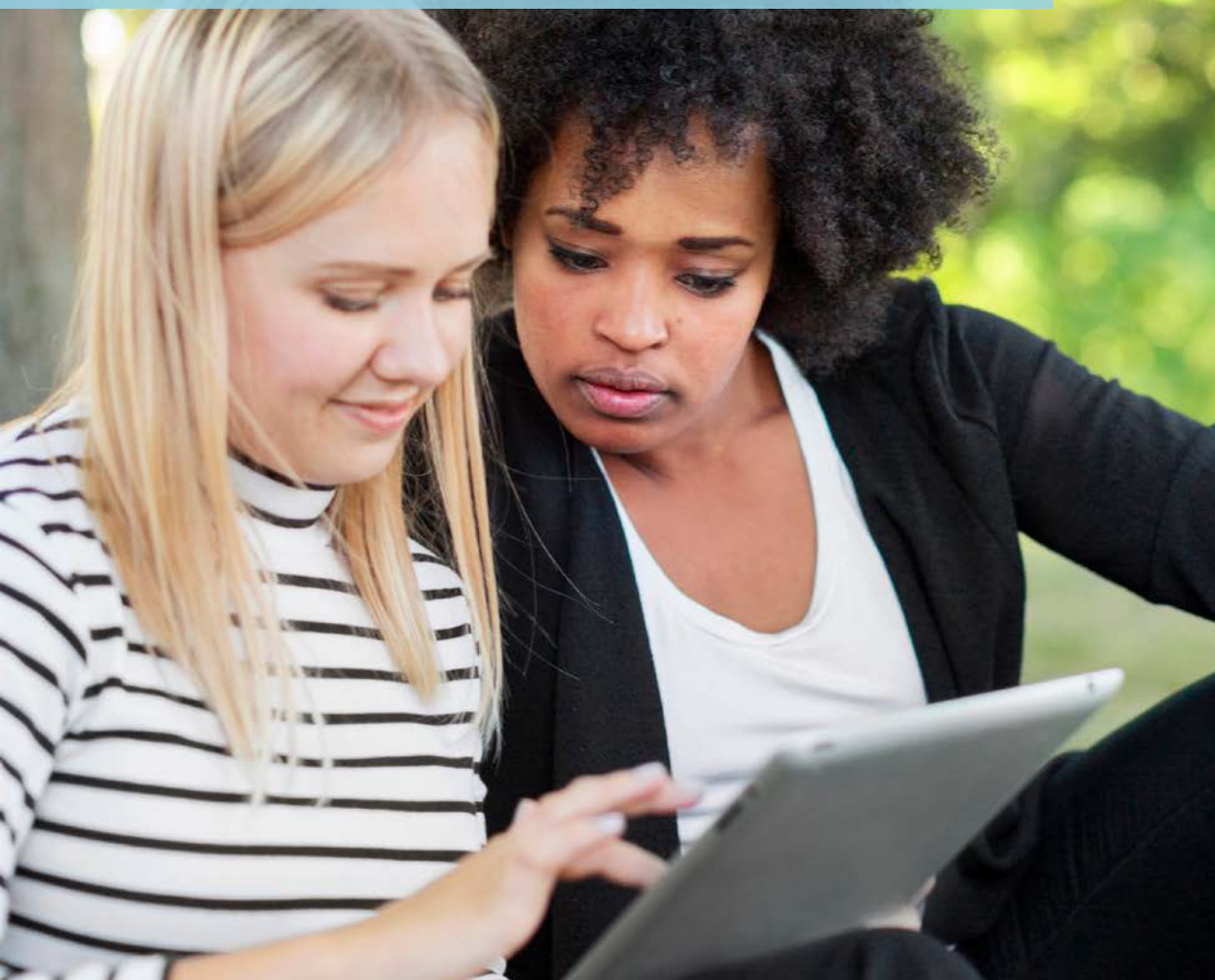


*HANDLINGSPLAN 2017–2025*

# Förutsättningar för digital utveckling

I KOMMUNER, LANDSTING OCH REGIONER



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting



# Förutsättningar för digital utveckling

I KOMMUNER, LANDSTING OCH REGIONER

Upplysningar om innehållet:  
Anna Gillquist, [anna.gillquist@skl.se](mailto:anna.gillquist@skl.se)

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2017  
ISBN: 978-91-7585-516-5  
Text: Anna Gillquist, Sara Meunier, Ulf Palmgren,  
Jeanna Thorslund, Anders Nordh, Jörgen Sandström  
Foto: Scandinav bildbyrå, Maskot bildbyrå  
Produktion: Advant Produktionsbyrå

## Förord

Sverige behöver bli bättre på att ta tillvara digitaliseringens möjligheter. Med bra digitala tjänster och ökad öppenhet kan privatpersoner och företag ta ansvar och kontroll över sin vardag på ett nytt sätt, och själva bidra till utvecklingen av samhället. För att åstadkomma det behövs en ökad digital samverkan mellan kommuner, landsting, regioner, statliga myndigheter och näringsliv. Vi måste överbrygga administrativa gränser och erbjuda smarta tjänster som utgår från privatpersoners livshändelser och företagets behov.

Digital samverkan kräver utveckling av gemensamma förutsättningar som den digitala utvecklingen baseras på. De gemensamma förutsättningar som behövs rör bl.a. arkitektur, standarder, informationsförsörjning, digital infrastruktur, processer, tjänster samt ledning och styrning.

SKLs kongress har i inriktningsmålen för 2016-2019 beslutat att SKL ska verka för nationella överenskommelser mellan kommuner, landsting och regioner om strategisk målarkitektur. Det betonas att det behövs ett långsiktigt arbete för att etablera en gemensam digital målarkitektur och en aktiv arkitekturstyrning av de digitaliseringsinitiativ som bedrivs i samverkan hos kommuner och landsting.

SKL:s pågående förvärv av Inera skapar möjligheter för en effektivare digital utveckling inom hela kommun- och landstingssektorn. Handlingsplanen utgör en grund för arbetet som SKL och Inera behöver göra, tillsammans med medlemmarna och andra berörda parter, för att etablera gemensamma förutsättningar för digital utveckling inom sektorn.

Handlingsplanen har beslutats i SKL:s styrelse och förankrats i Ineras styrelse. Kommuner, landsting och regioner rekommenderas att anta handlingsplanen och att investera engagemang och resurser i det kommande arbetet.

Stockholm i februari 2017

Lena Micko  
*Ordförande*

Sveriges Kommuner och Landsting

Anders Henriksson  
*Ordförande*

Inera AB



# Innehåll

- 6 Sammanfattning
- 9 Kapitel 1. Utgångspunkter
  - 9 Digitalt först
  - 10 SKL:s inriktningsmål för digital utveckling
- 12 Kapitel 2. Nuläge
  - 14 Handlingsplanen i relation till andra styrdokument
- 16 Kapitel 3. Förutsättningar för digital utveckling
  - 16 Ett digitalt vägtrafiksystem
  - 17 Gemensamma förutsättningar för digital utveckling
  - 19 Förväntade effekter
- 21 Kapitel 4. Finansieringsprinciper
- 23 Kapitel 5. Genomförande
- 25 Kapitel 6. Etablering av gemensamma förutsättningar för digital utveckling
  - 26 Insatsområde I - Ledning och styrning
  - 33 Insatsområde II - Principer, arkitektur och säkerhet
  - 40 Insatsområde III - Informationsförsörjning och digital infrastruktur
  - 46 Insatsområde IV - Processer och tjänster
  - 57 Sammanfattning av mål per insatsområde
- 58 Ordlista
- 59 Tack!

# Sammanfattning

Den pågående digitaliseringen i samhället ändrar på ett genomgripande sätt förutsättningarna för privatliv, näringsliv och offentlig sektor. Privatpersoners och företagares förväntningar på offentlig verksamheter ökar. Digitaliseringen har blivit ett av de viktigaste verktygen för fortsatt utveckling och effektivisering av den offentliga sektorn. En förutsättning för att vinster ska kunna uppnås är att alla aktörer inom offentlig sektor också genomför sina satsningar på ett sätt som möjliggör samverkan i praktiken.

## Digitalt först

*”Digitala tjänster ska, så långt det är möjligt och där det är relevant, vara första handsval i den offentliga sektorns kontakter med medborgare och företag.”*

*Regeringens budgetproposition 2015 och 2016 (prop. 2014/15:1 och prop. 2015/16:1)*

I budgetpropositionen 2015 lanserade regeringen programmet ”Digitalt först” för digital förnyelse av det offentliga Sverige. Programmet ligger fast i även i budgetpropositionen för 2016. Digitalt först är ett genomgripande skifte i synen på service och informationsutbyte i statlig och kommunal sektor. Att prioritera användning av digitala arbetsätt i verksamhetsutvecklingen sänker myndigheternas administrativa kostnader samtidigt som servicen till privatpersoner och företagare ökar. Genom att offentlig sektor nu antar principen om att digital information utgör originalet accelererar omställningen till automatiserade informationsutbyten mellan förvaltningens aktörer.



## Sammanhängande livshändelser som utgångspunkt

Privatpersoner och företagare möter regelbundet offentlig sektor vid olika skeenden i livet – livshändelser, till exempel att starta företag, att vänta och få barn eller gå till arbete. Ofta är flera offentliga och privata aktörer inblandade men inte sällan brister samordningen sinsemellan. För att göra mötet med offentlig sektor enklare och effektivare behöver de olika aktörerna samverka så att privatpersoner och företagare slipper agera koordinator mellan inblandade aktörer. Det innebär i praktiken att de samverkande aktörerna måste vara överens om hur mötet med myndigheterna ska ske, vad som startar och avslutar en samverkande process, vilken information som ska flöda mellan aktörerna och vilka tjänster som behövs i livshändelsen för att en viss service-nivå ska nås.

## Gemensamma förutsättningar ger ett helhetsperspektiv och en stabil bas

Ett sammanhängande bemötande kräver att de olika IT-system och digitala tjänster som används kan kommunicera med varandra på ett enhetligt och säkert sätt. För att åstadkomma det behöver gemensamma förutsättningar för digital utveckling vara på plats.

*”De gemensamma förutsättningar som behövs rör bl.a. arkitektur, standarder, informationsförsörjning, infrastruktur, processer, tjänster, ledning och styrning.”*

Med gemensamma förutsättningar på plats kan även kraven mot leverantörer bli tydligare vilket ger marknadens aktörer en tydligare spelplan där regelverket är känt. Effekten blir en enklare och effektivare utveckling och ökade möjligheter för innovation.

## Genomförande av en gemensam handlingsplan

För att lyckas med den digitala utvecklingen och de nödvändiga gemensamma förutsättningarna krävs arbete på både nationell och lokal nivå.

- › På **nationell nivå** behövs initiativ, samordning och påverkan från SKL och Inera
- › På **lokal nivå**, för varje kommun, landsting och region, krävs dels en satsning på att bidra i arbetet med att ta fram de gemensamma förutsättningarna och dels att aktivt använda de gemensamma förutsättningarna i sin digitala utveckling

Först då kan den fulla effekten av digitaliseringen nås.

Handlingsplanens kapitel 6 beskriver fyra insatsområden med gemensamma mål och en bruttolista med aktiviteter som krävs för att etablera gemensamma förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner. De beskrivna aktiviteterna bör hanteras som ett levande dokument där förändringar kan göras årligen och efter behov.

# Utgångspunkter

Denna handlingsplan syftar till att realisera de gemensamma förutsättningar som krävs för att underlätta kommuner, landsting och regioners verksamhetsutveckling och för att nå en ökad digital samverkan. Etablerade gemensamma förutsättningar fungerar som bas i verksamheternas utvecklingsprojekt och gör det enklare och mer kostnadseffektivt för verksamheten att nå utpekade mål och visioner.

*”Etablerade gemensamma förutsättningar fungerar som bas i verksamheternas utvecklingsprojekt.”*

Handlingsplanen riktar sig i första hand till förtroendevalda, ledande tjänstemän och medarbetare i kommuner, landsting och regioner som alla är viktiga nyckelpersoner i att realisera målen och insatserna som handlingsplanen beskriver. Inom varje organisation bör årliga planer med aktiviteter och uppföljning arbetas fram för att säkerställa realisering och finansiering av handlingsplanen på lokal och regional nivå.

## Digitalt först

Regeringen och SKL har undertecknat en gemensam avsiktsförklaring med syftet att samverka för att skapa en offentlig förvaltning som möter upp mot privatpersoners, organisationers och företags förväntningar i ett allt mer digitaliserat samhälle. Avsiktsförklaringen slår fast att för att skapa en samverkande och innovativ offentlig förvaltning måste den digitala förnyelsen prioriteras på allvar. En viktig princip för att nå dessa förväntningar är att offentlig sektor måste övergå till att tänka digitalt först, det vill säga att prioritera digital service i första hand och erbjuda personlig service där det behövs.

## SKL:s inriktningsmål för digital utveckling

SKL:s verksamhet under åren 2017–2019 styrs av ett inriktningsdokument som är beslutat av SKL:s kongress. Arbetet med digital utveckling inom SKL ska bidra till följande övergripande inriktningsmål:

1. SKL ska verka för att privatpersoner och företagare har tillgång till fler och bättre digitala tjänster från offentlig sektor
2. SKL ska verka för att det stöd staten ger till kommuners, landstings och regioners digitalisering samordnas och utgår från lokala och regionala behov
3. SKL ska verka för att grundläggande information om person, företag, fastighet och geografi som staten förfogar över ska vara fritt tillgänglig för kommunernas, landstingens och regionernas verksamhet
4. SKL ska verka för att kommuner, landsting och regioner stärker sin digitala kompetens och fullt ut tar till vara möjligheten att utveckla verksamheten med stöd av digitalisering
5. SKL ska verka för nationella överenskommelser mellan kommuner, landsting och regioner om strategisk målarkitektur
6. SKL ska verka för transparenta verksamheter i kommuner, landsting och regioner, där data om verksamheterna är öppna och tillgängliga

I inriktningsdokumentet konstateras att en gemensam strategisk digital målarkitektur är en av de grundläggande förutsättningar som krävs för en effektiv verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering. Det betonas att det inte räcker med en engångsinsats rörande gemensam strategisk digital målarkitektur utan att det behövs en aktiv och över tid verksam arkitekturstyrning av de digitaliseringsinitiativ som bedrivs i samverkan hos kommuner, landsting och regioner.

*”En gemensam strategisk digital målarkitektur är en av de grundläggande förutsättningar som krävs för en effektiv verksamhetsutveckling.”*

SKL:s roll i en digital förnyelse av Sverige är att stödja kommuner, landsting och regioner i att utveckla välfärden med hjälp av digitaliseringens möjligheter. Det innebär att SKL ska fungera både som koordinator och stöd för samverkande aktörer och föra upp frågor som behöver lösas av annan organisation, till exempel lagstiftningsfrågor, effektivare informationsutbyte med myndigheter och utveckling av gemensamma digitala tjänster över organisationsgränser.

SKL kan i sin roll som koordinator för kommuner, landsting och regioner rekommendera gemensamma förutsättningar som till exempel gemensamma standarder och arkitektur för att en ändamålsenlig tjänsteutveckling för verksamhetens behov ska kunna uppfyllas.

SKL:s pågående förvärv av Inera skapar ytterligare förutsättningar för en effektivare och stärkt digital utveckling inom hela kommun- och landstingssektorn. Den föreslagna handlingsplanen lägger grunden för det arbete som SKL och Inera tillsammans och i nära samverkan med medlemmarna och andra berörda parter, ska göra för att etablera en gemensam målarkitektur och förutsättningar för digital utveckling inom sektorn.

## Nuläge

En av de största utmaningarna är att befolkningen i vårt land blir allt äldre. Det betyder att välfärden ska klara samma höga servicenivå men med mindre resurser. Det är en omöjlig ekvation och välfärden måste istället bli mer innovativ och snabbare på att dra nytta av ny teknik och nya kompetenser i sin verksamhetsutveckling. Samtidigt utgör privatpersoner och företags ökade förväntningar och positiva attityder till digitala tjänster en möjlighet att leverera välfärdstjänster på ett smartare och effektivare sätt.

*”Välfärden måste bli mer innovativ och snabbare på att dra nytta av ny teknik och nya kompetenser.”*

För en kommun eller ett landsting kan utmaningarna se olika ut. En väl fungerande digital infrastruktur är en förutsättning för utveckling av nya digitala välfärdstjänster och för många glesbygdskommuner att kunna generera tillväxt. För storstadskommuner är utmaningen att möta en snabbt växande befolkning och medborgarnas kraftigt ökande krav på att fler tjänster ska finnas tillgängliga digitalt dygnet runt i de senaste digitala kanalerna.

Trots olika utmaningar har man i grunden samma uppdrag och det finns mycket att vinna på att arbeta tillsammans i stället för att utveckla samma tjänster var och en för sig. Därför är det rimligt att kommuner och landsting utvecklar gemensamma arbetsformer och förutsättningar som förenklar och effektiviserar den digitala utvecklingen.

Ur privatpersoner och företags perspektiv framstår ofta offentlig sektor som krånglig att ha kontakt med. Den bristande samordningen mellan offentliga aktörer medför att samma uppgifter måste lämnas gång på gång trots att uppgifterna ofta skulle gå att återanvända. Privatpersonens administrativa börda ökar ofta när behovet av stöd är som störst. Ett sammanhållet livshändelseperspektiv med samverkande tjänster skulle underlätta till exempel när

man blir förälder, blir sjuk, startar företag, söker arbete eller när en anhörig avlider. Det kräver dock att olika aktörers digitala lösningar fungerar tillsammans. Eftersom dagens tjänster, framförallt inom kommunerna, i hög grad inte byggs efter gemensamma förutsättningar har kommuner, landsting och regioner svårt att utveckla en sammanhållen digital service.

Nedan beskrivs några exempel som visar att mycket av samordningsansvaret läggs på privatpersoner och företagare som tvingas agera koordinator mellan olika aktörer.

### **Administration av kontaktuppgifter**

Alla privatpersoner har en fysisk folkbokföringsadress som olika aktörer enkelt kan få tillgång till. Det är enkelt att ändra sin folkbokföringsadress via en gemensam tjänst och ändringen slår igenom hos de flesta aktörer. När det gäller digitala kontaktuppgifter som e-post och mobilnummer måste privatpersoner uppges sina uppgifter till varje enskild aktör och alla aktörer lagrar samma uppgifter gång på gång i en mängd olika system. Vid byte av e-post eller mobilnummer måste personen begära ändring hos varje enskild aktör. Ett "folkbokföringsregister" för digitala kontaktuppgifter skulle skapa stor nytta både för privatpersoner, företag och offentliga aktörer.

### **Att ha kontroll på vaccinationer**

En privatperson kan idag inte få en samlad bild över sina vaccinationer eller information om när det är dags att förnya en vaccination. Istället får personen själv försöka hålla en samlad bild för sig och sina anhöriga.

### **Att starta en cateringfirma i Stockholms län**

En restaurangföretagare som ska etablera en cateringfirma i Stockholms län behöver i dag navigera i 26 kommuners mycket olika tillståndstjänster, trots att kommunernas verksamheter inom detta område är reglerat i lagstiftning. Kommunerna lägger stora resurser på att skapa egen information och egna e-tjänster, vilket innebär ett slöseri med resurser och i värsta fall kan medföra rättsosäkerhet i beslutsfattandet. Om kommunerna kan enas om gemensam information, guider och tjänster för restaurangföretagare så uppstår nytta både för företagarna och för kommunerna.

### **Att följa status för en remiss till specialistvård**

En patient som fått en remiss har idag inga möjligheter att följa status för sin remiss. Det resulterar i att patienten ringer för att få reda på status vilket är tidsödande för patienten och belastar vårdgivarens resurser i onödan.

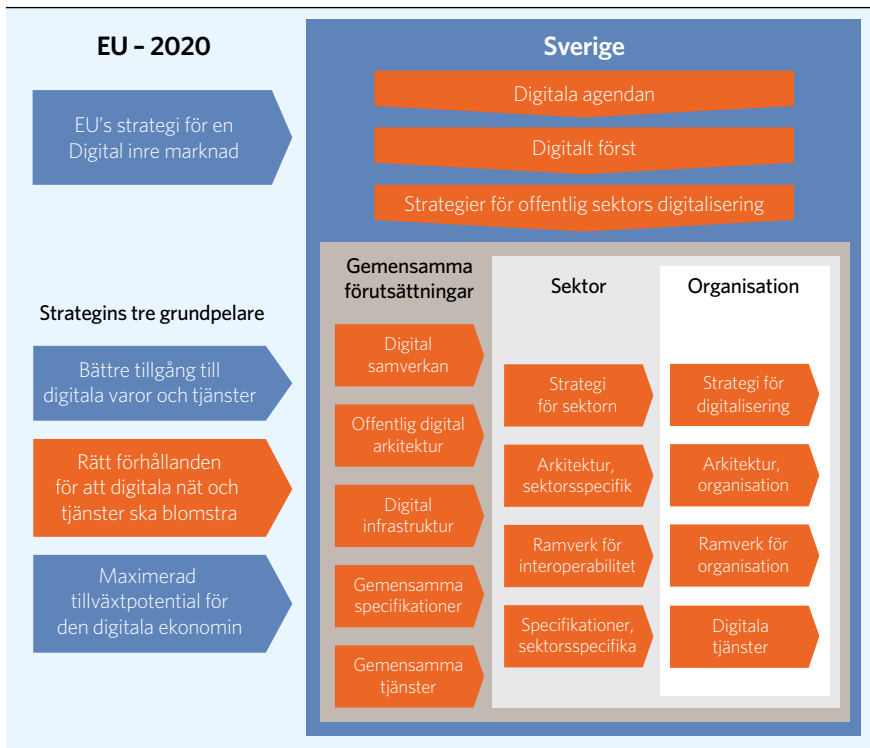
## En samlad bild av patientens läkemedel

Trots digitalisering av hälso- och sjukvården under många år kan vårdpersonalen inte se en samlad läkemedelslista för en patient. Sjukhuset kommer inte åt alla relevanta uppgifter digitalt för en patient, både på grund av restriktioner i lagar och att IT-stödet inte är byggt på ett ändamålsenligt sätt.

## Handlingsplanen i relation till andra styrdokument

Handlingsplanens mål och aktiviteter bidrar till att nå målen i nationella styrdokument, till exempel Regeringens *”It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige”*, *”Med medborgaren i centrum – Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning”*, satsningen på *Digitalt först* och SKL:s *”Strategi för e-samhället”*. Även verksamhetsövergripande och lokala strategier inom kommuner, landsting och regioner får stöd att nå sina mål när handlingsplanen genomförs.

FIGUR 1. Samband för gemensamma förutsättningar mellan europeisk, nationell, sektor och lokal nivå



Sektor avser kommun, landsting, stat eller sakområden som eHälsa, skola m.fl. Organisation avser den lokala nivån med enskilda organisationer. Handlingsplanen omfattar överenskommelser kring bland annat arkitektur, ramverk och specifikationer på sektornivå för kommuner, landsting och regioner.



Handlingsplanens aktiviteter ska även harmonisera med det europeiska arbetet för en gemensam Digital inre marknad och ge kommuner, landsting och regioner en ökad förmåga till digital samverkan på europeisk nivå.

E-delegationens ”Vägledning för digital samverkan” ger stöd till organisationer som behöver samverka vid utveckling och förvaltning av gemensamma digitala tjänster. Vägledningen utgör bas i handlingsplanen och ger även stöd i att de gemensamma förutsättningar som etableras baseras på det europeiska arbetet.

Vägledningen beskriver 19 principer för digital samverkan som utgår från regeringens mål i ”Strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning” och samma mål återfinns även i SKL:s ”Strategi för e-samhället”. Eftersom dessa principer kommer att utgöra en grund i offentlig sektors digitala verksamhetsutveckling är det viktigt att kommuner, landsting och regioner tillsammans ställer sig bakom och aktivt använder principerna i sitt utvecklingsarbete. Principerna uttrycker väl de grundläggande förutsättningar som krävs för en effektiv digital utveckling i kommuner, landsting och regioner och därför utgör de en viktig stomme i denna handlingsplan.

## 19 PRINCIPER FÖR DIGITAL SAMVERKAN

---

### Grundprinciper

1. Utgå från medborgarnas livshändelser
2. Låt digitala möten ske på användarnas villkor
3. Upprätthåll rätt nivå på informationssäkerhet och integritet
4. Delegera mandat och ansvar
5. Låt behov och nytta vara styrande

### Arkitekturprinciper

#### Digitala möten

6. Låt digitala kanaler vara det primära alternativet
7. Anpassa till olika gruppers och individers behov
8. Öka medborgarnas insyn och möjligheter att påverka
9. Öppna upp för externa innovatörer
10. Återanvänd redan inlämnad information

#### Tjänste- och processsamverkan

11. Bestäm och tillämpa gemensamma begrepp, modeller och mönster
12. Tillgängliggör och återanvänd information och tjänster på ett enhetligt sätt
13. Bygg tjänstebaserat
14. Hämta information vid källan
15. Använd öppna standarder

#### Informationssäkerhet och juridik

16. Bedriv ett riskbaserat informationssäkerhetsarbete
17. Skydda den personliga integriteten
18. Beakta informationens skyddsvärde i hela kedjan
19. Analysera rättsliga förutsättningar

Vägledande principer och Vägledningen för digital samverkan: <http://esamverka.se/stod-och-vagledning/vagledningar/digital-samverkan.html>

# Förutsättningar för digital utveckling

Kommuner, landsting och regioner har under lång tid arbetat med enskilda krav och har beställt IT-lösningar i olika versioner för att fylla samma behov. Detta har i många fall lett till att verksamheterna internt har en dyr och svår-förvaltd systempark som är svår att integrera vid utveckling av nya samverkande tjänster.

För att undvika fortsatt inlåsning i verksamhetssystem, krävs tydliga gemensamma förutsättningar att förhålla sig till vid upphandling av nya systemstöd och tjänster. Då undviks att pengar läggs på att lösa samma problem på flera håll och att extra pengar läggs på att i efterhand lösa brister som kunde ha förutsetts om rätt information och förutsättningar funnits.

Kommuner, landsting och regioner behöver tillsammans med SKL och Inera göra en kraftsamling för att etablera de gemensamma förutsättningar för digital utveckling som krävs. Då skapas möjligheter att göra mer samordnade beställningar av digitala tjänster och verksamhetssystem och en bättre samverkan med leverantörer. Tydligare krav ger marknaden möjlighet att bli ett mer innovativt stöd i kommuner, landsting och regioners digitala verksamhetsutveckling.

*”Kommuner, landsting och regioner behöver tillsammans med SKL och Inera göra en kraftsamling för att etablera de gemensamma förutsättningar för digital utveckling som krävs.”*

## Ett digitalt vägtrafiksystem

Gemensamma förutsättningar för digital utveckling går att likna vid vårt fysiska vägtrafiksystem. Det finns ett välutvecklat vägnät där vägarna underhålls av olika aktörer beroende på vägtyp. Vi har nationellt reglerat att i Sverige råder

högertrafik, vi är överens om att det inte går att ha vänstertrafik i Linköping och högertrafik i Norrköping. Vi har bestämmelser för broars bärighet och det finns ett välutvecklat regelverk som skyddar trafikanterna, både fysiskt och ekonomiskt om olyckan är framme. Det är dock den enskildes ansvar att följa regelverket, stanna vid rödljus, hålla hastighetsbegränsningarna, inte dricka alkohol och så vidare. Körkort krävs för att framföra olika typer av fordon. Om då fokus ligger på att ta fram så snabba bilar som möjligt medan satsningar på vägar och trafikregler halkar efter, blir färden skumpig, farlig och ibland helt omöjlig, hur avancerad och snabb bilen än är.

Utvecklingen av ett digitalt vägtrafiksystem för offentlig sektor har inte prioriterats eftersom fokus till stor del har legat på att utveckla så många e-tjänster (jämför med snabba bilar) som möjligt. När privatpersoner och företagare nu ställer krav på mer samverkande tjänster blir bristerna i det digitala vägtrafiksystemet uppenbara. Eftersom vi inte har bestämt om vi ska köra till höger eller vänster eller vilka andra trafikregler som ska gälla är det svårt att få tjänster och information från olika aktörer att samverka på ett enkelt och sammanhållet sätt.

När det gäller utförandet av välfärdstjänster är det vanligt att kommuner, landsting och regioner tillämpar valfrihetssystem och sköter utförandet av välfärdstjänster via andra företag eller organisationer, till exempel inom skola, vård, omsorg och samhällsbyggnad. För att digital utveckling med ett livshändelseperspektiv ska vara möjlig behöver det gemensamma digitala vägtrafiksystemet kunna användas av privata aktörer som utför välfärdstjänster på uppdrag av offentlig sektor.

Ett gemensamt digitalt vägtrafiksystem måste vara rättssäkert, skydda den information som ska skyddas, öppna upp den information som ska vara fri att använda, gallra den information som inte får sparas och bevara den information som ska finnas kvar för eftervärlden. Det digitala vägtrafiksystemet måste framför allt garantera den integritet som gör att privatpersoner, företag och offentliga aktörer inte tvekar att använda digitala tjänster eller att utföra sina transaktioner via det digitala vägnätet.

## **Gemensamma förutsättningar för digital utveckling**

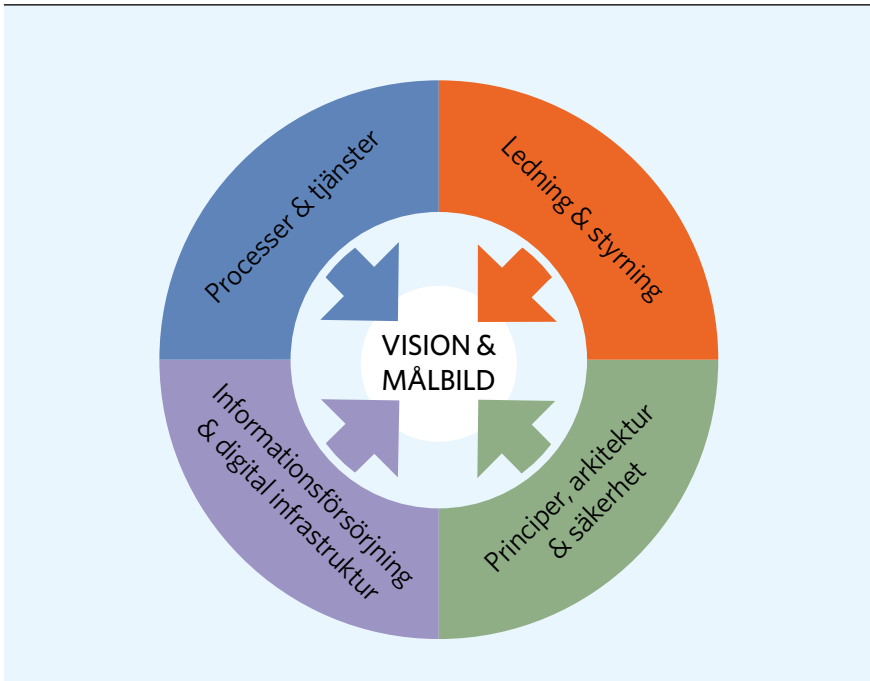
Etablerade gemensamma förutsättningar ger möjligheter till en effektivare informationshantering, ett bättre kunskapsunderlag för medarbetare, en snabbare och mer rättssäker hantering och en ökad innovation tack vare att spelreglerna för marknaden är tydliga. Att kunna återanvända information på ett effektivt sätt medför även att kostnaderna för den onödiga hantering som sker idag minskar. Utveckling av nya verksamhetsstöd enligt öppna standarder och överenskomna principer ger en mer hållbar utveckling och större framtida flexibilitet.

*”För att nå effekt är det viktigt att kommuner, landsting och regioner börjar se sin information som en strategisk resurs och en förnyelsebar råvara.”*

När informationen kan flöda mellan organisationer enligt gemensamma förutsättningar skapas möjligheter att erbjuda privatpersoner och företag digitala tjänster och information på det sätt som individen själv önskar.

De fyra insatsområdena i bilden nedan utgör stommen i de gemensamma förutsättningarna för digital utveckling.

FIGUR 2. Insatsområden i gemensamma förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner



De fyra insatsområdena säkerställer att tydliga styr- och finansieringsmodeller tas fram, att regelverk och standarder för utveckling finns att tillgå, att information finns tillgänglig och kan utbytas på ett effektivt sätt och att de processer och tjänster som utvecklas utgår från användarnas behov och låter verksamheten arbeta så effektivt som möjligt.

## Förväntade effekter

Digitaliseringen ger stora möjligheter att utföra kommuner och landstings uppdrag på helt nya sätt. Nya arbetssätt ger möjlighet till effektiviseringar men även möjlighet till högre kvalitet, särskilt ur användarens perspektiv.

Inom omsorgen gjordes redan för några år sedan uppskattade nyttokalkyler för exempelvis trygghetslarm, där ett tankeexperiment visade möjlighet att bo kvar hemma istället för att flytta eller åtminstone fördröja en flytt till särskilt boende. Ett sådant scenario skulle påverka omsorgsbudgeten i den antagna exempelkommunen med en reduktion av kostnader om ca 1,9 Milj kr/år<sup>1</sup>.

Även distansövervakning med hjälp av sensorteknik samt vårdkonsultationer på distans skulle, om de fick ett brett genomslag, ge betydande effektiviseringsmöjligheter, inklusive bruttobesparingar för hela sektorn på upp till 29 respektive 20 miljarder kronor per år från 2025, enligt en rapport från McKinsey som släpptes 2016<sup>2</sup>.

Ett annat exempel där kraftiga besparingar både för kommun och för samhället i stort har gjorts med hjälp av digitalisering är den gemensamma digitala tjänsten SSBTEK (Sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd). SSBTEK sammanställer information från flera myndigheter som behövs vid handläggning av ekonomiskt bistånd i kommunerna. Inom ett år har 220 kommuner anslutit sig och den digitala informationsförsörjningen sparar avsevärd tid åt socialtjänstens handläggare som slipper det tidsödande arbetet att samla in informationen manuellt.

Med nya affärsmodeller skulle landstingen kunna ändra sina ersättningsregler så att ersättning också utgår för digitala vårdmöten. Detta skulle spara både tid och pengar, åt såväl den enskilde som åt organisationen. Tänk också på hur stora miljövinster det skulle kunna bli i glesbygdslänen om människor slipper köra till vårdcentralen.

Med en målmedveten styrning av skolväsendets digitalisering uppstår effekter där elever och personal får en ökad digital kompetens och de kreativa och kollaborativa förmågorna förbättras. Kommunikationen mellan elever och pedagoger ökar, lärandet synliggörs på ett annat sätt, blir mer inkluderande, individanpassat och motiverande, vilket leder till en ökad måluppfyllelse.

Not. 1. [http://skl.se/download/18.99cec5e1477430727cef5a1/1408958197876/Bilaga2\\_nyttokalkyl\\_SKL.pdf](http://skl.se/download/18.99cec5e1477430727cef5a1/1408958197876/Bilaga2_nyttokalkyl_SKL.pdf)

Not. 2. <http://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/industries/healthcare%20systems%20and%20services/our%20insights/digitizing%20healthcare%20in%20sweden/digitizing-healthcare-in-sweden.ashx>

Vi ser också att en förenklad och effektiviserad plan- och byggprocess kan medföra ökat bostadsbyggande och att fler jobb skapas genom att förenkla för företagen. Även inom miljöområdet finns vinster. Ett bättre utnyttjande av miljöinformation bidrar till att möta klimatutmaningen och nå de nationella miljö kvalitetsmålen och generationsmålen.

Digitaliseringens stora positiva effekter kommer när dess möjligheter får påverka hur vi arbetar, hur organisationerna ser ut, forma nya affärsmodeller och samarbetsformer. Det handlar om en digital verksamhetsutveckling för att möta såväl ökande krav från privatpersoner och företag som de annalkande ekonomiska utmaningarna med en åldrande befolkning. En beredskap behöver finnas för att ta sig igenom de omställningsproblem som kommer dyka upp längs vägen. Mycket hänger på hur regioner, landsting och kommuner lyckas anpassa sig själva och regelverken till de nya förutsättningarna.

*”Digital verksamhetsutveckling ger möjlighet att möta de annalkande ekonomiska utmaningarna med en åldrande befolkning.”*

För att kunna nå de positiva effekterna är samspelet med marknadens aktörer viktigt. Ett stabilt regelverk med gemensamma förutsättningar kring bland annat standarder och öppenhet sänker tröskeln för nya aktörer att komma in på marknaden. Fler aktörer kan frigöra innovationskraften och erbjuda bättre, billigare och mer individualiserade tjänster vilket i sin tur gynnar privatpersoner och företag. Effekten påminner om hur marknaden ändrades när smartphones introducerades 2007 och som ledde till helt nya spelregler där många aktörer utvecklar tjänster baserade på ett gemensamt regelverk.

#### **Effekterna av att satsa på gemensamma förutsättningar är:**

- › Bättre möjlighet till verksamhetsutveckling, effektivisering och erfarenhetsutbyte
- › Gemensamma krav ger lägre upphandlingskostnader
- › Möjlighet att optimera resurser genom att dela på utvecklingskostnader
- › Minskad tid för införande av nya digitala tjänster
- › En säker och kostnadseffektiv informationsförsörjning
- › Möjlighet att bedriva en samverkande utveckling med livshändelseperspektiv
- › Utveckling av marknaden och ökad innovation genom att fler aktörer kan agera utifrån gemensamma förutsättningar, minskar inlåsnings effekter
- › Ger förutsättningar för export, när svenska företag kan delta på en större marknad utomlands

# Finansieringsprinciper

För de digitaliseringsinitiativ som tar gemensamma resurser i anspråk eller har behov av särskild finansiering behövs en gemensam beredningsprocess så att initiativets långsiktiga mål bedöms utifrån realiserbarhet och finansiering. Denna bedömning bör göras tidigt. Som underlag bör initiativet beskrivas på ett sätt så att bedömning kan ske både utifrån nyttoperspektiv, det vill säga hur stor den beräknade nyttan är och var den uppstår samt kostnader för att genomföra initiativet och vem som är finansiär. Förvaltningsaspekter behöver finnas med redan i den initiala bedömningen för att säkra långsiktighet i finansiering och ansvar. Oavsett om initiativet är lokalt eller gemensamt är det bra om det bereds utifrån ett långsiktigt perspektiv.

Grundprincipen för gemensamma initiativ är att varje tjänst finansiellt ska kunna bära sig själv och att projekt- och förvaltningsbudgetar ska omfatta de centrala resurser och kostnader som de upptar under hela livscykeln. Finansiering kan fås från medlemmar, statliga bidrag och andra externa intressenter. Det ska finnas en möjlighet att lånefinansiera utveckling där detta bedöms som en nödvändig lösning. Den kostnad som uppkommer för en gemensam tjänst ska jämföras med den kostnad som skulle uppstå om medlemmarna var för sig skulle utveckla, hantera drift och förvalta samma tjänst.

*”En finansieringsmodell behövs för gemensamma digitala lösningar i kommuner, landsting och regioner.”*

Behovet att hitta en finansieringsmodell som stödjer gemensamma digitala lösningar inom hela offentlig sektor är stort och något som debatterats under många år. SKL behöver oavsett detta en egen hållbar finansieringsmodell för de kommun- och landstingsgemensamma digitala lösningar som bedöms som prioriterade för verksamheten i stort. Baserat på det senaste årets erfarenheter med bland annat tjänsten ekonomiskt bistånd, kan det konstateras att det

finns en acceptans även hos kommunerna att delta med finansiering för att gemensamma digitala lösningar ska kunna utvecklas och nyttjas.

Ur ett kommun-, landstings- och regionperspektiv är det förstås viktigt att kontinuerligt arbeta för att finna medfinansiering från externa parter såsom regeringen, myndigheter och andra aktörer till exempel Vinnova. Ju större andel extern finansiering, desto mindre blir då tjänstens utvecklings- och förvaltningskostnad och därmed minskat behov av debitering av SKL:s medlemmar.

Det är dock viktigt att inte bara se till att externa medfinansiärer bidrar till utvecklingskostnaden utan att det finns ett långsiktigt finansiellt åtagande för tjänstens alla kostnader över tid.

Kommuner, landsting och regioner har en avgörande roll för att digitalisera Sverige i och med alla de tjänster de levererar till privatpersoner och företag. De offentliga inköpen av varor och tjänster uppgår till cirka 20 procent av BNP, och hur man väljer att utforma dessa inköp har en stor betydelse både för den offentliga servicen och för ekonomin i stort.

*”Enskilda kommuner, landsting och regioner behöver prioritera finansiering av gemensamma initiativ till förmån för att hantera sina utmaningar självständigt.”*

Den absolut största delen av IT-inköp görs lokalt av kommuner, landsting och regioner. Endast en liten del av de medel som finns till förfogande används till att investera i gemensamma lösningar. En stor besparingspotential finns genom samverkan och digitalisering, men detta kommer då också betyda att kommuner, landsting och regioner behöver prioritera finansiering av gemensamma initiativ till förmån för att hantera sina utmaningar självständigt.

På samma sätt kan varje organisation behöva se över fördelningen av kostnader och nyttohemtagningar mellan verksamhet och IT. Det är viktigt att kommuner, landsting och regioner ser på sina egna organisationer ur ett helhetsperspektiv och att inte enskilda förvaltningar inom organisationen särbehandlas.

För att påvisa nyttan och adressera eventuell förskjutning av kostnadsfördelning, är det av stor vikt att alla satsningar beskrivs i någon form av kostnadsnyttokalkyl. Effekterna skall oftast tas hem lokalt och det är därför viktigt att beredskap finns kring förändringsledning så att effekthemtagningen realiserar och inte digitaliseringens kostnader läggs som ett ytterligare lager på en redan ansträngd kommun- eller landstingsbudget.



## Genomförande

Arbetet med att etablera de gemensamma förutsättningar som handlingsplanen beskriver är långsiktigt och sträcker sig över flera år. Kontinuitet och långsiktighet mot en gemensam målbild är viktiga framgångsfaktorer samtidigt som flexibilitet till förändringar är viktigt.

I handlingsplanens kapitel 6 beskrivs mål och en bruttolista med aktiviteter för varje insatsområde. Aktiviteterna beskriver dels vad som kan göras av varje enskild kommun, landsting och region och dels vad som bör göras i samverkan med SKL och Inera som färdledare.

*”Arbetet att bygga en gemensam kommunal målarkitektur har startat!”*

Flera strategiskt viktiga projekt som pågår är beroende av snabbt stöd kring en gemensam kommunal arkitektur. För att lösa projektens behov och samtidigt påbörja arbetet mot en gemensam målarkitektur har en etableringsfas startats under 2016. Där ingår programkoordinering av denna handlingsplan med ansvar för att etablera arbetsmodell och finansiering för genomförande av handlingsplanen på lång sikt samt att bygga upp en arkitekturstyrning med kommunal kompetens i samverkan med Inera AB.

SKL och Inera finansierar etablering av programkoordinering och arkitekturstyrning under 2017. Det långsiktiga arbetet för att genomföra handlingsplanens aktiviteter 2017–2025 kommer att kräva gemensam finansiering från kommuner, landsting och regioner till de utvecklingsinitiativ som ska genomföras. SKL och Inera återkommer med förslag på arbetsmodell och långsiktig finansiering.



# Etablering av gemensamma förutsättningar för digital utveckling

För att åstadkomma gemensamma förutsättningar krävs en kraftsamling både från SKL, Inera och från kommuner, landsting och regioner. Kapitel 6 beskriver insatsområden, mål och aktiviteter som måste genomföras i samverkan, dels aktiviteter med SKL och Inera som koordinatörer och färdledare, och dels aktiviteter som varje enskild organisation måste genomföra på hemmaplan.

I följande kapitel beskrivs mål och aktiviteter för de fyra insatsområden som tillsammans bildar kommuners, landstings och regioners gemensamma förutsättningar för digital utveckling.

## De fyra insatsområdena är:

- › **Insatsområde I – Ledning och styrning** omfattar styrning, organisation och ansvar, juridiska och finansiella förutsättningar samt samspel med marknaden.
- › **Insatsområde II – Principer, arkitektur och säkerhet** beskriver insatser för att öka följsamhet till lagstiftning, standarder och ramverk.
- › **Insatsområde III – Informationsförsörjning och digital infrastruktur** beskriver vikten av gemensamma regler, digital infrastruktur, tillgång till grundläggande grunddata och framtidssäker informationshantering.
- › **Insatsområde IV – Gemensamma processer och tjänster** fokuserar på utveckling av gemensamma digitala tjänster, gemensamt basutbud av digitala tjänster och processer, digitalt först i verksamheten, kravbibliotek för upphandling, ökad digital kompetens och digital trygghet samt ökad insyn i den offentliga förvaltningen.

## Insatsområde I – Ledning och styrning

En av framgångsfaktorerna vid verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering i kommuner, landsting och regioner är samverkan. Förmågan att samarbeta med andra, dra nytta av varandras erfarenheter och samutnyttja resurser är vital för att driva arbetet effektivt. Samverkan sker på olika nivåer, såväl nationell, regional, lokal och mellan förvaltningar i kommuner, landsting och regioner. För att nå leveranser som genererar nytta behöver samverkan sättas upp i effektiva former, med definierat mål och nytta, och spelreglerna klara för hur beslut fattas och att beslut fattade inom ramen för samverkan också skall följas. Att ta tillvara på resultat från samverkan som redan sker ute i landet, eller att hitta intresserade samarbetspartners som kanske är geografiskt spridda, är ytterligare möjligheter för att komma snabbare framåt.

*”Förmågan att samarbeta med andra, dra nytta av varandras erfarenheter och samutnyttja resurser är vital för att driva arbetet effektivt.”*

För att underlätta samverkan mellan medlemmarna har SKL tagit fram en digital samverkansyta – deladigitalt.se. Här är det vara möjligt att dela idéer, erfarenheter, hitta samverkansparter för insatser, förankra förslag, arbeta med crowd funding, informera om pågående utvecklingsinsatser, söka resurser och kompetenser, se de nationella tjänster som erbjuds samt ta del av öppen data mm som medlemmarna vill dela med varandra. Denna samverkansyta är ett viktigt verktyg och vägvisare för medlemmarna hur samverkan kan ske och målet är att skapa ett ökat engagemang i att dela med sig och återanvända det andra har gjort.

De juridiska frågorna kring samverkansformer förtjänar extra uppmärksamhet när en samverkan startas. Många faktorer påverkar valet av organisationsform. Förutom aktörernas antal och typ handlar det till exempel om verksamhetens art, såsom frivillig verksamhet, obligatorisk, myndighetsutövning eller affärsverksamhet, samt synen på transparens och medborgarinsyn. Mer stöd kring detta finns att hämta i E-delegationens *”Vägledning för organisering”*. För att säkerställa att de lösningar som tas fram och den samverkan som etableras är juridiskt hållbar och att risker och kostnader kan undvikas är det viktigt att arbeta med kvalitetsaspekter redan från start.

Att digitalisera innebär att flera strukturer, samverkansformer, ledning, styrning, finansieringsmodeller samt gemensam infrastruktur måste finnas på plats och att det finns fungerade drift och förvaltning för det som måste upprätthållas gemensamt. Därtill behöver det gemensamma arbetet stämma överens med vad en kommun, landsting eller region får göra i enlighet med

bland annat kommunallagstiftning, konkurrenslagstiftning, lokaliseringsprincip och LOU/LOV samt upphovsrätt.

Inom ramen för regioner, landstings och Ineras gemensamma eHälsöarbete har formerna för en effektiv samverkan kring gemensamma tjänster och grundläggande förutsättningar mognat under åren. Det är viktigt att dessa erfarenheter kan återanvändas och synergier hittas mellan Inera och SKL när samverkan nu kommer att omfatta samtliga kommuner, landsting och regioner och fler verksamhetsområden än eHälsa. Exempel på grundläggande förutsättningar för en effektiv digital utveckling är den arkitekturstyrning samt det gemensamma ramverk för teknisk interoperabilitet som har använts av landsting och kommuner inom eHälsa under lång tid i alla samverkansprojekt. Utgångspunkten i ramverket för interoperabilitet har varit sektorsoberoende mogna internationella standarder just för att kunna användas av flera verksamhetsområden utöver eHälsa.

Vissa tjänster kommer säkerligen kunna produceras bättre av kommersiella aktörer än av gemensamma skattemedel på central nivå. Samspelet mellan offentlig sektor och kommersiella aktörer behöver vara tydligt uttalat så att ett spelrum skapas för ökad innovation och effektivitet. Det behövs en väl utvecklad process som hanterar leverantörers anslutning till gemensam infrastruktur och gemensamma tjänster på ett effektivt och kontrollerat sätt,

Lokala beslut om att följa de gemensamma rekommendationer som ges på central nivå behöver fattas. Visionen och målbilden för olika verksamhetsområden behöver vara överenskommen och kommunicerad så att kommuner, landstings och regioners verksamhetsstrategier går i takt.

#### MÅL 1 – EFFEKTIV STYRNING

Beskrivning	SKL erbjuder gemensamma digitala tjänster utifrån medlemmarnas prioritering och SKL arbetar utifrån medlemmarnas prioritering. Medlemmarnas styrning av den egna organisationen är mogen att ta emot och hantera resultat från nationell samverkan.
Motivering	Idag saknar SKL ett tydligt tjänsteerbjudande. Det finns tjänster inom några verksamhetsområden som hanteras i strukturerade former, såsom tjänsterna inom det gemensamma eHälsoarbetet, men övriga verksamhetsområden hanteras olika och med olika finansiering. De lokala organisationerna hos medlemmarna brottas med strukturer där mottagande av de nationella tjänsterna och utvecklingen mot en mer digital förvaltning behöver arbetas mer med.
Konsekvens	Det är svårt att överblicka vilka nationella tjänster som finns för hela den kommunala sektorn och omöjligt för den enskilda organisationen att avgöra vad som har långsiktig förvaltning och finansiering säkrad och därmed bör nyttjas och införas lokalt.

#### MÅL 1 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÄRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nya initiativ för samverkan och gemensam utveckling av tjänster för hela den kommunala sektorn bereds av SKL, Inera och SKL Kommentus för att säkerställa att långsiktighet finns innan arbetet sätts igång.</li><li>• Alla erbjudna tjänster och gemensam infrastruktur finns beskrivet i en tjänstekatalog.</li><li>• Självskattningsverktyg för bedömning av "digital mognad" finns tillgängligt.</li><li>• Tydliga och lättanvända metoder och modeller för beräkning av gemensam nytta finns framtagna och stöd för dessa metoder finns.</li><li>• Beställning, avtalshantering och fakturering är effektivt och automatiserat där det är möjligt.</li><li>• Samverkansplattform för medlemmar finns på plats.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nya initiativ kring samverkan beskrivs på ett enhetligt sätt.</li><li>• Medlemmen har beredskap att betala för och implementera de nationella tjänster som tas fram inom olika verksamhetsområden.</li><li>• Lokala initiativ som finns potential att sprida och återanvända nationellt skall beakta följsamhet till gemensamma regelverk redan initialt.</li><li>• Framtaget självskattningsverktyg för bedömning av "digital mognad" används.</li><li>• Medlemmar använder SKL:s samverkansplattform och mängden samverkan mellan medlemmar har ökat.</li></ul>

## MÅL 2 – ORGANISATION OCH ANSVAR

Beskrivning	Ansvarsfördelningen i samverkan kring gemensamma digitala lösningar är tydliggjord och ändamålsenlig.
Motivering	Idag är ansvarsfördelningen mellan organisationer i samverkan inte tydliggjord och SKL:s roll i förhållande till medlemmar, Inera, statliga myndigheter och leverantörer behöver tydliggöras och vara ändamålsenlig.
Konsekvens	Det finns områden som dubbelarbetas av flera organisationer och andra områden som faller mellan stolarna. Otydlighet i ansvarsfördelningen bidrar till en tröghet i utvecklingen av gemensamma digitala lösningar.

## MÅL 2 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Överenskommelse med staten om färdplan med utpekade livshändelser.</li><li>• Tillse att juridisk hållbar konstruktion finns så att SKL och dess bolag inklusive Inera AB kan hantera digitaliseringsfrågorna på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.</li><li>• Återanvänd erfarenheter, strukturer och andra grundläggande förutsättningar från eHälsa och hitta bra synergier mellan Inera och SKL när andra områden skall digitaliseras.</li><li>• Etablera arbetssätt för samverkan på olika nivåer, såsom strategiska portföljbeslut, resurs- och kompetensdelning inom utvecklingsinsatser, kommunikationsansvar med mera.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medverka i handlingsplanens förväntade forum.</li><li>• Hålla sig informerad över tid kring SKL:s uppdrag och påverka inriktning och upplägg.</li><li>• Ta initiativ till potentiella samverkansområden och lyfta frågor i rätt organisation och forum.</li></ul>

### MÅL 3 – JURIDISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Beskrivning	Förutsättningar finns för att på ett rättsligt hållbart sätt samverka, utbyta information, utveckla tjänster, gemensamt äga och samförvalta.
Motivering	Att medlemmarnas möjlighet att dela tjänster med varandra eller gemensamt äga och samförvalta tjänster har en juridisk hållbar konstruktion. Att regelförändringar med påverkan inom området digitalisering identifieras tidigt och att konsekvens- och behovsanalys vad gäller stöd, rådgivning och verktyg genomförs.
Konsekvens	Genom att säkerställa att rättsliga förutsättningar finns för samverkan, informationsutbyte, funktionalitet i lösning eller liknade, kan kostsamma felsatsningar undvikas. En kvalitetssäkring för digitaliseringsarbetet upp-nås och risker för oväntade negativa effekter kan undvikas. Att säkerställa rättsliga förutsättningar ger också bättre förutsättningar att bibehålla enskilda individers förtroende. En del av verksamhetens måluppfyllnad avser följsamhet mot lagstiftning och genom att säkerställa att dessa aspekter tas med skapas möjlighet för organisationerna att nå sina mål. Ett samlat arbete med att bevaka och påverka utvecklingen av nya regelverk kan även bidra till att förbättra förutsättningarna för samverkan och digitalisering.

### MÅL 3 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Interessebevakning av relevanta rättsområden och kommande regelförändringar för att stödja digitalisering och utveckling.</li><li>▪ Beskriva behov av stöd, rådgivning, verktyg.</li><li>▪ Ge stöd vid analys av rättsliga förutsättningar vid utveckling av digitala tjänster.</li><li>▪ Vägledning om juridiskt hållbar organisationsform för gemensamma lösningar och tjänster.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Se över processer för projekt, utveckling, upphandling och liknade så att rättsliga förutsättningar kontrolleras på ett systematiskt sätt.</li><li>▪ Regelbundet följa upp att detta tillämpas i organisationen.</li><li>▪ Tillämpa och besluta om införande av de vägledningar, modeller och lösningar som tas fram nationellt.</li><li>▪ Bidra med kompetens till behovsanalys för utveckling, översyn, regelförändringar.</li></ul>



#### MÅL 4 – FINANSIELLA FÖRUTSÄTTNINGAR

Beskrivning	Modell för finansiering av hela livscykeln för gemensamma tjänster där SKL är involverad är etablerad.
Motivering	Många av de utvecklingsinsatser som idag drivs inom SKL har inte en säkrad finansiering för införande, nyttorealiserig, drift och förvaltning.
Konsekvens	SKL behöver etablera en gemensam finansieringsmodell som säkerställer ett långsiktigt åtagande, möjlighet att bedriva förstudier och utveckla grundläggande förutsättningar och ger möjlighet att lånefinansiera utveckling. SKL behöver etablera en enhetlig struktur och principer för hur tjänster som erbjuds medlemmar ska finansieras långsiktigt via till exempel debitering hos de som nyttjar tjänsterna.

#### MÅL 4 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Utarbeta finansieringsmodell, inklusive principer, ansvar, möjlighet att lånefinansiera utveckling, debiteringsmodeller, med mera.</li><li>▪ Utföra en översyn av SKL:s nuvarande tjänster för att säkerställa budget och ansvar för långsiktighet i tjänsterna.</li><li>▪ Hitta ett arbetssätt för att säkerställa medlemmarnas intresse och betalningsvilja för nya utvecklingsförslag.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Delta i arbetet att utarbeta finansieringsmodell.</li></ul>

**MÅL 5 – SAMSPEL MED KOMMERSIELLA AKTÖRER**

Beskrivning	Kommersiella aktörer levererar tjänster baserat på nationell informationsarkitektur och nyttjar nationell infrastruktur.
Motivering	Under 2015 gjordes en utredning som påvisade möjligheten att kommersiella aktörer kan skriva formellt avtal med Inera AB för att använda den gemensamma infrastruktur och informationsförsörjning som under många år har byggts upp och tack vare den erbjuda nya innovativa eller förbättrade tjänster till landsting och kommuner. Denna möjlighet är ännu inte utnyttjad till sin fulla potential och behöver få mer genomslagskraft och även erbjudas för tjänster inom hela den kommunala bredden.
Konsekvens	Att använda det informationsnav som har byggts upp gemensamt utifrån fastställda regler och överenskomna profiler för integration av verksamheternas systemstöd öppnar upp en möjlighet att kommuner och landsting kan ha fortsatt dialog med sin lokala leverantör, som i sin tur ser till att anslutning finns till den nationella informations-infrastrukturen. Den information som skall digitaliseras kan på så vis visas upp i användarens ordinarie arbetsverktyg vilket underlättar användning och därmed den lokala nyttohemtagningen.

**MÅL 5 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025**

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifiera och beskriv affärsmodeller som möjliggör för industrin att ta en tydlig roll i digitaliseringen av offentlig sektor.</li> <li>▪ Etablerad samverkan med leverantörsföreningar avseende standardisering och referensarkitektur.</li> <li>▪ Etablera kontinuerlig leverantörsdialog kring kommunal sektors behov och möjligheter att samverka kring lösningar.</li> <li>▪ Publicering av gemensamma krav och förutsättningar som bas för utveckling av nya digitala stöd.</li> <li>▪ Sourcing-strategi framtagen för SKL med analys av SKL:s nuvarande tjänster och förvaltningsobjekt.</li> <li>▪ Regelverk för kvalitetssäkring finns framtaget.</li> <li>▪ Certifiering av leverantörer möjlig för uppkoppling mot gemensam infrastruktur.</li> </ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Använder gemensamma krav och förutsättningar vid upphandling av nya verksamhetsstöd.</li> </ul>

## Insatsområde II – Principer, arkitektur och säkerhet

Området principer, arkitektur och säkerhet omfattar följsamhet till lagstiftning, standarder och ramverk inom områdena:

- › Rättsliga förutsättningar
- › Arkitekturprinciper
- › Öppna standarder
- › Referensarkitekturer
- › Standarder för informationssäkerhet
- › Arkitektur för gemensamma tjänster
- › Vägledningar och regelverk
- › Informatik, termer och begrepp

Tillämpning av gemensamma principer, standarder och arkitektur ger rätts-säkerhet och kvalitetssäkrar informationen och de tjänster som tas fram. De utgör även en nyckelfaktor för att samverka över organisationsgränser och återanvändning av information ska kunna genomföras i praktiken.

Gemensamma principer för arkitektur och regelverk innebär att man gemensamt formulerar och tillämpar ett antal väsentliga förhållningssätt och utgångspunkter. Detta skapar en helhet för att säkra att planering, utveckling och förvaltning av gemensamma lösningar hålls samman. Det möjliggör även att utvecklingstider kan förkortas, att kvaliteten i leveranser höjs och att utvecklingsinitiativ får lättare att göra rätt från början. Även redan genomförda tjänster behöver arbeta för att successivt närma sig de gemensamma principerna. En nyckelfaktor för att lyckas med detta är avstämning mot de gemensamma principerna så tidigt som möjligt i planeringen av nya initiativ.

*”Gemensamma principer för arkitektur och regelverk innebär att man gemensamt formulerar och tillämpar ett antal väsentliga förhållningssätt och utgångspunkter.”*

Att genomföra förändringar sent i utvecklingsprocessen är kostsamt och kan leda till förlorat förtroende som kan vara svårt att reparera. Samtidigt är det viktigt att det finns något att styra initiativen mot. Det kan exempelvis vara referensarkitekturer och regelverk. De riktigt stora effekterna uppnås först när många inom kommuner och landsting ansluter sig till de gemensamma principerna.

**Grundkrav är att framtagna principer ska vara:**

- › **Förankrade** – grundprinciper ska beslutas på högsta ledningsnivå.  
Övriga principer beslutas på lämpliga undernivåer (så få som möjligt)
- › **Begripliga** – principernas grundsatser (uttryck, logisk grund, slutsats) ska lätt kunna förstås
- › **Robusta** – principerna måste vara exakt formulerade för att kunna ge ett otvetydigt underlag för användning
- › **Kompletta och konsistenta** – principerna bör vara heltäckande, men får ändå inte vara motsägelsefulla
- › **Stabila** – principerna ska vara stabila över tid, men ändå kunna genomgå en ändrings- och livscykelhantering
- › **Spårbara** – principerna ska kunna härledas till uppsatta strategier och mål

## MÅL 6 – PRINCIPER OM FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR DIGITAL SAMVERKAN

Beskrivning	Principer om förutsättningar för digital samverkan, baserade på EU:s och nationella principer används av samtliga kommuner, landsting och regioner.
Motivering	Gemensamma, kända, accepterade och beslutade principer om grundläggande förutsättningar möjliggör digital samverkan och utveckling och skapar en helhet för att säkra att planering, utveckling och förvaltning av gemensamma och egna lösningar hålls samman. Det möjliggör även att utvecklingstider kan förkortas, att kvaliteten i leveranser höjs och att utvecklingsinitiativ får lättare att göra rätt från början. Genom att använda redan beslutade och etablerade principer inom EU, nationellt och inom kommuner, landsting och regioner, som utgångspunkt nås snabbare resultat och förankring. Nya principer bör bara formuleras i den mån man anser att det finns behov som inte täcks av befintligt underlag. Med <i>principer</i> avses i detta sammanhang fast formulerade utgångspunkter och vägval i viktiga frågor inom i första hand arkitektur, standarder och informationssäkerhet. Exempel på principer är de 19 principer som ingår i E-delegationens vägledning för digital samverkan samt "16 principer för elektronisk samverkan" från Kommunförbundet Stockholms län.
Konsekvens	En nulägesbild behövs för att beskriva vilka principer som finns från olika aktörer. Dessa behöver analyseras och därefter behöver ett urval göras med motivering som ger en tydlig beskrivning av skälen för varför principer väljs ut. Detta analys- och urvalsarbete bör bedrivas i brett forum för att uppnå förankring. Efter att principer har tagits fram och förankras krävs att samtliga kommuner, landsting och regioner ställer sig bakom dessa. Någon form av beslut eller liknande krävs. När principerna ska tillämpas krävs att dessa förvaltas och utvecklas. Det krävs också uppföljning av efterlevnad.

## MÅL 6 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017-2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gemensamma principer fastställs och vid behov tas fram nya.</li><li>• Principer för respektive verksamhetsområde tas fram vid behov.</li><li>• En förvaltning av principer ska upprättas.</li><li>• Informationsinsatser kring fastställda principer och nyttan av att följa dem.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>• Delta med resurser i arbetet med att fastställa och vid behov ta fram nya principer.</li><li>• Konsensus kring framtagna principer.</li><li>• Att använda framtagna principer i sin digitala utveckling.</li></ul>

**MÅL 7 – ÖPPNA STANDARDER, INTEROPERABILITET OCH INTEGRATIONSPROFILER**

Beskrivning	Referensarkitektur (se ordlistan i slutet av denna skrift) och integrationsprofiler baserade på öppna standarder och öppna gränssnitt tas fram för olika områden där samverkan sker över organisationsgränserna för att kommunicera med varandra (uppnå interoperabilitet) samt minska utvecklingstiden. Genom att använda och ta fram öppna standarder och integrationsprofiler för integration med verksamhetssystem kan information återanvändas inom eller utanför de egna organisationsgränserna, inom hela "koncernen Sverige", vilket möjliggör nya tillämpningsområden. Detta ger en enhetlighet som underlättar utformning av nya och mer effektiva lösningar, vilka kan baseras på andras tjänsteutbud.
Motivering	De fördelar som uppnås genom att kunna återanvända utförda integrationer i verksamhetssystem baserade på öppna standarder är att: <ul style="list-style-type: none"><li>• Utveckling baserad på öppna standarder leder till minskade utvecklings- och förvaltningskostnader.</li><li>• Långsiktighet genom det finns ett utpekat ansvar för utveckling och förvaltning av standarderna.</li><li>• Återanvändning av redan utförda integrationer för ett annat ändamål, till exempel livshändelser eller öppna data, minskar utvecklingstid och kostnad.</li><li>• Medborgarna får bättre stöd för sina livshändelser som går tvärsöver olika huvudmän (myndigheter/kommuner/landsting/privata utförare).</li><li>• Underlättar utformning av nya och mer effektiva lösningar, vilka kan baseras på andras tjänsteutbud.</li><li>• Öppna standarder erbjuder en stor potential genom att externa innovatörer kan utveckla och erbjuda nya tjänster baserade på offentlig information.</li></ul>
Konsekvens	Förvaltning behöver upprättas. Arbetet är långsiktigt och behöver vidmakthållas över tiden. Standarder och integrationsprofiler tas fram behovsdrivet, det vill säga när behov uppstår. Strategi för finansiering av framtagande och förvaltning behöver tas fram. Kompetens behöver finnas gemensamt gällande teknik, informatik, juridik och som enskilda medlemmarna kan erhålla stöd från. Arbetet bör ske i samverkan med berörda samverkanspartner, till exempel eSam och leverantörer. Omvärldsbevakning är ett viktigt inslag för att uppnå kompatibilitet av informationsutbyte inom EU och den inre marknaden.

## MÅL 7 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

### Aktiviteter för SKL

- Peka ut standarder för interoperabilitet och referensinformationsmodeller för olika områden att förhålla sig till inte minst gällande tillgänglighet och användbarhet.
- Etablera ett tillvägagångssätt för kravfångst, kravanalys och dokumentation.
- Etablera en enhetlig process och verktyg för hantering av löpande krav och ärenden.
- Etablera tydlig dokumentation för både verksamhetskrav, informationsspecifikationer, integrationsprofiler/tjänstekontrakt och tillämpningsanvisningar.
- Inför en transparent ärendehantering.
- Inför tydlig process och verktyg för releasehantering och information.
- Inför centraliserad förvaltning för att systematisera arbetssätt, återanvända kompetens och grupperingar och enklare hantera domänöverskridande frågeställningar.
- Inför terminologitjänst för kodverk.
- Ta fram en samordnad utbudsinformation.
- Beskriva området strategisk arkitektur och dess förvaltning.
- Upprätta referensarkitekturer för olika områden/behov.
- Inrätta former för arkitekturberedning av nya initiativ.
- Stöd och granska projekt och förvaltningsobjekt utifrån ett helhetsperspektiv.
- Upprätta styrande dokument, regelverk för interoperabilitet och ramverk att förhålla sig till vid utveckling av gemensamma tjänster.
- Ta fram gemensamma mallar som stöd vid utveckling.
- Ta fram presentationer för olika målgrupper för den strategiska arkitekturen.

### Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner

- Följa mallar och instruktioner för följsamhet mot interoperabilitetsramverk.
- Bidra i arbetet med kravfångst och beskrivning av verksamhetens processer.
- Kravställa beslutade integrationsprofiler i upphandling.
- Bistå i strategi kring övergripande standarder för referensinformationsmodeller.
- Delta i arbetet med resurser.
- Tillämpa gemensamma kravspecifikationer vid upphandling.

## MÅL 8 – INFORMATIONSSÄKERHET

Beskrivning	Att säkerställa informationens riktighet, konfidentialitet, tillgänglighet och spårbarhet för verksamheter inom kommun, landsting och regioner och att individers tillit till informationshanteringen upprätthålls.
Motivering	<p>Kommuner, landsting och regioner behöver arbeta systematiskt och riskbaserat med informationssäkerhet, för att kunna skydda sina informationstillgångar på lämpligt sätt och i enlighet med krav som ställs enligt lagstiftning, myndigheters föreskrifter och verksamhetens behov.</p> <p>Som stöd för arbetet ska Ledningssystem för Informationssäkerhet (LIS) införas i samtliga organisationer. Genom LIS kan ledningen i kommuner, landsting och regioner styra arbetet med informationssäkerhet på ett systematiskt sätt för att kunna planera, genomföra, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra säkerheten i verksamhetens informationshantering. Vid arbetet ska Svensk standard för Informationssäkerhet, ISO/IEC 27001:2014 och ISO/IEC 27002:2014 tillämpas. Arbetet ska samordnas för att möjliggöra ett säkert informationsutbyte och utgöra stöd för utveckling och digitalisering. Det samordnade arbetet ska fokuseras särskilt på arbete med informationsklassning och att fastställa skyddsnivåer som kan fungera som referens.</p>
Konsekvens	<p>Genom samordnat arbete vid införande av LIS kan samtliga kommuner, landsting och regioner uppnå målet på ett effektivt sätt. Vid ökad digitalisering krävs att samtliga organisationer uppnår en miniminivå av god informationssäkerhet, både för att klara ökade krav i lagstiftning, behov i verksamheten, att skydda sin information och för att upprätthålla individernas tillit. Kraven är till stor del likartade och det finns tydliga samordningsvinster.</p> <p>Tillämpning av ISO standard inom området skapar förutsättningar för utveckling och digitalisering genom att kommuner, landsting och regioner kommer att kunna deklarerat sin trovärdighet när det gäller förmågan att upprätthålla god informationssäkerhet mot ett enhetligt och kvalitets-säkrat ramverk.</p> <p>Genom att särskilt arbeta med informationsklassning och att fastställa skyddsnivåer kan organisationernas förmåga att hantera hot och risker samt genomföra lämpliga skyddsåtgärder förbättras. Samordningen möjliggör även informationsutbyte och förenklar vid digitalisering.</p>



## MÅL 8 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

- |                     |   |
|---------------------|---|
| Aktiviteter för SKL | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vägledning och stöd för införande av Ledningssystem för informations-säkerhet (LIS).</li><li>▪ Utveckling av modeller, mallar, metoder som ska ingå i LIS och användas i arbetet.</li><li>▪ Utveckla verktyg och stöd för informationsklassificering.</li><li>▪ Stödja och verka för att principer och standarder används för att uppnå en lämplig nivå av informationssäkerhet med beaktande av kriterierna Riktighet, Konfidentialitet, Tillgänglighet och Spårbarhet.</li><li>▪ Att förbättra förmågan att genomföra lämpliga skyddsåtgärder genom att fastställa skyddsnivåer, på lokal nivå och i förhållande till gemensamt ramverk.</li><li>▪ Genomföra arbete med att fastställa skyddsnivåer, för kommuner, landsting och regioner.</li><li>▪ Uppföljning och mätning.</li></ul> |
|---------------------|---|

- |  |  |
|--|--|
| Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Införa Ledningssystem för Informationssäkerhet (LIS).</li><li>▪ Tillräckliga interna resurser ska tilldelas för informationssäkerhetsarbetet.</li><li>▪ Arbetet ska följas upp av organisationens ledning.</li><li>▪ Utse ansvarig för informationssäkerhet.</li><li>▪ Delta i arbete på nationell nivå för gemensamma arbetssätt med LIS eller att det som etableras på nationell nivå efterlevs.</li><li>▪ Besluta om och genomföra informationsklassificering för att uppnå en lämplig nivå av informationssäkerhet med beaktande av kriterierna Riktighet, Konfidentialitet, Tillgänglighet och Spårbarhet.</li><li>▪ Kommuner och landsting genomför informationsklassificering av samtliga väsentliga informationsprocesser för att möjliggöra att dessa ges ett adekvat skydd utifrån kriterierna Riktighet, Konfidentialitet, Tillgänglighet och Spårbarhet.</li><li>▪ Kommuner och landsting säkerställer att rätt skyddsnivåer i förhållande till informationens skyddsvärde genomförs i den egna informationshanteringen samt hos leverantörer.</li></ul> |
|--|--|

## **Insatsområde III – Informationsförsörjning och digital infrastruktur**

Enklare och snabbare informationsförsörjning i den offentliga sektorn skapar högre kvalitet och effektivitet i verksamheten. Även vardagen för privatpersoner och företag förenklas genom till exempel minskade krav på uppgiftslämnande och snabbare handläggning.

För att förbättra informationsförsörjningen inom den offentliga sektorn och mellan offentlig och privat sektor måste det vara enkelt, säkert och kostnadseffektivt att få tillgång till olika typer av information. Information som har bred användning och är kritisk för samhällets effektivitet behöver vara stabilt tillgänglig dygnet runt till en rimlig kostnad. Ett utpekat förvaltnings- och samordningsansvar för kritiska informationsmängder minskar risken för dubletter och felaktigheter och skulle minska kostnaden för informationshantering hos många aktörer. Vägledande principer som att rätta i källan (till exempel grunddata), att återanvända och automatisera informationsflöden och informationsunderhåll i största möjliga utsträckning behöver realiseras och efterlevas.

Det finns åtskilliga verksamhetsprocesser som är beroende av effektiv tillgång till information av god kvalitet, som till exempel personuppgifter, företagsuppgifter, inkomstuppgifter, kontaktuppgifter, fastighetsinformation eller information om behöriga utförare, information som inte ägs inom den egna myndigheten/organisationen men som är nödvändig för att bedriva verksamheten. I dag hämtas denna information ofta manuellt, även maskinella överföringar förekommer. Genom att skapa fler tjänster för informationsförsörjning ges snabbare tillgång till rätt information. Samtidigt stärks även säkerhet och kvalitet genom att korrekt information finns tillgänglig vid rätt tid. De tidsbesparingar för handläggning av olika ärenden som en smartare informationsförsörjning bidrar till, är till gagn för såväl den egna organisationen som för de privatpersoner, organisationer eller företag som är ärendets målgrupp.

### **Informationsägarskap och hållbar informationshantering blir allt viktigare**

Kunskapen på alla nivåer om informationshantering i en digital värld behöver höjas. Med en ökad förståelse och bättre kompetens kring informationshantering och informationsägande skapas bättre förutsättningar för utveckling och förändring. Den ökade kunskapen ger också de ansvariga bättre möjlighet att ställa krav och följa upp att rätt åtgärder vidtagits. För att skapa bättre tillgång till digital information av rätt kvalitet blir ägandeskapet av och ansvaret för informationen allt viktigare. Den information som används i gemensamma tjänster ägs ofta lokalt, i den egna verksam-

heten. Därför behöver rollen som informationsägare vara fastställd och tydlig liksom till exempel begreppsägare och andra roller som förvaltar verksamhetens information. Informationsägarskap innebär mandat och befogenheter genom hela informationsförsörjningsprocessen. Informationsägaren ansvarar för informationens kvalitet, samt att hanteringen uppfyller krav på informations säkerhet, juridik, gallring och bevarande. Informationsägaren har också ansvar för att beskriva den information som ska utbytas samt dess aktualitet. Genom att prioritera en långsiktig och hållbar informationshantering säkerställs att informationen blir en strategisk resurs i verksamhetens utveckling. Information som redan idag har tydligt ägarskap hos sektorsmyndigheter eller finns utpekad genom till exempel Inspiredirektivet borde ganska snabbt kunna drivas i riktningen mot ett ökat och bättre nyttjande. Varje informationsägare behöver ta fullt ansvar för sin information och har även skyldighet att göra den tillgänglig.

### **Ökad innovation och delaktighet med öppen information**

Genom att arbeta aktivt för en smartare och öppnare förvaltning kan kommuner, landsting och regioner bidra till innovation och delaktighet. Ett viktigt steg på vägen är arbetet med att tillhandahålla öppen information, även kallad öppna data. Öppna data är information från offentliga organisationer som görs tillgänglig för vem som helst att använda, återanvända och distribuera, utan andra förbehåll än källangivelse och vidarelicensiering. Några har påbörjat arbetet men många fler behöver bidra. Det finns stora mängder information hos kommuner, landsting och regioner och som andra aktörer kan använda för att utveckla nya tjänster med, allt från koordinatsatta lyktstolpar och cykelbanor till kvalitet på barnomsorg och badvatten. Effekter av dessa tjänster kan till exempel vara ökad service, fler arbetstillfällen och ökad delaktighet. Information är vår tids förnyelsebara råvara. Generella öppna gränssnitt och öppna standards är genomgående ett bra sätt att underlätta för innovation.

### **En gemensam digital infrastruktur främjar ökad samverkan**

En förbättrad informationsförsörjning förutsätter att en välfungerande gemensam digital infrastruktur finns på plats. En gemensam infrastruktur kan omfatta både offentlig och privat sektor, och utgöras av gemensamma regelverk, för teknik såväl som processer, juridik, definitioner, begrepp och funktioner, men även utgöra själva ”spåret” d v s reella tekniska lösningar. Infrastrukturen kan vara både centraliserad och distribuerad, behoven och möjligheterna avgör. Exempel på gemensam digital infrastruktur kan vara en informationsförsörjningsplattform, en tjänst för meddelandehantering, en loggtjänst, elektronisk identifiering, digitala kontaktuppgifter, en spår tjänst eller samtyckeshantering.

Vilka komponenter och vilka samverkansflöden, verksamhetsprocesser, som informationen är en del av behöver identifieras och ligga till grund för den tänkta målarkitekturen. Med den som referens kan sedan bastjänster och komponenter i referensarkitekturen realiseras av olika initiativ så att återanvändbarhet och effektivitet uppstår.

Säkra meddelanden i alla led mellan myndigheter, utförare av välfärdstjänster, privatpersoner och företag är en tjänst som tydligt synliggör behovet att se till hela händelsekedjan och där man inte kan avgränsa den till att bara hantera något av perspektiven. Där behöver dels ett nytt helhetsgrepp tas och dels behöver erfarenheten tas med för att undvika att repetera misstag.

För att hantera drift och förvaltning av gemensam digital infrastruktur med anslutande gemensamma tjänster behövs en organisation och standardiserade styrningsprocesser för både drift och förvaltning.

## MÅL 9 – GEMENSAMMA REGLER OCH DIGITAL INFRASTRUKTUR

Beskrivning	Grundläggande gemensamt regelverk och digital infrastruktur för att hantera information inom offentlig sektor och mellan offentlig och privat sektor finns på plats inklusive förvaltningsmodell.
Motivering	Större verksamhetsförändringar är normalt kopplade till utveckling eller införande av digitalt systemstöd. Där finns bästa möjligheten att tydligt ange de principer som ska gälla långsiktigt och sätta målen för informationshantering och informationsförsörjning. Genom ett gemensamt, strukturerat arbete med framåtsyftande krav som sätter morgondagens förväntningar före gårdagens problem kan förändringsarbetet påskyndas och kvaliteten i slutresultatet höjas avsevärt.
Konsekvens	Dragkampen eller möjligen gränssättningen samt affärsmodellerna mellan sektorer skapar idag hinder som inte är acceptabla, det finns en skyldighet på alla nivåer hos alla aktörer att bidra till att hitta lösningar hur information ska hanteras och vem som tar ansvar för den.

## MÅL 9 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ta initiativ och medverka till att realisera säkra meddelanden, mellan myndigheter samt mellan myndigheter och privatpersoner/företag.</li><li>• Var pådrivande i arbetet att etablera förvaltning av grundläggande digital infrastruktur inom ett antal prioriterade områden.</li><li>• Ta initiativ till att reda ut vilka "basdata" som är samhällsviktiga och etablera informationsägare för utvalda informationsmängder.</li><li>• Utifrån referensarkitektur bereda krav på och behov av regelverk för digital infrastruktur.</li><li>• Verka för att externa marknadsaktörer kan bidra med innovativa lösningar som bygger på gemensam infrastruktur.</li><li>• Initiera utveckling och säkra långsiktig finansiering av drift och förvaltning av gemensam digital infrastruktur för information.</li><li>• Verka för en nationell tjänst för digitala kontaktuppgifter (digitalt folkbokföringsregister).</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>• Använda digitala lösningar för säkra meddelanden.</li><li>• Kravställa och nyttja regelverk för gemensam digital infrastruktur.</li><li>• Kompetensförstärka inom digital infrastruktur och tjänstearkitektur.</li></ul>

#### MÅL 10 – GRUNDLÄGGANDE GRUNDDATA

Beskrivning	Viktiga grunddatakällor inom offentlig sektor är identifierade, ansvar, roller och finansiering är definierade och en plan finns för att realisera tillgänglighet till dessa.
Motivering	Tillgången till och användningen av samhällsgemensamma grunddatakällor som till exempel personuppgifter, anläggningsuppgifter och företagsuppgifter behöver förbättras och bli mer kostnadseffektiv. Även inom kommuner, landsting och regioner finns informationsmängder som kan delas och återanvändas på ett effektivare sätt.
Konsekvens	Ett stort antal verksamhetsbeskrivande informationsmängder som behöver harmoniseras och definieras, kanske till och med standardiseras. Det arbetet kommer att ske över lång tid och ofta i anslutning till att nya tjänster tas i bruk och processer digitaliseras, men det är angeläget att arbetet påbörjas och synliggörs redan nu.

#### MÅL 10 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Grunddata hämtas och rättas i källan. Grunddatakällor behöver identifieras och en fungerande förvaltning som stödjer ett brett användande i offentligt sektor byggs upp.</li><li>▪ Grunddatainformation ska finnas fritt tillgänglig för aktörer i offentlig sektor.</li><li>▪ Information och begrepp inom offentlig sektor behöver identifieras och få utsedda ägare.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De grunddatakällor som finns och erbjuds ska användas.</li><li>▪ Administrera den information som verksamheten äger och ansvarar för i enlighet med de gemensamma regelverken.</li><li>▪ Använda tillgängliga tjänster för informationsförsörjning för att effektivisera verksamheten.</li></ul>

#### MÅL 11 – FRAMTIDSSÄKER INFORMATIONSHANTERING

Beskrivning	Sektorns information bevaras i e-arkiv och allmän information tillgängliggörs som öppna data.
Motivering	Digitala ekosystem är oftast beroende av att delar av informationen ska lagras och bevaras. Informationsarkitektur genom hela kedjan underlättar och ökar kvaliteten även i den digitala arkiveringen. Att hantera information strukturerat är nödvändigt. Antalet organisationer som inför digitala arkiv behöver öka radikalt och antalet organisationer som tillgängliggör öppna datakällor likaså.
Konsekvens	Full effekt för både infrastruktur och tjänster uppnås bäst om alla skyndsamt tar till sig och genomför nödvändiga förändringar för att dra nytta av de nya möjligheterna. Idag finns flertalet efterfrågade och nyttiga tjänster där spridningstakten är allt för långsam.

#### MÅL 11 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erbjud stöd till medlemmar kring informationshantering. Här ingår bland annat utbildning och kommunikation i frågor om ansvar, rättigheter och skyldigheter för medlemmarna inom informationsförsörjning.</li><li>• Ramavtal för e-arkiv ska vara aktuellt och användbart.</li><li>• Information/data som SKL utvecklat eller förfogar över ska vara tillgängligt och öppet. Medverka i arbetet att ta fram gemensamma öppna gränssnitt för öppen data där dataformat och definitioner är ensade.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>• Införa e-arkiv och processer för arkivering av verksamhetskritisk information.</li><li>• Geodata som kan tillgängliggöras öppet ska också publiceras öppet.</li><li>• Inrätta en strategisk roll med ansvar för verksamhetens informationshantering och informationsförsörjning (informationsbehov, informationsflöden, informationsägare, informationsklassning, informations-säkerhet, gallring och bevarande m m).</li><li>• Publicera öppna datamängder från Kolada.</li><li>• Etablera ett arbetssätt för att publicera öppna datamängder.</li></ul>

## Insatsområde IV – Processer och tjänster

Kommuner, landsting och regioner står för cirka 70 % av kontakterna med privatpersoner i offentlig sektor och åtta av tio företagare har kontakter med kommunen. Privatpersoner och företag förväntar sig god service och att digitala kontaktvägar blir förstahandsvalet för allt fler. Därför är det avgörande att kommuner och landstings service och myndighetsutövning kan erbjudas på ett smartare sätt via enkla, trygga och tillgängliga digitala tjänster.

*”Digitala kontaktvägar blir förstahandsvalet för allt fler.”*

### Gemensamma digitala tjänster för privatpersoner och företag

För att kunna erbjuda en mer lättillgänglig service på ett kostnadseffektivt sätt behöver SKL:s medlemmar i högre grad delta i utvecklingen av och använda sig av gemensamma digitala tjänster för privatpersoner och företag. Gemensamma tjänster innebär att olika offentliga och privata aktörer erbjuder digital service tillsammans i en och samma tjänst som kan vara i offentlig eller privat regi. Ett exempel är verksamt.se där statliga myndigheter och kommuner samverkar i en gemensam tjänst för att underlätta för personer som vill starta ett företag. Andra exempel är landstingens gemensamma tjänst 1177 Vårdguiden som erbjuder privatpersoner en samlad ingång till vårdtjänster, Minpension.se där Pensionsmyndigheten och ett trettiotal privata aktörer samverkar kring pensionsinformation och skanegy.se där kommunerna i Skåne har en gemensam tjänst för antagning till gymnasieskolan. Dessa tjänster gör det lättare för en användare att hitta rätt och att få en helhetsbild över de steg man behöver ta för att genomföra sitt ärende. De som upplever mest krångel idag är ofta de personer som har störst behov av stöd. Fler gemensamma tjänster skulle underlätta deras vardag genom att de får en sammanhållen service och slipper agera kurir mellan de inblandade aktörerna.

I regeringens satsning på Digitalt först<sup>3</sup> ingår ett antal initiativ där statliga myndigheter, kommuner och landsting ska samverka kring att utveckla digitala processer och tjänster som hänger samman i en helhet. Det är mycket viktigt att SKL:s medlemmar bidrar i arbetet med att utveckla och ansluta till dessa tjänster så att kommuners, landstings och regioners service blir en del i ett helhetsutbud som gör det enklare för användaren.

### Gemensamt basutbud av digitala tjänster och processer för kommuner

Landstingen är föregångare inom digital samverkan och har drivit utveckling av gemensamma tjänster inom vårdsektorn utifrån gemensamma förutsätt-

Not. 3. <http://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2015/10/nu-digitaliserar-vi-det-offentliga-sverige/>



ningar en längre tid. Inom kommunsektorn har digitala tjänster utvecklats lokalt eller via olika samverkansgrupperingar. Flera aktörer har utvecklat ett utbud av de vanligaste tjänsterna vilket innebär att samma typ av tjänst har utvecklats gång på gång. Man har även utvecklat tjänsterna på sitt eget sätt eftersom det inte har funnits några gemensamma förutsättningar att utgå ifrån. Utvecklingen av själva tjänsterna har fungerat ganska bra men trots att kommunerna i grunden har samma uppdrag har många samverkansprojekt stött på svårigheter när det kommer till att ensa processerna. En mängd olika processer används för att hantera samma ärendetyp. Det ställs olika krav kring vilken information som ska lämnas in, vilka juridiska krav som gäller och även kring till exempel informationssäkerhet, tekniska gränssnitt, användbarhet och tillgänglighet är kraven olika.

*“En större ensning av kommunala processer ger en bättre likabehandling, ett effektivare arbetssätt och möjliggör automatisering av allt fler tjänster.”*

Olikheterna medför att privatpersoner och företag hanteras olika beroende på vilken kommun de har kontakt med. För att kunna erbjuda en större likabehandling, åstadkomma ett effektivare arbetssätt och möjliggöra automatisering av allt fler tjänster är ett basutbud av tjänster och processer att föredra. Ett gemensamt basutbud för de mest frekventa ärendetyperna skulle ge en effektivare utveckling och även ge möjlighet för alla kommuner att erbjuda en grundläggande digital service. Ett större fokus på att involvera användarna i utvecklingen och att bygga tjänsterna på gemensamma förutsättningar samt återanvända öppna lösningar ökar möjligheten till bättre tjänster och billigare utveckling. Tjänsterna i ett gemensamt basutbud ska byggas så att de både kan användas lokalt och fungera som en del i de gemensamma digitala tjänsterna där fler aktörer samverkar.

### **Digitalt först i verksamheten**

För att lyckas med gemensamma tjänster och processer krävs att varje verksamhet har goda förutsättningar för att utvecklas digitalt. Hittills har mycket fokus lagts på att skapa externa digitala tjänster medan den digitala utvecklingen av verksamheten inte har fått samma uppmärksamhet. För att nytta ska uppstå måste verksamheterna klara av att möta de digitala kunderna på ett bra sätt genom tillgång till rätt verktyg, smarta processer och rätt kompetens. Det måste bli tydligt i verksamheterna att digitalisering inte går att välja bort. Digitaliseringen är en realitet vare sig vi vill eller inte och är en förutsättning för en bibehållen välfärd.

### **Detta ställer krav på:**

- › Systematisk digital kompetensutveckling
- › Nya synsätt kring hur arbetet ska utföras
- › En bra digital arbetsmiljö
- › Stöd i de fall befintliga arbetsuppgifter ersätts med nya

*”Verksamheterna måste få stöd i att möta de digitala kunderna på ett bra sätt genom tillgång till rätt verktyg, smarta processer och rätt kompetens.”*

Digitalisering är en styrningsfråga och en systematisk förändringsledning krävs för att lyckas.

### **Gemensamt kravbibliotek för upphandling baserat på gemensamma förutsättningar**

Idag används fortfarande många verksamhetssystem som inte är byggda för den typ av utveckling som krävs. Vid upphandling av nya system och tjänster är det viktigt att ställa rätt krav som ger bra förutsättningar för verksamheten att utvecklas digitalt och som ger hög tillgänglighet och användbarhet för användare med olika behov. Ett gemensamt kravbibliotek med krav kring gemensamma förutsättningar som används som bas i kommuner, landstings och regioners upphandlingar skulle ge en ökad kvalitet i de digitala stöden, ökad förmåga till informationsutbyte över myndighetsgränserna och en ökad tillgänglighet och användbarhet för alla användare oavsett förmåga.

*”Ett gemensamt kravbibliotek med krav kring gemensamma förutsättningar bör användas som bas i kommuner, landsting och regioners upphandlingar.”*

### **Ökad digital kompetens och digital trygghet för privatpersoner och företag**

För att den digitala utvecklingen ska bli framgångsrik måste privatpersoner och företagare ha en grundläggande digital kompetens och känna sig trygga i att använda de digitala tjänster som erbjuds. Därför har kommuner och landsting ett ansvar för att ge information och vägledning kring vilka tjänster de erbjuder, hur de används och hur de kan underlätta vardagen. Det är även viktigt att ge information om hur känsliga uppgifter ska hanteras och hur den personliga integriteten bäst kan skyddas. Att erbjuda ett lättillgängligt stöd via exempelvis medborgarkontor, servicecenter och bibliotek i samarbete med andra samhällsaktörer är en viktig pusselbit för att öka den digitala kompetensen och tilliten till den digitala offentliga förvaltningen.

## Ökad insyn i den offentliga förvaltningen

Tillgången till rätt och riktig information vid rätt tillfälle blir allt viktigare i dagens samhälle. Genom att göra det enklare att ta del av och analysera information från offentlig förvaltning förbättras möjligheterna till ett fritt meningsutbyte och en allsidig upplysning. Det blir enklare att söka efter specifik information och analysera den utifrån sina egna förutsättningar, exempelvis inför en valsituation eller i dialog- och delaktighetsaktiviteter. Digitala verktyg underlättar för fler att delta i debatter, komma med synpunkter på förslag och påverka beslutsprocesser. Det är viktigt att kommuner och landsting tar tillvara dessa nya möjligheter till dialog.

En ökad insyn ger också möjlighet att enkelt kunna följa de olika stegen i en utredning, en ny planprocess eller att få information om vem som har fått tillgång till information om mig som person etc. Tydlig transparens kring vad som sker i ett ärende kan även ge effektivitetsvinster i form av minskat antal förfrågningar kring till exempel en felanmälan som redan är rapporterad. Ökad möjlighet till insyn lägger grunden för ett ökat förtroende för offentlig sektor.

*”Tydlig transparens kring vad som sker i ett ärende kan ge effektivitetsvinster i form av minskat antal förfrågningar kring t.ex. en felanmälan som redan är rapporterad.”*

#### MÅL 12 – GEMENSAMMA DIGITALA TJÄNSTER FÖR PRIVATPERSONER OCH FÖRETAG

Beskrivning	Privatpersoner och företagare ska uppleva en sammanhållen service från offentlig sektor. Kommuner, landsting och regioner har i samverkan med statliga myndigheter utvecklat gemensamma digitala tjänster som underlättar vardagen för privatpersoner och företag.
Motivering	Privatpersoner och företagare får ofta agera kurir mellan de aktörer som är inblandade för att lösa ett ärende. Avsaknad av samordning gör processen krånglig och det är svårt att få en överblick över hela ärendet. Sammanhållen service i gemensamma tjänster gör det lättare för användaren att hitta rätt och att få en helhetsbild över de steg man behöver ta för att genomföra sitt ärende. De personer som har störst behov av stöd är ofta de som upplever mest krångel. Fler gemensamma tjänster skulle underlätta deras vardag.
Konsekvens	SKL:s medlemmar behöver bidra i arbetet med att utveckla och ansluta till gemensamma tjänster. De tjänster som utvecklas lokalt och regionalt inom kommuner och landsting måste utvecklas så att de kan leverera information till och ta emot information från de gemensamma tjänsterna. Gemensamma dataformat och definitioner behöver tas fram.

#### MÅL 12 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Samordna och hitta arbetsformer för medlemmarnas engagemang vid utveckling av gemensamma tjänster.</li> <li>▪ Etablera stöd för anslutning och införande av gemensamma tjänster.</li> <li>▪ Ta fram gemensamma öppna gränssnitt där dataformat och definitioner är ensade.</li> <li>▪ Etablera stöd till medlemmar att kvalitetssäkra lokal utveckling mot den gemensamma referensarkitekturen.</li> <li>▪ Ta fram verktyg och kriterier för kvalitetssäkring av externt producerade tjänster.</li> </ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Att bidra i utvecklingen av gemensamma tjänster.</li> <li>▪ Att använda de tjänster som tas fram gemensamt.</li> <li>▪ Vara aktiva parter i utvecklingen av regeringens prioriterade insatser kring digitalt först.</li> <li>▪ Att förhålla sig till den gemensamma referensarkitekturen vid utveckling av tjänster lokalt eller i samverkan.</li> <li>▪ Involvera användare i utvecklingen och utgå från deras behov.</li> </ul>

### MÅL 13 – GEMENSAMT BASUTBUD AV DIGITALA TJÄNSTER OCH PROCESSER FÖR KOMMUNER

Beskrivning	Ett gemensamt basutbud av digitala tjänster och processer för de vanligaste kommunala ärendetyperna finns att tillgå för alla kommuner. Tjänsterna och processerna i basutbudet är byggda utifrån användarnas behov och enligt den gemensamma referensarkitekturen så att de kan användas lokalt och även fungerar som en del i de gemensamma digitala tjänsterna.
Motivering	Kommunala digitala tjänster utvecklas ofta lokalt eller via olika samverkansgrupperingar. Samma typ av tjänst har utvecklats av flera olika aktörer och är inte byggda enligt en gemensam referensarkitektur. Trots att kommunerna i grunden har samma uppdrag används olika processer för samma ärendetyp. Olika krav kring bland annat informationsbehov, säkerhet och juridik förekommer. Detta medför att privatpersoner och företag hanteras olika beroende på vilken kommun de har kontakt med. För att nå en större likabehandling och ett effektivare arbetssätt, möjliggöra automatisering av tjänster och ge möjlighet för alla kommuner att erbjuda en grundläggande digital service är ett basutbud av tjänster och processer att föredra.
Konsekvens	Utveckling av ett gemensamt basutbud kräver ett engagemang från SKL:s medlemmar. Gemensamma processer kräver en vilja att utgå från användarnas behov och att nå samsyn kring hur processerna ska utformas. För att basutbudet ska ge nytta krävs det att tjänsterna används av medlemmarna i hög grad.

**MÅL 13 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025**

- Aktiviteter för SKL
- Att publicera nuvarande tjänster med långsiktig finansiering i en första version av tjänstekatalog (ett smörgåsbord för medlemmarna att nyttja). Integrera tjänsteportföljen hos Inera med de tjänster som finns hos SKL till en gemensam tjänsteportfölj för kommuner och landsting.
  - Säkerställ att policy och arbetssätt för dialog och samverkan med kommersiella aktörer finns, som en möjliggörare för snabbare verksamhetsutveckling och innovation.
  - Samordna utveckling av ett gemensamt basutbud.
  - Utvärdering av tidigare satsningar på gemensam utveckling.
  - Gör en kartläggning av vilka e-tjänster som finns, vilka som används mest och vilka som går att återanvända.
  - Analysera de vardagliga kontakterna som många har ofta, en förenkling av dem ger en stor nytta och upplevd förenkling.
  - Involvera användare vid design av nya gemensamma processer och i utvecklingen av digitala tjänster.
  - Öka fokus på användbarhet och tillgänglighet vid utveckling av digitala tjänster.
  - Sprid kunskap om servicedesign till SKL:s medlemmar.
  - Ta fram färdplan över vilka områden och tjänster som är mest prioriterade.
  - Engagera följeforskning vid utvecklingsprocesser för ett kontinuerligt lärande.
  - Utveckla införandestöd och förvaltningsmodell för basutbudet.
  - Ta fram plattform där tjänsterna publiceras för återanvändning.

Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner

- Delta i utvecklingen av ett gemensamt basutbud.
- Anpassa verksamheten till de gemensamma processerna.
- Att hämta hem kunskap om vad som hanteras inom ramen för samverkan och erbjuds som ett gemensamt utbud.
- Att i den årliga verksamhetsplaneringen budgetera och planera för införande av gemensamma tjänster och följsamhet till gemensamma kravställningar.
- Att arbeta med nyttorealiserings inom den egna organisationen genom användande av gemensamma tjänster och kravställningar.

#### MÅL 14 – DIGITALT FÖRST I VERKSAMHETEN

Beskrivning	SKL:s medlemmar erbjuder digital service i första hand. Processerna är transformerade efter digitala möjligheter och medarbetare har en digital arbetsmiljö som stödjer dem i att utföra sina arbetsuppgifter på effektivast möjliga sätt.
Motivering	Varje verksamhet måste skapa goda förutsättningar för att utvecklas digitalt. Hittills har mycket fokus lagts på att skapa externa digitala tjänster medan den interna digitala utvecklingen inte har fått samma uppmärksamhet. För att nytta ska uppstå måste verksamheterna klara av att möta de digitala kunderna på ett bra sätt genom tillgång till rätt verktyg, smarta processer och rätt kompetens.
Konsekvens	Detta ställer krav på: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Systematisk förändringsledning.</li><li>▪ Systematisk digital kompetensutveckling.</li><li>▪ Nya synsätt kring hur arbetet ska utföras.</li><li>▪ En bra digital arbetsmiljö.</li><li>▪ Stöd i de fall befintliga arbetsuppgifter ersätts med nya.</li></ul>

#### MÅL 14 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Stöd till digital kompetensutveckling för ledare och medarbetare.</li><li>▪ Utbildningsprogram kring förändringsledning (LEDA).</li><li>▪ Utveckla goda exempel på hur en kommun kan utvecklas med digitalisering (Mittköping).</li><li>▪ Stöd kring förutsättningar för utveckling av nya arbetssätt.</li><li>▪ Tillhandahåll stöd och verktyg inom digital arbetsmiljö, till exempel självskattningsverktyg och stöd för att genomföra skyddsronder för digital arbetsmiljö i samverkan med fackliga organisationer.</li><li>▪ Verka för att lärosäten erbjuder en grundläggande utbildning i digitalisering.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Utse digitala ambassadörer bland medarbetarna som förändringsledare och inspiratörer som ger stöd i verksamhetens förändrade arbetssätt.</li><li>▪ Utbilda ledare och medarbetare i digitalisering.</li><li>▪ Främja en digital mogen arbetsplats för att bli en attraktiv arbetsgivare.</li><li>▪ Uppmuntra ledare och medarbetare att tänka nytt och modigt.</li><li>▪ Öka automatisk informationsinhämtning för att minska uppgiftslämnarbördan och effektivisera handläggningen.</li><li>▪ Engagera medarbetare i kravställning och utveckling av nya digitala verksamhetsstöd.</li><li>▪ Utveckla bra stöd och skapa positiva möjligheter för medarbetare vars arbetsuppgifter ersätts med nya.</li><li>▪ Genomför IT-skyddsronder årligen.</li><li>▪ Mät medarbetarnas möjlighet att utföra sitt arbete i sin digitala arbetsmiljö.</li></ul>

#### MÅL 15 – KRAVBIBLIOTEK FÖR UPPHANDLING BASERAT PÅ GEMENSAMMA FÖRUTSÄTTNINGAR

Beskrivning	Ett gemensamt kravbibliotek med krav för gemensamma digitala förutsättningar finns framtaget och används som bas i kommuner, landstings och regioners upphandlingar.
Motivering	Ett gemensamt kravbibliotek ger en ökad kvalitet i de digitala stöden, ökad förmåga till informationsutbyte över myndighetsgränserna och en ökad tillgänglighet och användbarhet för alla användare oavsett förmåga. Ett gemensamt kravbibliotek minskar även kostnaderna för kravarbete för den enskilda verksamheten.
Konsekvens	Ett gemensamt kravbibliotek baserat på gemensamma förutsättningar behöver utvecklas i samarbete mellan SKL och medlemmarna. SKL:s medlemmar måste använda ramverket vid upphandlingar av nya digitala verksamhetsstöd för att de positiva effekterna ska uppstå.

#### MÅL 15 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Samordna arbetet med att ta fram ett gemensamt kravbibliotek baserat på gemensamma förutsättningar.</li><li>• Utveckla stödjande exempel på hur Mittköping använder kravbiblioteket i en upphandling.</li><li>• Utveckla ökat stöd kring att handla upp på rätt sätt och för ökad kompetens i kravställningsarbete inför upphandling.</li><li>• Tillhandahåll verktyg till medlemmarna för att följa upp ställda krav.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bidra i arbetet med att ta fram ett gemensamt kravbibliotek</li><li>• Främja kompetensutveckling kring kravställning, upphandling och uppföljning av digitala stöd.</li><li>• Ställ krav på att den gemensamma kravkatalogen används vid upphandling och utveckling av digitala stöd.</li></ul>



## MÅL 16 – ÖKAD DIGITAL KOMPETENS OCH DIGITAL TRYGGHET FÖR PRIVATPERSONER OCH FÖRETAG

Beskrivning	Alla användare oavsett förmåga ska kunna använda kommuners, landstings och regioners digitala tjänster och känna sig trygga i att använda tjänsterna.
Motivering	Den snabba utvecklingen av nya digitala tjänster gör att offentliga aktörer kontinuerligt behöver erbjuda stöd för att användare skall förstå och känna sig trygga i att använda dessa tjänster.
Konsekvens	För att alla användare skall kunna använda och känna sig trygga när de använder kommuner, landstings och regioners digitala tjänster krävs samverkan kring insatser såväl centralt som lokalt.

## MÅL 16 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utveckla stöd till medlemmar inom området digital kompetens och trygghet.</li><li>• Skapa förutsättningar för ökade resurser till satsningar på digital kompetens.</li><li>• Samverka med olika organisationer för att erbjuda stöd och samordning kring digital kompetens.</li><li>• Tillhandahålla metoder för att mäta NKI (Nöjd Kund Index) vid användning av digitala tjänster.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erbjud privatpersoner, företagare hjälp och stöd för att öka sin digitala kompetens.</li><li>• Erbjud privatpersoner och företagare introduktion till och stöd i användandet av digitala tjänster.</li></ul>

**MÅL 17 – ÖKAD INSYN I DEN OFFENTLIGA FÖRVALTNINGEN**

Beskrivning	Användare oavsett förmåga skall ha god insyn i kommuner, landsting och regioners verksamhet samt kunna följa ärenden och processer digitalt.
Motivering	I dagens samhälle blir tillgången till rätt och riktig information vid rätt tillfälle allt viktigare. Utgångspunkten bör vara att det skall vara lättare att göra information/data öppen än att hålla den sluten.
Konsekvens	För att öka insynen i den offentliga förvaltningen och även öka möjligheterna till effektivisering krävs samverkan kring centrala och lokala insatser.

**MÅL 17 – BRUTTOLISTA MED AKTIVITETER FÖR ÅRLIG PRIORITERING 2017–2025**

Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erbjud medlemmar verktyg som underlättar klassning av information utifrån perspektiven öppna, skydda, gallra och bevara.</li><li>▪ Driva på arbetet kring samordnade strukturer för öppen information/öppen data.</li><li>▪ Främja publicering av mer öppen data/information.</li><li>▪ Bidra i arbetet kring gemensam ärendeöversikt.</li></ul>
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ge privatpersoner och företag möjlighet till insyn och deltagande i öppna demokratiska processer där man kan föra fram sina åsikter, diskutera med andra, prioritera och i vissa fall delta i prioriteringar och beslut.</li><li>▪ Publicera öppen data/information på en PSI-datasida i syfte att öka återanvändning och transparens.</li><li>▪ Ge privatpersoner och företag möjlighet att följa processen i sitt ärende.</li></ul>

## Sammanfattning av mål per insatsområde

### I – LEDNING OCH STYRNING

M1. Effektiv styrning och prioritering för utveckling och användning av gemensamma digitala tjänster.

M2. Tydlig organisation och ansvar för samverkan kring gemensamma digitala lösningar.

M3. Juridiska förutsättningar för att på ett rättsligt hållbart sätt samverka, utbyta information, utveckla, äga och förvalta tjänster gemensamt.

M4. Finansiella förutsättningar med modell för finansiering av hela livscykeln för gemensamma tjänster.

M5. Samspel med kommersiella aktörer som levererar tjänster baserat på nationell informationsarkitektur och nationell infrastruktur.

### III – INFORMATIONSFÖRSÖRJNING OCH DIGITAL INFRASTRUKTUR

M9. Gemensamma regler och digital infrastruktur finns för att hantera och förvalta information inom offentlig sektor och mellan offentlig och privat sektor.

M10. Grundläggande grunddatakällor inom offentlig sektor är identifierade, ansvar, roller och finansiering är definierade och en plan finns för att realisera tillgänglighet till dessa.

M11. Framtidssäker informationshantering säkerställer att information bevaras i e-arkiv och allmän information tillgängliggörs som öppna data.

### II – PRINCIPER, ARKITEKTUR OCH SÄKERHET

M6. Principer om förutsättningar för digital samverkan används av samtliga kommuner, landsting och regioner.

M7. Öppna standarder, interoperabilitet och integrationsprofiler finns för olika områden där informationsutbyte sker över organisationsgränserna.

M8. Systematiskt arbete med informations-säkerhet för att säkerställa informationens riktighet, konfidentialitet, tillgänglighet och spårbarhet.

### IV – PROCESSER OCH TJÄNSTER

M12. Gemensamma digitala tjänster är utvecklade och privatpersoner och företag upplever en sammanhållen service från offentlig sektor.

M13. Gemensamt basutbud av digitala tjänster och processer för kommuner finns utvecklat enligt gemensam referensarkitektur.

M14. Digitalt först i verksamheten. Digital service erbjuds i första hand och processerna är transformerade efter digitala möjligheter. Medarbetare har en digital arbetsmiljö som stödjer dem i att utföra sina arbetsuppgifter effektivt.

M15. Kravbibliotek för upphandling baserat på gemensamma förutsättningar används som bas i kommuner, landstings och regioners upphandlingar.

M16. Ökad digital kompetens och digital trygghet för privatpersoner och företag så att alla oavsett förmåga kan använda offentlig sektors digitala tjänster.

M17. Ökad insyn i den offentliga förvaltningen och möjlighet att följa ärenden och processer digitalt.

# Ordlista

- › **Integrationsprofil** – Integrationsprofil används för att reducera frihetsgraden för integrationslösningar till en enhetlig gemensam och som baseras på utpekade standarder.
- › **Interoperabilitet** – Interoperabilitet är förmågan hos olika och olikartade organisationer att interagera i riktning mot ömsesidigt fördelaktiga och överenskomna gemensamma mål, inbegripet utbyte av information och kunskap mellan organisationerna via de verksamhetsprocesser de stöder, genom utbyte av uppgifter mellan deras respektive IKT-system.
- › **Referensarkitektur** – Referensarkitektur är en uppsättning principer, standarder, generella regler och riktlinjer till stöd för hur man utvecklar enskilda system avseende dess integrationslösningar.
- › **Öppen standard** – Öppen standard är en standard som tillåter vem som helst att använda och implementera den utan att ägaren av standarden sätter upp orimliga eller diskriminerande hinder. Detta möjliggör kompatibilitet mellan produkter av olika fabrikat som följer standarden samt fri konkurrens mellan utvecklare av dessa produkter.

# Tack!

Vi som har arbetat med handlingsplanen på SKL vill rikta ett stort tack till alla som har bidragit till dess innehåll. Dels alla 93 personer som deltog på våra workshops men även till alla er som har lämnat kloka synpunkter längs vägen.

## Följande organisationer har varit representerade i arbetet:

Abou AB	Mawell AB	Sollentuna kommun
Alingsås kommun	Mullsjö kommun	Solna stad
Botkyrka kommun	Myndigheten för delaktighet	Stockholms läns landsting
CGI AB	Norrbottnens e-nämnd	Stockholms stad
Danderyds kommun	Norrköpings kommun	Strängnäs kommun
Eksjö kommun	Nässjö kommun	Sundbybergs stad
Fyrbodals kommunal förbund	Nätverket för eHälsa i Östergötland	Swedish Medtech
Föreningen Sambruk	Region Jämtland-Härjedalen	Södertälje kommun
Gävle kommun	Region Jönköpings län	Tekis AB
Huddinge kommun	Region Västerbotten	Tjörns kommun
Håbo kommun	Region Västmanland	Trelleborgs kommun
Jönköpings kommun	Region Östergötland	Trollhättans kommun
Karlskrona kommun	Regionalt Cancercentrum Stockholm-Gotland	Tyresö kommun
Karlstads kommun	Regionbiblioteket Sthlm	Unionen Seniorer
Katrineholms kommun	Regionförbundet Kalmar län	Vaggeryds kommun
Knowit AB	Sandvikens kommun	Vallentuna kommun
Kommunförbundet Stockholms län	SICS Swedish ICT	Vetlanda kommun
Kungsbacka kommun	Sigtuna kommun	Vivetuvida AB
Kungälv kommun	Skaraborgs kommunal-förbund	Västerås stad
Lidingö stad	Skellefteå kommun	Västra Götalandsregionen
Lindesbergs kommun		
Luleå kommun		
Malmö stad		



# Förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner

---

Privatpersoner och företagare möter ofta offentlig sektor vid olika skeenden i livet – livshändelser, som till exempel att starta företag, att vänta och få barn eller att söka arbete. Ofta är flera offentliga och privata aktörer inblandade men inte sällan brister samordningen sinsemellan. Ett sammanhängande bemötande kräver en bättre digital samverkan vilket innebär att de olika IT-system och digitala tjänster som används kan kommunicera med varandra på ett enhetligt och säkert sätt. För att åstadkomma det behöver gemensamma förutsättningar för digital utveckling vara på plats i form av bland annat arkitektur, standarder, informationsförsörjning, digital infrastruktur, processer, tjänster samt ledning och styrning.

Syftet med handlingsplanen är att etablera gemensamma förutsättningar som möjliggör en ökad digital samverkan samt underlättar och effektiviserar kommuner, landsting och regioners digitala verksamhetsutveckling. Handlingsplanen beskriver fyra insatsområden; Ledning och styrning, Principer, arkitektur och säkerhet, Informationsförsörjning och digital infrastruktur samt Processer och tjänster. Inom varje insatsområde beskrivs övergripande mål och de aktiviteter som SKL samt kommuner, landsting och regioner behöver ta ansvar för.

Beställ eller ladda ner på [webbutik.skl.se](http://webbutik.skl.se)

ISBN 978-91-7585-516-5



**Sveriges  
Kommuner  
och Landsting**

Post: 118 82 Stockholm  
Besök: Hornsgatan 20  
Telefon: 08-452 70 00  
[www.skl.se](http://www.skl.se)