster baserade på elektroniskt stöd

Underlag till detta avsnitt är delegationens rapport *Verktyglådan*.

Förslag: Delegationen föreslår att ”Verktyglådan” övertas och vidareutvecklas av VERVA.



Beslut vid regeringssammanträde den 18 juni 2003.

Sammanfattning av uppdraget

Informationstekniken (IT) är ett kraftfullt redskap för att förbättra och effektivisera offentlig verksamhet, öka tillgängligheten till viktig samhällsservice, underlätta medborgarnas insyn och delaktighet i beslutsprocesser samt stimulera näringslivets konkurrenskraft. Genom informationstekniken kan därmed en hållbar ekonomisk tillväxt, en hög välfärd för alla medborgare i hela landet samt en vital demokrati främjas.

En delegation tillsätts därför med uppdrag att stimulera utvecklingen och användningen av elektroniska tjänster i offentlig sektor (offentliga e-tjänster). Delegationen skall inrikta sig särskilt på elektroniska tjänster som kan skapa stor nytta för medborgare och företag samt effektivisera offentlig sektor. Delegationen skall bl.a. pröva nya vägar att öka samverkan mellan stat, kommun och landsting samt mellan offentlig sektor och övriga aktörer.

Delegationen skall arbeta åtgärdsinriktat samt fortlöpande redovisa resultatet av sitt arbete till regeringen.

Bakgrund

I budgetpropositionen för 2003 (prop. 2002/03:1) gjorde regeringen bedömningen att det finns stora möjligheter till serviceförbättringar genom elektroniska samhällstjänster till stor nytta för medborgare och företag, och därmed för tillväxt och demokrati. Ett problem är emellertid att de utvecklingsinsatser som krävs inte alltid leder till omedelbara myndighetsinterna effektivitetsvinster som kan finansiera investeringarna av de nya elektroniska tjänsterna. Vinsterna

uppstår i stället hos företag och medborgare och kommer därför inte myndigheterna till godo. Regeringen gjorde därför bedömningen att det finns skäl att utreda behovet av och formerna för särskilda insatser för att stimulera utvecklingen av elektroniska samhällstjänster och att en delegation bör tillsättas för detta arbete. Regeringen angav även att det finns behov av fastare samverkansformer med kommuner och landsting när det gäller utveckling av elektroniska tjänster. Regeringen menade också att det finns ett behov av en ökad stimulans bl.a. på området för mobiltjänster.

Verket för innovationssystem har på uppdrag av regeringen redovisat ett förslag till en plan för genomförandet av ett utvecklingsprogram för IT/telekomsektorn (N2002/10876/ITFOU). Ett centralt förslag är att påskynda en användardriven utveckling av nya applikationer/tjänster med stort förädlingsvärde inom IT/telekom, bl.a. föreslås att en delegation bildas för att initiera utvecklingsprojekt för offentliga e-tjänster. Verket har vidare på uppdrag av regeringen redovisat en nationell strategi för FoU inom området tillämpad informationsteknik (2002/12353/ITFOU).

IT-kommissionen föreslår i rapporten Breddtjänster - ett nytt skede i IT-politiken (SOU 2002:51) att en kommission tillsätts i syfte att främja utvecklingen av elektroniska tjänster som skapar stor medborgarnytta.

IT-politiken

Sverige skall som första land bli ett informationssamhälle för alla. Det är det IT-politiska mål som fastslogs av riksdagen år 2000 (prop. 1999/2000:86, bet. 1999/2000:TU9, rskr. 1999/2000:256). IT-politikens inriktning är att främja tillväxt, sysselsättning, regional utveckling, demokrati och rättvisa, livskvalitet, jämställdhet och mångfald, effektiv förvaltning samt ett hållbart samhälle. De prioriterade uppgifterna för staten är att öka tilliten till IT, kompetensen att använda IT och tillgängligheten till informations-samhällets tjänster.

Inom dessa prioriterade områden pågår ett utvecklingsarbete som redovisades senast i budgetpropositionen för 2003 (prop. 2002/03:1). När det gäller tillgängligheten fortskrider utbyggnaden av såväl fast som mobil kommunikationsinfrastruktur. Regeringen har dock pekat på att utbyggnaden påverkas av marknadsläget. Beslut om vissa justeringar har därför tagits avseende bl.a. medel

för bredbandsutbyggnad i gles- och landsbygd. Regeringens prioriteringar för att öka tilliten avser särskilt satsningar på informationssäkerhetsområdet, ett säkrare Internet samt elektroniska signaturer och annan säkerhetsteknik. På kompetensområdet har bl.a. medel betalats ut för att finansiera uppbyggnaden av ett kompetenscentrum för Internetteknik.

Regeringen lämnade i mars 2003 ett förslag till riksdagen om en ny lag om elektronisk kommunikation (prop. 2002/03:110). Lagförslaget omfattar elektroniska kommunikationsnät och elektroniska kommunikationstjänster, dvs. överföringstjänster, men inte innehållet i tjänsterna. Propositionen redovisar också regeringens syn på myndighetsorganisationen och uppgifterna på området.

Regeringen tillsatte under 2001 ett forum för IT och miljö. Målet för forumets arbete är att kartlägga hur IT-tillämpningar kan utnyttjas för att minska miljöpåverkan och främja en hållbar utveckling.

Regeringen tillkallade våren 1994 en IT-kommission för att främja en bred användning av informationsteknik i Sverige. IT-kommissionens arbete har i första hand legat på en övergripande strategisk och visionsskapande nivå. Uppdraget löpte ut den 31 maj 2003. I slutrapporten Digitala tjänster - hur då? (SOU 2003:55) presenterar kommissionen förslag till en nyttoinriktad IT-politik.

Regeringen har den 18 juni 2003 fattat beslut om att tillsätta en IT-politisk strategigrupp med uppdrag att främja det svenska informationssamhällets fortsatta utveckling (N2003/4799/ITFOU). Syftet är att bidra till att det IT-politiska målet, att Sverige som första land skall bli ett informationssamhälle för alla, uppnås, och därmed bidra till en långsiktigt hållbar tillväxt och nytta för medborgaren.

24-timmarsmyndigheten

Den offentliga sektorn bör vara ett föredöme som aktiv användare av informationsteknik i den egna verksamheten och i samverkan med företag och medborgare. Det gäller såväl statlig förvaltning som kommuner och landsting. Utvecklingen, som går under beteckningen 24-timmarsmyndigheten, har tagit fart och har på flera sätt medfört förenklingar och förbättringar för medborgarna i deras kontakter med myndigheter. Varje månad har den offentliga förvaltningens webbplatser två miljoner unika besökare. Att regi-

strera och ställa av fordon, söka jobb, deklarerar inkomstskatt och begära tillfällig föräldrapenning är exempel på offentliga tjänster som finns tillgängliga via informationsteknik. Ett särskilt arbete pågår för att förenkla regelverk och myndighetsservice för företagen.

För att stimulera och underlätta en fortsatt positiv utveckling har regeringen initierat ett omfattande arbete. Särskilda insatser vidtas för att få till stånd en gemensam infrastruktur omfattande bl.a. tillförlitliga säkerhetslösningar för den elektroniska kommunikationen mellan myndigheter och mellan myndigheter och enskilda. Ökad samverkan underlättas av gemensamma standarder och gemensamma tjänster för de statliga myndigheternas elektroniska kommunikation och informationshantering. Regeringen avser därför att inrätta ett särskilt samordningsorgan bestående av representanter från statliga myndigheter som är av särskild betydelse för utvecklingen av den elektroniska förvaltningen.

Inom Regeringskansliet bedrivs ett samordnat och målinriktat arbete med att inventera formkrav i lagar och förordningar i syfte att undanröja hinder för elektronisk kommunikation och elektronisk dokument- och ärendehantering. Arbetet redovisas i rapporten Formel - Formkrav och elektronisk kommunikation (Ds 2003:29).

Regeringen har gett Statskontoret, Arbetsmarknadsstyrelsen, Centrala studiestödsnämnden, Riksförsäkringsverket, Riksskatteverket och Tullverket i uppdrag att gemensamt utveckla och pröva nya former för lokal servicesamverkan (dnr Fi 2003/3123). Syftet är att med hjälp av bl.a. IT pröva nya och mer rationella lösningar som gör den offentliga servicen mer tillgänglig och kostnadseffektiv. Inom ramen för uppdraget har myndigheterna möjlighet att bjuda in kommuner och landsting att delta i arbetet.

Elektronisk handel

Ytterligare en central del av IT-politiken är att stimulera den elektroniska handeln. I propositionen Ett informationssamhälle för alla (prop. 1999/2000:86) framhåller regeringen att elektronisk handel är ett medel för att öka tillväxten. I budgetpropositionen för 2003 (prop. 2002/03:1) framförs att regeringen vill öka takten i arbetet med att få den offentliga sektorn att övergå till att handla och kommunicera elektroniskt. Med informationsteknik i allmänhet och e-affärer i synnerhet kan offentlig förvaltning effektivisera sina

administrativa processer. Detta kan leda till rationaliseringar i organisationen, men även skapa nytta för medborgare och företag, i form av bättre tillgänglighet till information och besparingar i tid och kostnader för ärendehantering.

Arbetet inom EU

De nationella insatserna ingår också som en del av åtaganden inom ramen för EU-samarbetet. Handlingsprogrammet e-Europa 2005 syftar till att ta fram säkra tjänster och tillämpningar och innehåll som bygger på lättillgänglig bredbandsinfrastruktur med målet att före 2010 göra Europa till den mest konkurrenskraftiga och dynamiska kunskapsbaserade ekonomin med ökad sysselsättning och social sammanhållning. En viktig del är utvecklingen av användbara offentliga tjänster på Internet. Handlingsprogrammet anger även att de offentliga myndigheterna i medlemsstaterna och den privata sektorn bör sträva efter att deras tjänster skall kunna nås via olika tekniska plattformar, t.ex. interaktiv digital-TV och tredje generationens mobila kommunikation.

Ett särskilt arbete pågår i syfte att förbättra möjligheterna för såväl allmänhet som näringsliv att vidareutnyttja information från offentlig sektor i syfte att skapa nya tjänster och produkter. För närvarande bereds ett direktiv med syftet att sörja för att samma grundläggande villkor tillämpas för alla aktörer på den europeiska informationsmarknaden i fråga om vidareutnyttjande av offentlig information.

Behovet av en delegation

Sverige ligger internationellt sett i framkanten som IT-nation och har kommit långt i att skapa ett informationssamhälle för alla. Sveriges framgångar bygger i stor utsträckning på de goda förutsättningar som skapats genom en väl utbyggd infrastruktur med hög överföringskapacitet, den höga IT-mognad som finns hos befolkningen och arbetskraften, en tradition av pragmatisk samverkan mellan stat och näringsliv samt satsningar på forskning och utveckling.

Det är angeläget att Sverige befäster sin ställning som framstående IT-nation och genom en framsynt politik flyttar fram

positionerna ytterligare. Det är viktigt för näringslivets utveckling och konkurrenskraft och för människors livskvalitet och delaktighet i samhällsutvecklingen. Därtill bidrar det till att stärka Sveriges anseende och roll i det internationella samarbetet.

Sveriges fortsatta framgång är beroende av en ökad utveckling och användning av attraktiva elektroniska tjänster, över såväl fasta som mobila nät. Av särskild vikt är utvecklingen av elektroniska tjänster i offentlig sektor, såväl tjänster som kan skapa stor nytta för medborgare och företag som tjänster som kan bidra till en positiv utveckling i offentlig sektor. Informationstekniken är ett viktigt instrument för att den offentliga sektorn på ett effektivt sätt skall kunna möta de utmaningar och tillvarata de möjligheter som samhällets förändringar medför.

Den demografiska och ekonomiska utvecklingen

Genomsnittsåldern hos befolkningen blir högre. Det i sin tur ökar behoven av vård och omsorg samtidigt som belastningen på de offentliga utgifterna tilltar då en ökad andel äldre skall försörjas av en minskad andel i förvärvsaktiv ålder. De kommande stora pensionsavgångarna riskerar att medföra stora kompetensförluster. Sammantaget ställer detta krav på rationaliseringar och förnyelse inom offentlig sektor.

Samtidigt har befolkningsammansättningen förändrats med allt fler invånare med utländsk bakgrund. Mångfalden är en resurs som bättre behöver tas till vara i offentlig sektor.

Ytterligare en utvecklingsinriktning är att befolkningen i stora delar av landet minskar. För att kunna upprätthålla en grundläggande offentlig service i glesbefolkade områden, behövs mer samverkan och samordning mellan stat och kommun samt mellan offentliga aktörer och andra servicegivare.

Medborgares och företags förväntningar

Medborgarnas krav på hög kvalitet i och hög tillgänglighet till offentlig verksamhet ökar. Rörligheten av arbetskraft, kapital och marknader tilltar. Näringslivets konkurrenskraft blir därmed alltmer avhängigt av dynamiska miljöer med en väl fungerande infrastruktur, däribland tillgång till offentliga informationskällor som

kan återanvändas och förädlas på marknaden. Utvecklingen av e-tjänster kan i många fall vara ett effektivt sätt att minska den administrativa bördan för småföretag. En utmaning för det offentliga är att tillhandahålla en service anpassad till medborgares och företags olika behov och förutsättningar. Den offentliga sektorn spelar också en viktig roll genom att skapa förutsättningar för utvecklingen i samhället i stort t.ex. genom att använda e-handel.

Deltagandet i traditionella demokratiska kanaler för inflytande tenderar att sjunka samtidigt som samhällsengagemanget är fortsatt högt. En utmaning är att tillvarata människors samhällsintresse genom att öppna nya kanaler för insyn och deltagande i politiska beslutsprocesser.

Internationaliseringen och EU-samarbetet

Ett ökat och fördjupat EU-samarbete kräver innovativa lösningar för att ge alla medborgare och företag i Europa likvärdiga möjligheter att ta del av den information och de tjänster som finns inom gemenskapen och i de olika medlemsländerna.

Svenska företag arbetar i stor utsträckning mot en internationell marknad varför möjligheten att framställa elektroniska tjänster som kan främja konkurrenskraften bör tillvaratas.

Syfte och utgångspunkter

Syftet med delegationen är att den skall vara pådrivande i utvecklingen och användningen av elektroniska tjänster i offentlig sektor. Delegationen skall inrikta sig särskilt på elektroniska tjänster som kan skapa stor nytta för medborgare och företag samt effektivisera offentlig sektor.

Målet är att förbättra och effektivisera offentlig verksamhet, öka tillgängligheten till viktig samhällsservice, underlätta medborgarnas insyn och delaktighet i offentliga beslutsprocesser samt stimulera näringslivets konkurrenskraft. Delegationens arbete kan därmed bidra till uppfyllelsen av de viktiga allmänpolitiska målen om en hållbar ekonomisk tillväxt, en hög välfärd för alla medborgare i hela landet samt en vital demokrati med ett högt deltagande.

Delegationens arbete ligger i linje med IT-politikens inriktning vars mål är att Sverige som första land skall bli ett informations-

samhälle för alla. Delegationens arbete är även en viktig del i regeringens handlingsprogram för att minska den administrativa bördan för företag.

En utgångspunkt för delegationens arbete skall vara att de elektroniska tjänsterna inte får utestänga grupper av medborgare. Alla medborgare, oavsett kön, ålder, eventuella funktionshinder, etnisk och kulturell bakgrund samt bostadsort, skall ha samma förutsättningar att kunna fullgöra sina skyldigheter och tillvarata sina rättigheter gentemot det allmänna.

Vid utveckling av offentliga e-tjänster kan även frågor som berör infrastruktur och säkerhet uppkomma. Behovet av en väl fungerande och tillförlitlig elektronisk kommunikationsinfrastruktur är en betydelsefull aspekt för att nå en bred användning av offentliga e-tjänster.

Uppdraget

Delegationen skall

- identifiera områden i offentlig sektor där elektroniska tjänster har en potential att skapa stor nytta för medborgare och företag samt effektivisera offentlig sektor, men där det finns hinder som behöver undanröjas eller skäl att påskynda utvecklingen samt ta initiativ till åtgärder för att driva på utvecklingen inom dessa områden,
- pröva nya vägar att öka samverkan mellan staten, kommuner och landsting samt mellan offentlig sektor och andra aktörer vid utveckling och tillhandahållandet av elektroniska tjänster,
- initiera samverkansprojekt med näringslivet,
- främja kunskapsöverföring mellan forskning och utveckling och framtagandet av praktiska och nyttskapande elektroniska tjänster,
- bedöma behov av och former för särskilda stödinsatser för utvecklingen av elektroniska tjänster,
- stimulera utnyttjandet av kombinerade servicekanaler såsom t.ex. avancerad telefonservice och servicekontor genom vilka medborgare och företag kan erbjudas personlig hjälp med att utnyttja de elektroniska tjänsterna,

- pröva vilka typer av elektroniska tjänster som kan vara lämpliga att leverera via nya kommunikationsplattformar såsom mobila elektroniska kommunikationssystem och interaktiv digital-TV.

Arbetsformer och redovisning av uppdraget

Delegationen skall arbeta åtgärdsinriktat. Delegationen skall redovisa resultatet av sitt arbete senast den 1 november 2006. Lägesrapporteringar skall göras halvårsvis med start den 1 maj 2004.

Delegationen får inrätta referens- och arbetsgrupper som kan bistå delegationen i arbetet.

Delegationen skall tillvarata de erfarenheter och kunskaper som finns i pågående och genomförda utredningar och andra utvecklingsprojekt med anknytning till delegationens uppdrag.

Delegationen skall följa pågående arbete som bedrivs inom Regeringskansliet såsom bl.a. Arbetsgruppen för innovationspolitik, Forum för IT och miljö och Arbetsgruppen för IT och demokrati samt följa arbetet i Ansvarskommittén (dir. 2003:10).

(Finansdepartementet)



Beslut vid regeringssammanträde den 17 november 2005

Förkortad tid för uppdraget

Med stöd av regeringens bemyndigande den 18 juni 2003 (dir. 2003:81) tillkallade det statsråd som ansvarade för allmänna frågor om statsförvaltningen en delegation med uppdrag att stimulera utvecklingen och användningen av elektroniska tjänster i offentlig sektor. Delegationen, som har antagit namnet 24-timmarsdelegationen, skall enligt direktiven redovisa resultatet av sitt arbete senast den 1 november 2006.

Med stöd av regeringens bemyndigande den 16 juni 2005 (dir. 2005:65) tillkallade det statsråd som ansvarar för allmänna frågor om statsförvaltningen en särskild utredare med uppdrag att vidta de åtgärder som krävs för att en ny förvaltningspolitisk myndighet skall kunna inrättas den 1 januari 2006. Enligt direktiven skall 24-timmarsdelegationens uppgifter föras över till den nya myndigheten.

Med ändring av tidigare beslut skall delegationen avsluta sitt arbete och redovisa resultatet senast den 31 december 2005.

(Finansdepartementet)

Delegationens rapporter

24-timmarsdelegationen har publicerat ett antal rapporter enligt uppräknningen nedan. Delegationen har också fått ett antal underlagsrapporter där flertalet har publicerats i en fullständig version eller i en förkortad version. Alla rapporter finns tillgängliga i pdf-format och några finns även i pappersformat. Om ingen annat anges i uppräknningen nedan finns rapporten eller underlaget både som pdf-fil och tryckt.

Direktiv

Direktivet, svenska och engelska (pdf)

Delegationens rapporter

- Delbetänkande "E-tjänster för alla", (SOU 2004:56), april 2004
- Dygnet runt - 24-timmarsdelegationen om utveckling av offentliga e-tjänster (engelska och svenska), januari 2005
- E-legitimation för säkra e-tjänster - Lägesrapport från 24-timmarsdelegationen, februari 2005
- 10 idéer för bättre e-tjänster - hur den offentliga sektorn bygger ett öppnare och enklare Sverige - augusti 2005
- Offentligt - privat - partnerskap runt offentliga e-tjänster - augusti 2005 (Sammanfattning av konsultrapport)
- Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst, november 2005
- Offentliga e-tjänster för företag, december 2005
- Erfarenhetsbanken, december 2005
- Användning av offentliga sektorns webbplatser, december 2005
- Framtidsvision för medborgarorienterade serviceprocesser, december 2005

- E-tjänster – juridiska lösningar för kommuner och landsting, december 2005
- Verktygslådan, sammanfattning av rapport, december 2005
- Räckvidd - Om ansvar och tillgänglighet i informations-samhället, oktober 2005

Underlagsrapporter – konsultrapporter

- Statskontorets rapport "E-tjänster och besökare på offentliga webbplatser" - Lägesbeskrivning februari 2004
- E-tjänster genom hela livet. Arbetsmaterial från Metamatrix AB
- Det framväxande e-samhällets påverkan på medborgaren, november 2004, World Internet Institute
- Studenter och e-tjänster, våren 2005, Studentbarometern
- Säkerhetsklassificering av e-tjänster inom Hälso- och sjukvården för patienter och närstående, december 2004, Carelink
- Säkerhetsklassning e-tjänster, september 2004, Sambruksplattformen
- Offentligt-privat partnerskap runt offentliga e-tjänster - juni 2005, Metamatrix AB
- Verktygslådan, för kundorienterad verksamhetsutveckling med fokus på e-tjänster, oktober 2005, ESV och Cap Gemini
- Tvärsektoriella processer, november 2005, Cap Gemini

Nyhetsbrev

- Hearing om OPP
- E-tjänster för företag - Hearing
- Public Sector Leaders - Konferens
- I medborgarens tjänst
- Effektivare service med e-tjänster

Informationsmaterial

- Verktygslådan – kort beskrivning

Delegationens arbetsgrupper

Delegationen hade under år 2005 arbetsgrupper kring följande områden:

Arbetsgruppen för offentliga e-tjänster för företag

Syftet med att denna arbetsgrupp var att bland annat fokusera på offentliga företagstjänster genom att: inventera de befintliga e-tjänster som finns inom stat, kommun och landsting, identifiera näringslivets behov av nya tjänster och föreslå åtgärder för utveckling och förändring.

Arbetsgruppen leddes av Ulla-Britt Fräjdin-Hellqvist, Svenskt Näringsliv. Övriga deltagare var Ulla Lundquist, Bankföreningen och ledamot i Delegationen, Gunilla Thorstensson, NUTEK, Birgitta Brien, Skatteverket, Sven-Eric Hargeskog, Statskontoret, Karin Hovlin, IT-företagen, Roland Höglund, Bolagsverket, Kerstin Wiss-Holmdahl, Sveriges Kommuner och Landsting, Magnus Lindblad och Vidar Gundersen, Tullverket, Mikael von Otter, Svenskt Näringsliv och Christina Kvarnström, 24-timmarsdelegationen

Arbetsgruppen för livshändelser

Gruppens syfte var att utifrån ett antal livshändelser formulera och analysera viktiga problem- och frågeställningar vid utveckling och användning av offentliga e-tjänster för medborgare. Ordförande i arbetsgruppen var Elin Wihlborg, ledamot i Delegationen och lektor vid Linköpings universitet. Övriga deltagare var Gunilla Ekvall, generalsekreterare i Handikappförbundens samarbetsorgan och ledamot i Delegationen, Kurt Helenelund från Försäkringskassan, Anna Kelly från Statskontoret samt Bengt Svensson från Sveriges

Kommuner och landsting samt 24-timmarsdelegationens kansli. Gruppens arbete resulterade i rapporten ”Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst” – huvudförfattare var Elin Wihlborg.

Information

Syftet med referensgruppen ”Information” var att diskutera delegationens informationsinsatser, stämma av pågående aktiviteter hos de inbjudna deltagarna samt planera eventuella gemensamma aktiviteter. Bland annat diskuterades idéhandboken och de sex regionala seminarierna som genomfördes under hösten 2005.

Arbetsgruppen leddes av Delegationens kansli. I arbetsgruppen ingick förutom kansliet Jenny Birkestad och Jenny Ljun, Statskontoret, Gustaf Johnssén, e-nämnden, Daniel Forslund, Socialdepartementet, Kent Löfgren, Socialdepartementet, Maria Häll och Caroline Andersson, IT-strategigruppen, Bengt Svensson, Sveriges Kommuner och Landsting samt Louise Arvidsson och Gunilla Hallqvist, Carelink.

E-id-gruppen

E-id-gruppen initierades av 24-timmarsdelegationens kansli som ett sätt att ha ett löpande utbyte kring en viktig fråga, e-identifiering, med kanslierna för IT-politiska strategigruppen och e-nämnden. Gruppen bjöd successivt in allt fler intressenter såsom IT-forum i Stockholm, Statskontoret, Näringsdepartementet, Stockholm stad, Sveriges kommuner och Landsting, Stockholms landsting m.fl. Gruppen har därmed också fungerat som ett informellt forum för kunskaps- och informationsspridning i den större kretsen. Gruppen har sammanträtt ungefär en gång per månad under 2004 och 2005.

Delegationens ledamöter

Eva Fernvall, marknadsdirektör, Apoteket AB (ordförande),
f d ordförande i Vårdförbundet

Gunilla Ekvall, kansliråd, Arvsfondskommissionens kansli,
f d generalsekreterare, Handikappförbundens samarbetsorgan

Per Eriksson, generaldirektör, VINNOVA

Ulla-Britt Fräjdin-Hellqvist, konsult, f d avdelningschef, Svenskt
Näringsliv

Adriana Lender, överdirektör, Försäkringskassan
(fr.o.m 7 februari 2005)

Håkan Sörman, Vd, Sveriges Kommuner och Landsting
(fr.o.m 1 januari 2005)

Ulla Lundquist, Vd, Svenska Bankföreningen

Lena Micko, kommunalråd, Linköpings kommun

Niklas Nordström, marknadsdirektör, KPA,
f d oppositionsråd Nacka kommun

Mats Sjöstrand, generaldirektör, Skatteverket

Hidayet Tercan, projektledare Åhléns,
f d generalsekreterare, nätverket Transfer

Elin Wihlborg, lektor, Linköpings universitet

Anna Hedborg, generaldirektör, Försäkringskassan
(t.o.m 2 februari 2005)

Evert Lindholm, fd VD Sveriges kommuner och Landsting
(t.o.m 31 december 2004)