

PM 2015:209 RI (Dnr 110-1436/2015)

En förvaltning som håller ihop (SOU 2015:66)

Remiss från Näringsdepartementet

Remisstid den 15 december 2015

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.
Som svar på remissen En förvaltning som håller ihop (SOU 2015:66) hänvisas till vad som sägs i promemorian.

Föredragande borgarrådet Karin Wanngård anför följande.

Ärendet

Den 26 mars 2009 beslutade regeringen att tillkalla en delegation med uppdrag att samordna myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt och skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning. Delegationen som antog namnet E-delegationen lämnar nu sitt slutbetänkande som innehåller en summering av delegationens arbete med redovisning av uppdrag, erfarenheter och rekommendationer.

E-delegationen konstaterar att regeringen behöver fortsätta driva på utvecklingen för en samverkande e-förvaltning.

Remissen finns att läsa i sin helhet på [regeringens hemsida](#).

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, exploateringsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), stadsbyggnadsnämnden, trafiknämnden, äldrenämnden och Stockholms Stadshus AB (Stokab).

Trafiknämnden har inkommit med ett kontorsyttrande.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden och exploateringsnämnden har ej inkommit med svar.

Stadsledningskontoret delar generellt sett utredningens utgångspunkter och förslag men framför en rad synpunkter inför det fortsatta arbetet.

Kulturnämnden stödjer de framförda förslagen, men vill peka på de särskilda behov en arkivmyndighet har i samband med utvecklandet av effektiva e-arkivlösningar.

Stadsbyggnadsnämnden konstaterar att e-delegationen har fångat många av de hinder som möjliggör utveckling av e-förvaltningen och e-tjänster och pekar på många grundläggande frågor som även kommuner brottas med.

Trafikkontoret ställer sig positiva till e-delegationens rekommendationer, utifrån vad som kan utläsas av remissunderlaget.

Äldrenämnden anser att utveckling av e-tjänster inom alla områden är en prioriterad fråga men vill påpeka att de finns grupper i vårt samhälle som inte har tillgång till datorer eller infrastruktur och deras behov måste belysas och säkerställas.

Stockholms Stadshus AB ställer sig i huvudsak bakom förslagen.

Mina synpunkter

Jag delar utredningens ambition att Sverige ska vara ett föregångsland och ha en ledande position inom e-förvaltning. Viktiga utgångspunkter bör vara att konstandseffektivisera system samtidigt som servicen till invånare och samverkan mellan myndigheter blir bättre. Genom samverkan på området kan vi skapa mer enhetliga och lättillgängliga system.

Det är viktigt att i sammanhanget beakta det kommunala självstyret och de unika behov och förutsättningar som finns inom olika delar av offentlig sektor. Statliga myndigheter, landsting och kommuner har i många fall olika roller och utgångspunkter när det kommer till e-förvaltning, vilket bör belysas i det fortsatta arbetet. I övrigt hänvisar jag till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

Som svar på remissen En förvaltning som håller ihop (SOU 2015:66) hänvisas till vad som sägs i promemorian.

Stockholm den 26 november 2015

KARIN WANNGÅRD

Bilaga

Remissen, sammanfattning

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Remissammanställning

Ärendet

Den 26 mars 2009 beslutade regeringen att tillkalla en delegation med uppdrag att samordna myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt och skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning. Delegationen som antog namnet E-delegationen lämnar nu sitt slutbetänkande som innehåller en summering av delegationens arbete med redovisning av uppdrag, erfarenheter och rekommendationer.

E-delegationen konstaterar att regeringen behöver fortsätta driva på utvecklingen för en samverkande e-förvaltning.

Delegationen lämnar följande rekommendationer och ställningstaganden:

1. Digitala tjänster ska, så långt det är möjligt, vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med medborgare och företag.
2. Regeringen behöver vidta åtgärder för att möjliggöra ett avgiftsfritt informationsutbyte mellan myndigheter.
3. Regeringen behöver utreda och föreslå en långsiktigt hållbar finansieringsmodell för utveckling, förvaltning och drift av förvaltningsgemensamma lösningar.
4. Regeringen behöver stärka sin förmåga att omhänderta och driva på nödvändiga författningsändringar för att skapa bättre förutsättningar för förvaltningsgemensam e-utveckling.
5. Det finns brister i regleringen av förutsättningarna för en effektiv e-förvaltning och ett välavvägt integritetsskydd.
6. Det behövs en ny genomgång av regler som kräver egenhändig underskrift eller fysiska originalexemplar så att onödiga hinder mot elektroniska rutiner kan undanröjas.
7. Det finns behov av att utländska medborgare ska kunna få svensk e-legitimation.
8. Det finns utmaningar för elektroniskt informationsutbyte mellan socialnämnder och andra myndigheter vid handläggning av ärenden avseende försörjningsstöd.
9. Onödiga hinder i författningsregleringen mot elektronisk hantering av bygglov och planhantering vid informationsutbyte mellan kommuner och länsstyrelser behöver undanröjas.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, exploateringsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), stadsbyggnadsnämnden, trafiknämnden, äldre- och socialnämnden och Stockholms Stadshus AB (Stokab).

Trafiknämnden har inkommit med ett kontorsyttrande.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden och exploateringsnämnden har ej inkommit med svar.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 9 november 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret delar delegationens framförda uppfattningar i fråga om digitala tjänster som förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med medborgare och företag, vikten av ett avgiftsfritt informationsutbyte mellan myndigheter samt hållbar finansieringsmodell.

Såsom delegationen framhåller är det, för att skapa bättre förutsättningar för e-förvaltningsutveckling, angeläget att driva på nödvändiga författningsändringar. Stadsledningskontoret ser även positivt på och stöder delegationens förslag på genomgång av regler rörande egenhändig underskrift och fysiska original exemplar.

I övrigt vill stadsledningskontoret lyfta fram följande synpunkter och förslag.

I rekommendationerna och ställningstagandena fokuseras i huvudsak på e-förvaltning som utvecklandet av ”e-tjänster till medborgare och företag”. Minst lika viktigt är och bör vara den elektroniska kommunikationen mellan anställda och system över myndighetsgränser. Med fokus enbart på ”e-tjänster” riskerar man att förbise flera viktiga insats- och utvecklingsområden.

Arbetet med den framtida e-förvaltningen kopplat till utvecklandet av e-tjänster (interna eller externa) bör utgå ifrån att det i huvudsak finns två incitament för samverkan – kostnadseffektivitet och behovet av att skapa gemensamma e-tjänster som utgår från medborgarperspektivet. Den långsiktiga målsättningen måste vara att höja kvaliteten i den offentliga förvaltningen och samtidigt minska kostnaderna, en ekvation vars lösning kraftigt försvåras om samverkan inom e-förvaltningen utformas på fel sätt. För att så inte ska ske krävs en aktiv förståelse för den kommunala sektorns, på många sätt, unika utmaningar, som till stor del är kopplade till det kommunala självstyret.

I betänkandet framhålls att samverkan inom den offentliga sektorn behöver mobiliseras och att det för detta krävs centrala inriktningsbeslut, en nationell styrning och samordning. Detta är viktigt och stöds av stadsledningskontoret. Viktigt är också behovet av förståelse för skillnaden mellan utmaningar inom e-förvaltningen i den kommunala sektorn och i den statliga. Kopplat till förekomsten av och idén med den svenska förvaltningsmodellen med kommunalt självstyre är det viktigt att förstå och ta hänsyn till skillnaden mellan tjänster som stödjer processer med delat huvudmannaskap och tjänster som inte gör det.

Det är också viktigt att samverkan byggs på frivillighet och lösningar som möjliggör återanvändning av redan gjorda investeringar. Inriktningen i de ”16 principer för samverkan” som ägs och förvaltas av IT-forum, Kommunförbundet Stockholms län (KSL), bör utgöra grund och inspiration även för arbetet med samverkan på nationell nivå. Det är viktigt att det säkerställs att det kommunala perspektivet representeras i det fortsatta arbetet, inte bara det statliga. Det finns stora skillnader mellan det statliga och det kommunala perspektivet. För den kommunala sektorn är t. ex. gemensamma e-tjänster och verksamhetssystem knappast en rimlig och genomförbar vision, medan däremot gemensamma infrastrukturtjänster, datalager, informationsmodeller m.m. som möjliggör samverkan mellan olika tjänster och verksamhetssystem är det.

I betänkandet framhålls att regeringen behöver utreda och föreslå en långsiktig hållbar finansieringsmodell för utveckling, förvaltning och drift av förvaltningsgemensamma lösningar. Det behövs även en organisation för utveckling och förvaltning av gemensamma lösningar. Viktiga frågor är exempelvis; vem ska ansvara för ägarskap, drift och förvaltning av lösningar som ska vara gemensamma för landets myndigheter inkl. kommuner? Och hur ska förvaltningsorganisationen se ut, och hur ska den utformas på ett sätt som tar tillvara de olika myndigheternas, landstingens och kommunernas ibland unika behov och intressen? Detta är exempel på frågor som också behöver utredas och besvaras.

Rent generellt upplever stadsledningskontoret en otydlighet avseende om det som beskrivs i betänkandet alltid berör hela den offentliga sektorn inkl. kommunerna eller om vissa skrivningar enbart berör statliga myndigheter. T.ex. framförs att ”Regeringen behöver stärka sin förmåga att omhänderta och driva på nödvändiga författningsändringar för att

skapa bättre förutsättningar för förvaltningsgemensam e-utveckling. Det ställer krav på samverkansförmågan hos myndigheterna under regeringen, Regeringskansliet och riksdagen”. Berör skrivningen här enbart statliga myndigheter?

Avslutningsvis vill stadsledningskontoret, utöver det som i betänkandet framförts som viktiga rekommendationer och ställningstaganden, lämna följande förslag på åtgärder som är viktiga för att framgångsrikt lyckas med att få Sverige tillbaka som ledande inom ”e-förvaltning” igen:

** Flytta på "de lätta stenarna" först.*

I det fortsatta arbetet med e-förvaltningen bör identifieras det som är relativt lätt att göra och göra detta först, så att arbetet kommer igång.

** Ta krafttag kring frågan om semantisk interoperabilitet.*

Förstå att samverkan främst inte har med teknik att göra, semantisk interoperabilitet är ännu viktigare och svårare. Utan det spelar det ingen roll vad vi gör tekniskt – systemen kommer ändå inte att kunna kopplas samman och prata med varandra.

** Glöm inte utmaningen "administrativ information" (roller).*

Vem har vilken roll och vem ska ha behörighet till vad? Vem ansvarar för vad? Även detta måste vara känt mellan organisationer och kunna kommuniceras mellan system innan myndigheter kan samverka.

** Identifiera områden som är verksamhetsprocessberoende och bygg gemensamma infrastrukturtjänster där det går.*

Titta på var det kan/bör byggas gemensam infrastruktur och infrastrukturtjänster som kan delas utan att det kommunala självstyret kommer i vägen. Börja med det som är enkelt att realisera till största möjliga nytta.

** Ställ gemensamma krav i upphandlingar.*

Hitta krav, t ex tekniska krav, som faktiskt, trots det kommunala självstyret, kan och borde vara gemensamma och som underlättar samverkan. Använd sedan dessa gemensamma krav i upphandlingar, även om de görs lokalt i ”stuprören”. Tvinga marknaden till enhetlighet. Här kan, för den kommunala sektorn, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) med fördel ha en viktig roll.

** Lagstifta långsiktigt där det går och behövs för att komma ännu längre.*

I vissa fall kan det vara nödvändigt att någon ”pekar med hela handen” för att samverkan ska möjliggöras, vilket kan vara en viktig del av de långsiktiga lösningarna för samverkan.

Kulturnämnden

Kulturnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 13 oktober 2015 att godkänna stadsarkivets tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Stadsarkivets tjänsteutlåtande daterat den 5 oktober 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Generella synpunkter

Enligt Stadsarkivets uppfattning har E-delegationen under den tid den varit verksam bedrivit ett mycket viktigt arbete inom e-förvaltningsutveckling. Delegationen har på ett föredömligt sätt drivit utvecklingsarbetet på många olika sätt. Stadsarkivet delar uppfattningen i slutbetänkandet att det fortsatt finns stort behov av att driva dessa frågor för att fullt ut realisera potentialen i en samverkande e-förvaltning.

Stadsarkivet stöder helt delegationens framförda synpunkter rörande digitala tjänster som förstahandsval, avgiftsfritt informationsutbyte mellan myndigheter och hållbar finansieringsmodell.

Delegationen framför att förmågan att omhänderta och driva på nödvändiga författningsändringar för att skapa förutsättningar för e-förvaltningsutveckling behöver stärkas. Stadsarkivet anser detta vara synnerligen angeläget. Författningsmässiga förutsättningar utgör idag ibland stora praktiska hinder i verksamheten och möjligheterna att åstadkomma förändring upplever vi som starkt begränsade och kopplade till stora

tidsutdräkter.

Stadsarkivet stöder även delegationens förslag på genomgång av regler rörande egenhändig underskrift och fysiska originalexemplar.

Arkivmyndighet och e-arkiv

Stadsarkivet vill även peka på särskilda behov en arkivmyndighet har i samband med utvecklandet av effektiva e-arkivlösningar. Bland arkivmyndighetens uppgifter finns uppdraget att ta emot och ta hand om arkiv från myndigheter efter överenskommelse eller då de upphört. Stadsarkivet har i likhet med många andra arkivmyndigheter utvecklat ett e-arkiv med syfte att på ett säkert sätt ta emot, bevara och tillgängliggöra digital information. En komplikation som följer av nuvarande lagstiftning i samband med leveranser uppstår då levererande myndighet har behov av att själv under en tid ha tillgång till arkiverad information. Detta är inget problem då det gäller ej sekretessreglerad information, levererande förvaltning söker då informationen i e-arkivet eller behåller under en tid kopia hos sig. Då det däremot rör sig om sekretessreglerad information går denna lösning inte att tillämpa eftersom sekretessreglerad information inte kan vara tillgänglig både för levererande myndighet och arkivmyndigheten då sekretess råder dem emellan. Detta har Stadsarkivet idag löst genom att etablera ett parallellt mellanarkiv i samma tekniska miljö som e-arkivets slutarkiv. I mellanarkivet äger levererande myndighet informationen och endast de har tillgång till den. Leverans till arkivmyndigheten i formell mening har därmed inte skett vid leverans till mellanarkivet. Alternativet till denna lösning vore att levererande myndighet väntar med att leverera tills behovet av åtkomst klingat av i verksamheten. Detta är enligt vår uppfattning ett dåligt alternativ då det kan ta decennier innan leverans blir aktuell. Informationen riskerar då att förvanskas eller förloras under tiden till följd av att den förvaras i ordinarie driftsmiljö och inte i den skyddade och kontrollerade miljö som ett e-arkiv utgör och som har till syfte just att ge en säker lagring på lång sikt.

Att tvingas hantera ett mellanarkiv innebär flera nackdelar. Dels driver det onödiga kostnader kopplade till förvaltning av två arkivmiljöer i stället för en, dels innebär leveransarbetet komplicerat och kostnadsdrivande arbete med att avskilja sekretessreglerad information för placering i mellanarkivet. De två arkivmiljöerna med olika informationsägare innebär även sämre möjligheter för staden att erbjuda kunder som vill söka och begära ut information en enhetlig och effektiv service.

Mot bakgrund av ovanstående vill Stadsarkivet framhålla behovet av att direktåtkomst till sekretessreglerad information medges generellt mellan arkivmyndighet och levererande myndighet, eller att sekretessen mellan arkivmyndighet och levererande myndighet på annat sätt lyfts. Att sådan möjlighet ges lagtekniskt innebär inte att den kommer att utnyttjas för varje leverans. I vissa fall är det dock ur både kostnads- och användandeperspektiv det bästa alternativet och ska då efter bedömning från fall till fall av arkivmyndigheten och levererande myndighet kunna användas. Det är vår bedömning att det relevanta behov av integritetsskydd som finns tillgodoses av det samlade regelskydd som finns i Offentlighets- och sekretesslagen och Personuppgiftslagen.

Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 5 november 2015 att överlämna kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Stadsbyggnadskontorets tjänsteutlåtande daterat den 28 september 2015 har i huvudsak följande lydelse.

E-delegationen har fångat många av de hinder som möjliggör utveckling av e-förvaltningen och e-tjänster och pekar på många grundläggande frågor som även kommuner brottas med.

Stadsbyggnadskontoret har arbetat i många år enligt Stockholms stads strategier för att gå mot en digital förvaltning. Stadsbyggnadskontoret har kommit långt i utvecklingen av den egna e-förvaltningen och de egna e-tjänsterna men många frågor är gemensamma för en kommun och för myndighetssverige och stadsbyggnadskontoret ser därför positivt på många av de förslag som utredningen föreslår. Exempel på det är hinder i lagstiftning där det finns regler för underskrift som motverkar möjligheten till digital hantering. Mycket har gjorts men det saknas också kunskap om vad som kan göras redan idag. Kontoret välkomnar en genomgång av lagar och författningar för att undanröja hinder men ser också behovet av att kunskapen sprids i myndighetssverige.

E-delegationen föreslår att regeringen ska vidta åtgärder för att möjliggöra fritt informationsutbyte. Informationsutbyte innehåller fler dimensioner än ekonomiska. Det handlar inte enbart om fritt utbyte utan är mer en fråga om standarder för informationsutbyte. Det är i gränslandet mellan kommuner och mellan stat och kommuner som standarder och gemensamma principer måste tas fram. Många gånger ska information återanvändas i en annan organisation än den egna och då måste det finnas gemensamma standarder för hur detta informationsutbyte ska gå till. Ett exempel är vid överklagan av planärende. Stockholms stadsbyggnadskontor har en helt digital process för planärenden men när en plan överklagas till länsstyrelsen så saknas möjlighet att skicka över materialet digitalt. Likaså saknar länsstyrelsen möjligheter att kommunicera digital i nästa led med Mark- och miljödomstolen.

Inom geodataområdet har mycket arbete gjorts för att underlätta informationsutbyte. Inom SIS, svensk standardisering pågår arbete för att hitta gemensamma utbytesstandarder. Inom geodatrådet, ett stöd till Lantmäteriverkets samordanarroll, har en nationell strategi för geografisk information tagits fram med syfte att informationen ska återanvändas inte nödvändigtvis fritt. Ett annat exempel är information i stadsbyggnadsprocessen där en utredning gjordes av Boverket, Lantmäteriet och Sveriges kommuner och landsting (slutrapport BoV: 229-370/2010). Här visades på att mycket information bör återanvändas i hela processen från markanvisning till färdigt byggande mellan olika parter. Flera utredningar och initiativ finns inom detta område. Inom SIS arbetar en kommitté med en standard för detaljplaneinformation och en som tittar på överföring av byggnadsstatistik till bland annat SCB och Skatteverket. Dessa olika initiativ bör e-delegationen ta del av och ta med i sitt material.

I många fall är det information i myndigheters ärende- och dokumentsystem och arkiv som kan behöva delas över myndighetsgränser t ex genom önskan om direktåtkomst till annan myndighets system. Detta kan inte göras hur som helst på grund av regelverk och lagstiftning t ex. i Offentlighets- och sekretesslagstiftningen och Personuppgiftslagen. Detta är också frågor e-delegation bör beakta så det blir enklare att tolka.

Trafikkontoret

Trafikkontorets tjänsteutlåtande daterat den 22 oktober 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Trafikkontoret ställer sig positiv till E-delegationens rekommendationer, utifrån vad som kan utläsas av remissunderlaget.

Vad gäller utveckling, förvaltning och drift av förvaltningsgemensamma lösningar är det sannolikt så att standardisering/reglering av gränssnitt och systemkrav är viktigare än att nödvändigtvis införa gemensamma tekniska system. Det ger större flexibilitet och möjlighet till modularisering, samtidigt som önskade samordningsfördelar kan uppnås.

De standarder och regleringar som upprättas för informationsutbyte, och i förekommande fall för gemensamma system, måste beakta olika informationsklasser och behörighetsnivåer, i synnerhet gällande objekt som är klassade för rikets säkerhet.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 20 oktober 2015 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 29 oktober 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig bakom delegationens intentioner och anser att Sverige bör ta tillbaka sin ledande position inom föregångsland inom e-förvaltning.

Att förenkla för medborgaren i kontakt med myndigheterna och att tillgodose medborgarnas behov och inte myndigheten är en bra utgångspunkt.

Förvaltningen anser att utveckling av e-tjänster inom alla områden är en prioriterad fråga men vill påpeka att de finns grupper i vårt samhälle som inte har tillgång till datorer eller infrastruktur och deras behov måste belysas och säkerställas.

Stockholms Stadshus AB

Stockholms Stadshus AB:s yttrande daterat den 27 oktober 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Underremiss

AB Familjebostäders remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Familjebostäder arbetar i all processutveckling och verksamhetsutveckling med att se till att de tjänster som utvecklas är digitala. Bolaget har en uttalad strategi som innebär att alla hyresgäster så långt det är möjligt ska kunna ta del av bolagets tjänsteutbud digitalt.

Bolaget har tillsammans med de övriga kommunala bostadsbolagen i staden ett uppdrag att realisera Stockholms stads IT-program, som vilar på nationella strategier om e-förvaltning. Ambitionen om en sammanhållen e-förvaltning i staden är tydlig och uttalad.

I Stockholms stads vision, Vision 2040 – Ett Stockholm för alla, som beslutades av kommunfullmäktige den 19 oktober 2015, återfinns ett tydligt helhetsperspektiv med social, ekologisk, ekonomisk och demokratisk hållbarhet som övergripande inriktning. Enligt de senaste prognoserna kommer en miljon människor att bo i Stockholms stad år 2020. Stockholms stad måste planera för och säkerställa ett hållbart byggande och en sammanhållen stad, där alla har samma möjligheter även när staden växer så snabbt som den gör just nu. Staden har omfattande mål för att bygga bostäder och infrastruktur. Det är en angelägen uppgift för bolaget och övriga allmännyttiga bostadsbolag inom kommunen att leda delar i det arbetet.

En viktig beståndsdel i det arbetet är att vidareutveckla effektiva, enhetliga och rättssäkra arbetssätt och till det en likaledes effektiv, enhetlig och rättssäker service till hyresgästen kopplat till dennes boende. Hyresgästen ska kunna konsumera större delen av bolagets serviceutbud via digitala tjänster, till exempel på ”Mina sidor”. Hyresgästen ska även ges förutsättningar att bo kvar hemma på äldre dagar och då ska den service, som en åldrande befolkning behöver, i större grad kunna konsumeras från hemmet. De förutsättningar för att nå målen om e-förvaltningsutvecklingen som E-delegationen har framlagt är viktiga förutsättningar för att dessa arbetssätt och denna digitala service ska kunna utvecklas.

Micasa Fastigheter i Stockholm AB:s remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Micasa Fastigheter är som kommunalt bolag positiva till all e-förvaltningsutveckling som gör det enklare för såväl medborgare, företagare och myndigheter att utveckla tjänster med så bra kvalitet, ekonomi och säkerhet som möjligt. Det är anmärkningsvärt att Sverige halkat efter andra länder i den offentliga sektorns digitalisering som framgår i remissen. En mobilisering av samverkan utifrån centrala inriktningsbeslut och en nationell styrning och samordning är därför en naturlig väg att ta sig an utmaningen.

Stockholm Vatten Holding AB:s remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Utredningen pekar på ett antal områden, vilka utgör ett hinder för gemensam och effektiv e-förvaltning. Informationssäkerhetsfrågorna är adresserade, både ur ett lag- och teknikperspektiv. Stockholm Vatten AB ställer sig positiva till den föreslagna utvecklingen givet att de förutsättningar som tas upp i promemorian hanteras.

AB Stokabs remissvar har i huvudsak följande lydelse:

I slutbetänkandet lyfts det fram att för en fortsatt positiv utveckling av e-förvaltningsarbetet i Sverige bör digitala tjänster, så långt det är möjligt, vara förstahandsval i den offentliga sektorns medborgar- och företagskontakter. Informationsutbyte mellan myndigheter bör vara avgiftsfria. En långsiktig statlig finansieringsmodell för förvaltningsgemensamma lösningar bör tas fram och legala lösningar för informationsutbyte mellan myndigheter och kommuner avseende bland annat bygglov och informationsutbyte inom socialtjänsten behöver lösas.

Stokab instämmer i att det finns samhällsekonomiska vinster med en mer sammanhållen och förvaltningsövergripande e-förvaltning. I sammanhanget ska dock konstateras att digitaliseringen av en process inte enbart ställer krav på tekniken utan också på att processen är möjlig att förenkla och digitalisera samt därutöver att det inbyggda motstånd mot förändringar som kan finnas i befintliga strukturer övervinns. Nödvändigheten av tydlighet från uppdragsgivaren om nyttan med förändringen ska då inte underskattas. Frågan om en samlad utveckling av den svenska e-förvaltningen bör vara en strategisk fråga för regeringen och inte enbart för enskilda myndigheter.

Medborgarens krav på att kunna göra medvetna val i interaktionen med den offentliga servicegivaren ökar och krav på ny kunskap och kompetens hos myndigheten likaså. Exempelvis krävs ett offentligt ägande av relativt avancerade – och inte alltid billiga – informations- och valtjänster för att exempelvis föräldrar ska kunna välja förskola i ett stort utbud eller anhöriga tillsammans med den äldre välja äldreboende. Förmåga att objektivt presentera fakta kring valmöjligheterna och därtill att sedan digitalt kunna utföra valet kräver en ny kompetens och ny infrastruktur hos den berörda myndigheten.

I ambitionen att samordna finns risker. Både i att lösningar som ska omfatta alla blir dyra och komplexa och i att den relativa konkurrens som olika lösningar skapar kan främja både en teknisk och en metodologisk utveckling vilket inte skulle komma tillstånd med allt för stora sektorsövergripande lösningar. Som alternativt angreppssätt bör – och utifrån principer om transparens och öppenhet – enskilda myndigheter få ett uppdrag att säkerställa en digitalisering inom ett sektorsområde, tillsammans med berörda kommuner och landsting.

Kraften i den tekniska utvecklingens möjligheter gör det också relevant, ytterst av demokratiska skäl, och önskvärt att se över vilken infrastruktur som behöver ägas offentligt. Den basala infrastrukturen i en digital ekonomi – svartfibern – bör ägas och utvecklas nationellt på samma sätt som Stockholms stad gör genom det helägda dotterbolaget Stokab. Svartfibern ägs offentligt och erbjuds sedan på transparanta och lika villkor till alla de som på den digitala ekonomins infrastruktur vill leverera tjänster.

Stockholm Stads Parkerings AB:s remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Stockholm Parkering ställer sig positiv till E-delegationens förslag till digitaliserad samverkan. För att kunna möta medborgares och företagares behov av sammanhållna e-tjänster behöver frågan om hur man ska hantera bland annat utveckling av gemensamma identifieringslösningar, säker infrastruktur och registerhantering lösas.

Stockholms Stadsteater AB:s remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Stadsteatern ställer sig positiv till fortsatt utveckling av en gemensam och samverkande e-förvaltning inom den svenska offentliga förvaltningen.

Stadsteatern instämmer i E-delegationens analys av utmaningar som ett sådant arbete kommer att vara förenat med, inte minst med avseende på sekretessregler och integritetsskydd men även vad gäller nationell samordning och styrning.

Stadsteatern finner att utvecklingen av e-tjänster till en förvaltningsgemensam digital struktur utgör ett viktigt bidrag till effektivisering och harmonisering av den svenska förvaltningen, där ett angeläget ändamål att göra vardagen enklare för medborgarna.

Koncernledningens synpunkter

För att kunna utveckla kvalitativa sammanhållna e-tjänster med hög användningsgrad anser E-delegationen att det är viktigt att utgå från medborgarnas och företagens behov, samt att den offentliga sektorn verkar sammanhållet och gemensamt. Enligt utredningen har offentlig sektor hittills ofta varit fragmenterad i sättet att utveckla e-tjänster till medborgare och företag, då myndigheter oftast utgått från det egna uppdraget och inte sett till vikten av att samverka över organisationsgränser. E-delegationen lämnar därför bl.a. följande ställningstaganden och rekommendationer:

- Digitala tjänster ska, så långt det är möjligt och relevant, vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med medborgare och företag.
- Regeringen behöver vidta åtgärder för att möjliggöra ett avgiftsfritt informationsutbyte mellan myndigheter. Myndigheters samlade informationsmängder ska ses som en myndighetsgemensam resurs.
- En långsiktigt hållbar finansieringsmodell för utveckling, förvaltning och drift av förvaltningsgemensamma lösningar är en förutsättning för att nå regeringens mål med e-förvaltning.
- Det finns brister i regleringen av förutsättningarna för en effektiv e-förvaltning och ett välavvägt integritetsskydd när det gäller automatiseras behandling av uppgifter om enskilda.
- Onödiga hinder i författningsregleringen mot elektronisk hantering i olika processer behöver undanröjas.
- Där det inte finns hinder i författningsregleringen kan det finnas behov att förtydliga regelverket och skapa vägledning för myndigheter.

Koncernledningen är, tillsammans med bolagen, positiv till att regeringen via E-delegationen driver angelägna frågor i syfte att utveckla e-förvaltningen eftersom det finns samhällsekonomiska vinster med en mer sammanhållen e-förvaltning. En samlad utveckling av den svenska e-förvaltningen bör vara en strategisk fråga för regeringen och inte enbart för enskilda myndigheter.

Koncernledningen anser dock att utredningen har ett för snävt fokus på e-förvaltningens innehåll, genom utvecklandet av *"e-tjänster till medborgare och företag"*. Minst lika viktigt är och bör vara den *elektroniska kommunikationen mellan anställda och system över myndighetsgränser*. Med utredningens fokus enbart på *"e-tjänster"* riskerar Sverige att förbise flera viktiga insatser och utvecklingsområden och som därtill är en förutsättning för att utveckla e-tjänster till medborgare och företag.

Koncernledningen vill understyrka vikten av utredningens formulering *"Oavsett vilka vägval som görs i den offentliga sektorn behöver samverkan mobiliseras. För detta krävs centrala inriktningsbeslut och en nationell styrning och samordning"*.

Koncernledningen vill dock även, i likhet med bl.a. dotterbolaget Stokab, framhålla att i samordning kan det även finnas risker, dels genom att lösningar som ska omfatta alla blir dyra och komplexa, dels att teknisk och metodologisk utveckling kan hållas tillbaka genom allt för stora övergripande lösningar, eftersom det inte blir någon relativ konkurrens. Ett alternativt angreppssätt kan vara att enskilda myndigheter får ett uppdrag att säkerställa en digitalisering inom ett sektorsområde, tillsammans med berörda parter.

Koncernledningen vill även betona skillnaden mellan utmaningar inom e-förvaltningen i den kommunala sektorn och i den statliga. Förekomsten av och idén med den svenska förvaltningsmodellen med kommunalt självstyre är viktigt att förstå, för att kunna ta hänsyn till skillnaden mellan tjänster som stödjer processer med delat huvudmannaskap och tjänster som inte gör det. För den kommunala sektorn är en rimlig och genomförbar vision att samarbeta inom områden som möjliggör samverkan mellan olika e-tjänster och

verksamhetssystem genom t ex. gemensam infrastruktur, datalager och informationsmodeller. Ett ytterligare område som kan passa för samarbete för den kommunala sektorn är upphandling, där man kan arbeta tillsammans med att finna gemensamma krav (tekniska krav, processer, lagstyrda parametrar etc.) som kan underlätta den fortsatta digitaliseringsprocessen. Däremot är kommunöverskridande och kommungemensamma verksamhetssystem och e-tjänster inte en framkomlig väg för samverkan för den kommunala sektorn, i alla fall inte för de stora kommunerna.

Koncernledningen vill även framhålla att det är viktigt att samverkan byggs på frivillighet och lösningar som möjliggör återanvändning av tidigare genomförda investeringar. Det långsiktiga målet med e-förvaltningen måste vara att höja kvaliteten i den offentliga förvaltningen och samtidigt minska kostnaderna, en ekvation vars lösning kraftigt försvåras om samverkan inom e-förvaltningen utformas på fel sätt – vilket kräver en aktiv förståelse för den kommunala sektorns på många sätt unika utmaningar.

I det fortsatta arbetet med e-förvaltning är det därför angeläget att det kommunala perspektivet representeras. I arbetet med att bl.a. utröna möjliga samverkansområden och samordna arbetet kring t.ex. gemensamma krav i upphandlingar för den kommunala sektorn kan Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) ha en viktig roll.

Digital förnyelse är en förutsättning för att hålla jämna steg med en omvärld som snabbt förändras när informationstekniken blir allt mer tillgänglig och finner användning inom allt fler områden i samhället. I Stockholms stad beslutade kommunfullmäktige år 2008 om en E-strategi, som beskriver *hur* IT ska användas för att realisera kommunens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Strategin tar också upp ett antal viktiga frågor som har utgångspunkt i nationella styrande dokument inom IT-området; Nationell IT-strategi för vård och omsorg samt Nationell handlingsplan för den svenska e-förvaltningen. I början av år 2013 beslutade även kommunen om ett styrdokument för digital förnyelse (IT-programmet - Programmet digital förnyelse) med syfte att samordna stadens arbete med digital förnyelse. Ett gemensamt program är viktigt eftersom en avgörande framgångsfaktor är att stadens verksamheter åstadkommer digital förnyelse tillsammans.

De möjligheter till genomgripande förändring av kommunens arbetssätt och service som tekniken erbjuder är skälet till att IT och den digitala förnyelsen ägnas särskilda program och särskilt finansiellt stöd. Stockholms stads IT-program, i kombination med E-strategin, ska bidra till att säkerställa att den tekniska utvecklingen *verkligen* leder till en ökad förmåga att nyttja information och ge service utifrån medborgarens fokus – samt att de steg som tas i den tekniska utvecklingen syftar till att stödja verksamhetens förmåga att nå de av kommunfullmäktige uppsatta målen. Utgångspunkten för Stockholms kommun är att all IT ska hjälpa staden att nå sin vision; vision 2040 om ett Stockholm för alla.

De ställningstaganden och rekommendationer E-delegationen framlagt är viktiga för att Stockholms stads bolags arbetssätt och den digitala service som bolagen arbetat fram ska kunna vidareutvecklas. Det gäller bl.a. områden som utveckling av gemensamma identifieringslösningar, säker infrastruktur och registerhantering, som måste lösas.

Informationssäkerhetsfrågorna är viktiga, både ur ett lag- och teknikperspektiv. Målet för Stockholms stad är att korrekt information ska finnas tillgänglig för behöriga, på ett spårbart sätt när den behövs. För att nå målet måste kommunen alltid värdera informationen utifrån verksamheternas krav på informationens åtkomstbegränsning, tillgänglighet, riktighet och spårbarhet. Det framförs i utredningen att ”Det behövs en ny genomgång av regler som kräver egenhändig underskrift eller fysiska original exemplar så att onödiga hinder mot elektroniska rutiner kan undanröjas”. Koncernledningen ställer sig bakom detta, eftersom det är en förutsättning för att effektivt kunna vidareutveckla digital service och e-tjänster. Vidare är koncernledningens bedömning att det krävs ökade incitament för e-handel och e-fakturer, både av miljö- och kostnadsskal. Exempelvis bör det införas krav på att all fakturering mot, från och mellan offentlig sektor ska vara elektronisk, där den avsändande parten bär ansvaret

för att så sker. En utvärdering av t.ex. Danmarks lagstiftning inom detta område bör ske. Pappersfakturer bör i någon form avgiftsbeläggas alternativt generera ett avdrag mot fakturabeloppet. Detta kommer leda till att än mer effektiva standarder och anslutningsmetoder utarbetas på marknaden, där möjligheterna till egna tolkningar än mer elimineras. Vidare bör även e-handel (beställningar) inkluderas i kravet, där avsändande offentlig organisation åläggs en extra avgift om beställningen inte inkommer elektroniskt till leverantören.

Vidare anser också koncernledningen att den tekniska utvecklingens möjligheter gör det relevant och önskvärt, ytterst av demokratiska skäl, att se över vilken infrastruktur som behöver ägas offentligt. Den basala infrastrukturen i en digital ekonomi, svartfibern, bör ägas och utvecklas nationellt på motsvarande sätt som Stockholms stad gör genom det helägda dotterbolaget Stokab. Svartfibern ägs av det offentliga och erbjuds sedan på transparenta och lika villkor till alla de som på den digitala ekonomins infrastruktur vill leverera tjänster.

Enligt koncernens samlade erfarenhet ställer en digitalisering av en process inte enbart krav på tekniken, utan också på att processen är möjlig att förenkla genom digitalisering samt att ett eventuellt inbyggt motstånd mot förändringar i befintliga strukturer och arbetssätt övervinns. I detta blir då en tydlighet från uppdragsgivaren om nyttan samt väl genomförda förstudier och analyser nödvändigheter.

Sammantaget är bolagskoncernen inom Stockholms stad mycket positiv till att regeringen driver, via E-delegationen, ett antal angelägna frågor i syfte att utveckla e-förvaltningen, för att bidra till positiva samhällsvinster och en fortsatt utveckling av Sverige.