

Finansdepartementet  
103 33 Stockholm

## Remissvar SOU 2017:23

Konsumentverket tillstyrker utredningens förslag. De kommentarer Konsumentverket önskar framföra framgår under rubrikerna nedan.

Nytan med en tydligare styrning för digitaliseringsområdet inom statsförvaltningen är stor. Det finns också områden i utredningsförslaget där uppdrag och inriktning för den samordnande myndighetens arbete kan tydliggöras i syfte att stärka offentlig förvaltnings digitaliseringsarbete ytterligare. Vi finner stöd i detta utifrån de erfarenheter som utredningen lyfter från Norge och Danmark men även genom den insyn Konsumentverket fått genom utbyte med Government Digital Service (GDS) i Storbritannien under 2016-2017. GDS har till stora delar haft motsvarande roll i Storbritannien sedan 2010 som den som den samordnande myndigheten föreslås att få i Sverige även om GDS ansvar och mandat varit mer omfattande.

### Konsumentverkets ingång i frågan

Konsumentverket arbetar för att konsumenterna ska kunna göra väl avvägda val medvetna om sina rättigheter, skyldigheter och konsumtionens konsekvenser. I det arbetet ingår ett omfattande informations- och kommunikationsarbete, vilket i sin tur innebär att fortlöpande tillhandahålla digitala tjänster med hög användarnytta. Tjänster som konsumenterna vill och kan använda.

I utredningsförslaget tar vi fasta på de delar som direkt kan komma att beröra det stöd vi som myndighet ger användare/konsument. Vi kommenterar också de tjänster som den samordnande myndigheten föreslås ansvara över och som har en direkt eller indirekt påverkan på medborgarna utifrån ett konsument- eller konsumtionsperspektiv.

De avsnitt vi särskilt kommenterar är tur och ordning:

- 4.2 En nationell digital infrastruktur
- 4.4.2 Statens åtagande i den nationella digitala infrastrukturen
- 4.4.4 Samverkan inom den offentliga förvaltningen

- 4.5.1 Ett samlat ansvar för digital infrastruktur och digitala tjänster
- 4.5.3 Analys, uppföljning och stabsstöd
- 5.3.4 De redan anslutna myndigheterna – ser potentialen men efterlyser tydligare styrning
- 7.9 Förslagets konsekvenser för användbarhet, tillgänglighet, integritet och säkerhet

Nedan följer kommentarer för respektive avsnitt.

## 4.2 En nationell digital infrastruktur

Utredningen berör i detta avsnitt en rad intressanta frågeställningar om det offentliga roll kontra andra parter i det som utredningen benämner den mjuka infrastrukturen. Det är vår uppfattning att stöd till medborgarna inte bör låsas till enskilda myndigheter utan utgå från samhällets totala utvecklingsförmåga där olika samhällssektorer får ett stöd i förhöjd samverkan. Utgångspunkten i ett sådant förhållningssätt bör vara att i högre grad än i dag svara upp mot slutanvändarens behov. Det är vår erfarenhet att slutanvändaren i lägre grad än vad vi vanligtvis tror, sätter vikt vid vem avsändaren är. Behovet av rätt information/stöd vid rätt tillfälle är viktigare än vem som är avsändare.

Utredningen citerar betänkandet, *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – den mjuka infrastrukturen på väg*:

*En mer standardiserad nationell mjuk infrastruktur skulle leda till besparingar eftersom varje myndighet inte behövde utveckla egna funktioner eller tjänster. Den nya mjuka infrastrukturen sågs som en nödvändighet för att förvaltningen skulle kunna erbjuda privatpersoner och företagare tjänster anpassade efter deras behov. Det vill säga tjänster baserade på livshändelser snarare än förvaltningens interna organisation.*

Det är vår uppfattning att nyckeln till ett bättre tjänsteerbjudande till medborgarna ligger i den här delen. Den samordnande myndigheten behöver tydligt slå fast standarder för den mjuka infrastrukturen, aktivt stödja samverkan över sektorsgränserna och konsekvent utgå från slutanvändarnas behov och livssituation.

### 4.4.2 Statens åtagande i den nationella digitala infrastrukturen

Konsultföretaget Ramböll slår fast tre prioriterade NDI-komponenter där det offentliga har ett särskilt ansvar. Digital identifiering, digital kontakt samt gemensamma grunddata.

Konsumentverket vill ur ett konsumentperspektiv trycka på vikten av att det offentliga tar ett ansvar för de båda förstnämnda NDI-komponenterna (digital identifiering och digital kontakt) sett till tillgängliga gränssnitt, åtkomst till och nyttjande av verktygen. I annat fall riskerar användare och användargrupper att stängas ute från centrala offentliga tjänster. Vi vill också trycka på vikten av robusthet över tid och att det offentliga har ett särskilt ansvar i att tillgodose att de lösningar som tas fram av företag som tillhandahåller meddelandefunktioner och e-legitimation genom bank-ID, har en teknisk lösning som är hållbar över tid.

Utredningen lyfter version av användarens utrustning och operativsystem som orsaker till att användare stängs ute. Konsumentverket menar att det är det offentligas roll att tillgodose att de tekniska lösningarna är hållbara över längre tidsperioder. I annat fall bidrar det offentliga till att användarna konsumerar teknisk utrustning som de annars inte hade behövt. Det offentliga bidrar till en ökad konsumtion vilket går emot ambitionen om en mer hållbar konsumtion.

#### **4.4.4 Samverkan inom den offentliga förvaltningen**

Konsumentverket ställer sig bakom behovet av ökad samverkan inom det offentliga. Utredningen slår i avslutningen av avsnitt 4.4.4. fast att:

*Mot denna bakgrund är det viktigt att något organ får i uppdrag att svara för en övergripande koordinering och uppföljning, från statens sida, av arbetet med, att utveckla digitalt stöd för verksamheter som kommuner och landsting svarar för och där staten är en viktig medaktör. Inom ramen för avsiktsförklaringen om digital förnyelse av Sverige bör utvecklas en gemensam offentlig målbild för den nationella digitala infrastrukturen. Denna målbild bör sedan läggas till grund för en gemensam handlingsplan, utformad med e-hälsoarbetet som förebild.*

Konsumentverket vill dock trycka på behovet av inkludering av de berörda aktörerna när en sådan samordnande ansats initieras. E-hälsa lyfts i utredningen som ett gott exempel som kan stå som mall för andra områden. Konsumentverket menar att det är viktigt att se på förutsättningarna inom respektive område. Vi ser annars en risk i att den samordnande ansatsen inte utgår från de specifika villkor som gäller inom just det område som samordningen avser och att viktiga aktörer lämnas utanför eller att perspektiv går förlorade.

Utredningen hänvisar i avsnitt 4.1.3 till Digitaliseringskommissionens slutbetänkande från december 2016 där kommissionen slår fast att den samordnande myndighet borde ha i uppdrag att arbeta för strategisk samverkan och ta initiativ till och underlätta sådan samverkan mellan olika

samhällsaktörer. Den nya myndigheten bör också verka för att innovationer framtagna tillsammans mellan olika samhällsaktörer kommer tillstånd:

*”...det offentliga blir alltmer beroende av samverkan med företag för innovationer och att gemensamt utveckla produkter och tjänster. Därför behöver staten, landstingen och kommunerna vidareutveckla arbetssätt och processer för att kunna hantera många aktörer med olika intressen.”*

Konsumentverket har goda erfarenheter av samverkan med stöd av Research Institute of Sweden (RISE - Interactive Institute) sett till intersektoriell samverkan och innovationsstöd. Funktioner som utredningen föreslår bör ligga inom den nya samordnande myndighetens ansvar. Vi noterar att det stöd som forskningsinstitutet erbjuder inte nämns i utredningsförslaget. Vi menar att det sannolikt finns mycket kunskap att hämta inom RISE till nytta för det offentliga digitala processutveckling, samverkan och digitala innovationsförmåga.

#### **4.5.1 Ett samlat ansvar för digital infrastruktur och digitala tjänster**

Konsumentverket ställer sig bakom förslagen i avsnitt 4.5.1. När det gäller det stöd som ligger i *Vägledning för webbutveckling* kan det stödet ytterligare förstärkas genom att utveckla gemensamma öppna ”lösningsbibliotek” (både avseende tillgänglig utformning och tillgänglig bakomliggande teknisk lösning som följer tillgänglighetskraven) till nytta för det offentliga i samband med utveckling/nyutveckling. ”Lösningbiblioteken” skulle stödja myndigheternas utvecklingsarbete, sänka kostnaden i samband med utveckling samt innebära en igenkänning för slutanvändaren oavsett vilken aktör de vänder sig till.

Jämför GDS erbjudande till brittisk offentlig sektor:

<https://alphagov.github.io/>

#### **4.5.3 Analys, uppföljning och stabsstöd**

Det stöd som föreslås tenderar att ligga på en strategisk nivå. Vi ser ett kompletterande behov av att på taktisk och operativ nivå ge stöd i gemensam metodik för att utvärdera effekten av webbsatsningar. Vi finner stöd i detta utifrån den modell som inrättats i Storbritannien. Metodik och beräkningsgrunder redovisas öppet på denna och underliggande sidor:

<https://www.gov.uk/performance>

Värdet i att arbeta med mätning och uppföljning på ett samordnat sätt tror vi är en nyckel i att få en ökad samsyn och gemensam grund för digital service som erbjuds från det offentliga till användarna. Det kan också utgöra grund för dialogen om samverkan kring tjänsteerbjudan från flera parter gentemot

allmänheten – hur uppnår vi bästa möjliga effekt med gemensamma tillgängliga resurser.

#### **5.3.4 De redan anslutna myndigheterna – ser potentialen men efterlyser tydligare styrning**

Konsumentverket använder inte mina meddelanden i dag i de tjänster vi tillhandahåller till våra användare. Vi ställer oss bakom den synpunkt som framkommit i intervjuer med företrädare för anslutna myndigheter och som lyfts fram i utredningen:

*En synpunkt som framkommer i intervjuerna med företrädare för de anslutna myndigheterna är att Mina meddelanden inte har något egenvärde. För enskilda och företag är det inte intressant vilket system som posten kommer ifrån. En effektiv förvaltning och ett bra kundmöte är det som ska eftersträvas och tjänsten är bara intressant om den är tillräckligt bra. För att kunna åstadkomma detta behövs kundperspektiv och behovsanalys – hur ser behoven ut, har de förändrats, hur många ärenden är ren information och när behöver man kommunicera?*

Vi menar att utgångspunkten i anslutningen till Mina meddelanden, oavsett tillämpning och myndighet, bör utgå från en noggrant genomförd behovsanalys där användarnas behov är centralt. Konsumentverket har inte för avsikt att ansluta tjänster till mina meddelanden i dag men vi är öppna för att göra en behovskartläggning från fall till fall för att se om Mina meddelanden är en lämplig informations och/eller kommunikationsväg med allmänheten.

#### **7.9 Förslagets konsekvenser för användbarhet, tillgänglighet, integritet och säkerhet**

Konsumentverket anser att det ur ett funktionsnedsättningsperspektiv är positivt att utredningens förslag innebär en rättighet för enskilda och företag att ta emot myndighetspost digitalt – inte en skyldighet.

---

Detta yttrande har beslutats av ställföreträdande generaldirektören Ivar Rönnbäck. I handläggningen har också webbsamordnaren Lars Boström, systemutvecklaren Hans Malmberg och föredragande verksjuristen Elin Söderlind deltagit.



---

Ivar Rönnbäck  
Beslutande

Elin Söderlind  
Föredragande