

2017-06-27 Diarienummer: Å 2017-583

Finansdepartementet
Enheten för digital förvaltning
103 33 Stockholm

Remissvar betänkandet digitalforvaltning.nu (SOU 2017:23). Ert dnr Fi2017/01289/DF

Tillväxtverket arbetar för att stärka företagens konkurrenskraft. Det gör myndigheten genom att skapa bättre förutsättningar för företagande och attraktiva regionala miljöer där företag utvecklas. Tillväxtverket utvecklar tillsammans med Bolagsverket den digitala företagarportalen verksamt.se.

Sammanfattning

Tillväxtverkets bedömning är att betänkandet i stor utsträckning tar utgångspunkt i dagens situation vad gäller digital förvaltning och samlar ihop det befintliga sättet att arbeta. Tillväxtverket menar att den nya samlande myndigheten bör ha ett tydligt framtids- och utvecklingsperspektiv. Myndigheten bör stödja och snabba på transformationen till en effektiv digital förvaltning som skapar nytta för individer och företag. Tillväxtverket förordar därför att E-legitimationsnämnden utses till ansvarig myndighet.

Vad gäller mina meddelande instämmer Tillväxtverket i utredningens bedömning att alla myndigheter ska använda infrastrukturen. En anslutningsplan bör tas fram för att påskynda införandet av Mina meddelanden. Tillväxtverket avstyrker utredningens förslag vad gäller skapandet av en "spamfri" eposttjänst.

En förvaltningspolitik för en nationell digital infrastruktur

Tillväxtverket instämmer i utredningens bedömning av behovet av en övergripande plan för att stärka digitaliseringen av offentlig sektor (s.112f). Utvecklingen av en digital förvaltning är ett ständigt pågående arbete men det finns behov av tydliga målsättningar för vad myndigheten ska uppnå och när det ska vara genomfört, för att kunna göra rätt prioriteringar. Målen måste ligga i linje med ambitionsnivå och satsade resurser. Ett mål för när en digital förvaltning ska vara genomförd bör kunna bidra till att skynda på arbetet.

Utredningen föreslår en ny lagbestämmelse om att myndigheter ska erbjuda elektronisk kommunikation i kontakten med enskilda (s.117). Tillväxtverkets bedömning, med utgångspunkt i behovsanalys och kontakt med företag, är att många önskar digital kontakt med myndigheter och redan i dag kommunicerar digitalt. Därför är det en naturlig del av offentlig sektors serviceskyldighet att också erbjuda kontakt på digital

väg. Tillväxtverket ifrågasätter behovet av återkommande rapportering från myndigheter om vilka åtgärder som vidtas för att säkerställa möjligheter till digital kontakt med individer och företag eftersom rapporteringskravet innebär onödig administration för ett oklart mervärde.

Tillväxtverket tillstyrker förslaget att en gemensam målbild för den nationella digitala infrastrukturen utvecklas mellan SKL och statliga aktörer för verksamheter som kommuner och landsting svarar för och där staten är en viktig medaktör (s.119ff).

Behovet av ett samlat ansvar

Tillväxtverket delar bedömningen att det finns ett behov av ett samlat ansvar för digital förvaltning och tillstyrker att ett sådant samlat ansvar pekats ut (s122ff).

Utredningen lämnar en mängd förslag om de uppgifter som den nya ansvariga myndigheten bör utföra. För Tillväxtverket är det viktigt att myndighetens arbete och förhållningssätt präglas av ett tydligt framtids- och utvecklingsperspektiv. Myndigheten bör stödja och snabba på omställningen till en effektiv digital samverkande förvaltning som skapar nytta för enskilda och företag.

Mot bakgrund av detta är det viktigt att skilja på några olika typer av uppgifter som utredningen föreslagit att den nya myndigheten ska utföra. Dels föreslår utredningen ett antal uppgifter som behövs för att ge regeringen ökad kunskap och beslutsunderlag vad gäller digital förvaltning, dels föreslås uppgifter av uppföljnings- och kontrollkaraktär t.ex. kring investeringar och slutligen föreslås uppgifter som behövs för att offentliga aktörer ska bli bättre på att operativt leverera en digital förvaltning till enskilda och företag.

Tillväxtverket menar att uppgifter som behövs för en bättre operativ leverans av digital förvaltning är särskilt viktiga för den nya myndigheten att arbeta med. Det är också det område som är mest eftersatt och där behovet av kraftsamling från offentlig sektors sida är störst.

Att kategorisera uppgifter på det sätt Tillväxtverket föreslår ovan innebär också att genomförandet av uppgifterna kan fördelas på den eller de aktörer som är bäst skickade att hantera uppgiften. Utifrån detta resonemang föreslår Tillväxtverket att uppgifter som rör t.ex. intern styrning och kontroll av it-investeringar som i dagsläget finns hos Ekonomistyrningsverket (ESV) ligger kvar där eftersom ESV har utvecklat metoder och kompetens för uppföljning och kontroll. Övriga uppgifter bör kunna utföras av en ny samlande aktör förutsatt att tillräckliga resurser görs tillgängliga.

För att ge *kunskap och underlag till regeringen* bör den nya myndigheten själv, eller genom samverkan med andra, t.ex.

- Ge stöd till regeringen i principiella och strategiska frågor om den offentliga sektorns digitalisering.
- Stödja regeringens arbete när det gäller frågor om den offentliga sektorns digitalisering som Europeiska Unionen och internationella samarbetsorgan behandlar.
- Följa upp och analysera utvecklingen av den offentliga sektorns digitalisering och användningen av nationella digitala tjänster. Årligen analysera och redovisa offentlig sektors digitalisering och internationella trender.

- Ge förslag för att undanröja i onödan hindrande regelverk. Ett viktigt moment i detta är att bidra till att konsekvensanalyser används för att säkra att nya regelverk är anpassade för digitala lösningar.

För att genomföra denna del av uppdraget behöver den nya myndigheten förmåga att systematiskt och kontinuerligt arbeta med kunskapsuppbyggnad om samtidens och framtidens sakfrågor, omvärldsanalys och analyser för att identifiera nytta, värde och utmaningar samt framtagande av olika policyunderlag. Myndigheten bör ha förmåga att skapa en helhetssyn på den digitala förvaltningsutvecklingen såväl regionalt, nationellt och internationellt. Myndigheten behöver också kunna agera snabbfotat för att möta regeringens behov.

För att utveckla *en bättre operativ leverans av digital förvaltning* bör den nya myndigheten själv eller i samverkan med andra t.ex.

- Ha kapacitet för att aktivt samverka med centrala aktörer och samverkanskluster (exempelvis myndighetssamarbetet Starta och driva företag) för att skapa ett väl fungerande ekosystem.
- Ta initiativ till framåtsyftande utvecklingsprojekt inom ramen för nationella digitala tjänster som berör flera aktörer.
- Stödja med metodutveckling, kompetensutveckling, rådgivning, och erfarenhetsutbyte. Mindre myndigheter och kommuner behöver detta stöd för att vi ska ha en jämlik förvaltning.
- Identifiera behov av kompetensutveckling i olika delar samt ha möjlighet att genomföra viktigare kompetensutvecklingsinsatser för offentliga aktörer.
- I samverkan med andra arbeta med gemensamma standarder och gränssnitt. T.ex. standarder och informationsmodeller för informationsutbyte (t.ex. för minskat och förenklat uppgiftslämnande).
- Förvalta och vidareutveckla tjänster inom den gemensamma digitala infrastrukturen såsom lösningar för e-legitimation.
- Kunna meddela föreskrifter i fråga om verkställigheten av författningar om den statliga förvaltningens digitalisering

För att genomföra denna del av uppdraget behöver den nya myndigheten t.ex. förmåga att utveckla arbetsmetoder, former för samverkan och mötesplatser. Myndigheten behöver fånga in och prioritera behoven för vidareutveckling av tjänsterna. Myndigheten behöver kunna agera proaktivt och stödja operativt genomförande av digital förvaltning på flera nivåer i samhället. Myndigheten behöver därför tillgång kompetens av flera olika slag t.ex. samverkans- och utvecklingskompetens, teknisk och juridisk kompetens.

E-legitimationsnämnden bör bli den samlade myndigheten

För att stödja och snabba på en digital förvaltning som motsvarar förväntningarna från enskilda och företag, och regeringens målsättning om att vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter, är det viktigt att myndigheten bygger en kultur som är innovativ och nyskapande. Myndigheten bör agera på ett proaktivt sätt. Tillväxtverket gör bedömningen att det är enklare att bygga denna typ av kultur från grunden i en i huvudsak ny organisation. Därför menar Tillväxtverket att E-legitimationsnämnden bör ha bättre möjligheter att etablera den typ av kultur och de arbetssätt som krävs för att ge en förbättring av den digitala förvaltningen.

Utredningen har föreslagit att Kammarkollegiet ger kanslistöd till nämnden (s. 151). Eftersom E-legitimationsnämnden i dag är lokaliserad i Skatteverket gör Tillväxtverket bedömningen att den nya myndigheten i ett uppbyggnadsskede skulle kunna ligga kvar på Skatteverket. Detta kan bidra till stordriftsfördelar och förenkla en överföring av mina meddelanden till den nya myndigheten i ett senare skede.

Tillväxtverket gör bedömningen att den nya myndigheten behöver bygga och utveckla en aktiv samverkan med de stora drivande myndigheterna för att säkerställa genomförande kapacitet. Utredningen har föreslagit ett råd för digitaliserings-samverkan utifrån den nuvarande eSam styrgruppen. Tillväxtverket är tveksamt till om ett digitaliseringsråd som ger enstaka råd kommer att säkerställa den typ av genomförande som krävs. Det typ av samverkan som bedrivs inom eSam i dag bör genomsyra hela den nya aktörens verksamhet. Om den nya myndigheten inte införs med den kapaciteten och ambitionsnivån finns ett fortsatt stort behov av eSam, och då bör arbetet organiseras så att det skapas bästa möjliga förutsättningar för nära och kontinuerlig samverkan.

Mina meddelanden

Tillväxtverket instämmer i utredningens bedömning att alla myndigheter ska använda infrastrukturen. Vad gäller skyldighet att ansluta sig för offentliga aktörer bör en anslutningsplan för såväl myndigheter som kommuner tas fram. De aktörer som når flest kunder och har störst ärendeflöden bör prioriteras i anslutning. Det är viktigt för användarupplevelsen att kunna digitalisera hela flöden, jfr. arbetet inom projektet Serverat för att förenkla för restaurangföretagare och effektivisera för myndigheter där både stat och kommun ingår. Det är också viktigt att få med kommunerna så tidigt som möjligt, då det är där en stor del av möjligheterna till ytterligare förenkling genom digitalisering finns.

Tillväxtverket instämmer i utredningens förslag om att alla statliga myndigheter ska, som avsändare, teckna avtal med Skatteverket och skicka säkra elektroniska försändelser i infrastrukturen, om inte regeringen beslutar annat (s. 192). Ett obligatorium bör leda till ökad användning av mina meddelanden. Frågan om en rättighet för enskilda och företag att få digitala försändelser är emellertid inte helt okomplicerad eftersom Skatteverket kan stänga av en myndighet från mina meddelanden. Frågan bör belysas ytterligare i det fortsatta utredningsarbetet.

Tillväxtverket avstyrker utredningens förslag om att utveckla mina meddelanden till en spamfri e-posttjänst för aktörer utanför offentlig sektor (s. 195). Det finns i dagsläget flera tjänster och programvaror som konsumenterna kan använda för att minimera förekomsten av spam. Det vore ur konkurrenshänsyn olämpligt att det offentliga bygger upp en konkurrerande digital posttjänst jämfört med privata alternativ. Däremot bör privata aktörer som utför offentliga åtaganden på uppdrag av t.ex. kommuner dock kunna använda tjänsten för meddelanden inom ramen för sitt uppdrag med en offentlig aktör.

Tillväxtverket avstyrker också utredningens förslag om att Skatteverket ska ta fram riktlinjer för att säkerställa att förtroende för digital post inte urholkas av försändelser som kan uppfattas som spam av mottagarna (s. 198). Tanken är lovvärd men leder till svårigheter eftersom definitionen av spam delvis är subjektiv utifrån mottagarens tolkning av innehållet i ett meddelande, en tolkning som dessutom kan ändras över tid. Med tanke på det stora antalet avsändare och mottagare av försändelser blir det därför nästintill omöjligt att definiera vad som ska anses utgöra spam och hålla ett sådant regelverk uppdaterat över tid. Tillväxtverket menar istället att myndigheter som skickar

digitala försändelser via mina meddelanden även fortsättningsvis själva ska ta ansvar för kommunikationen med enskilda och företag genom att utgå från deras behov.

Sammantaget anser Tillväxtverket att mer fokus bör läggas på att få mina meddelanden att fungera som ett valfrihetssystem där enskilda och företag över tid enkelt kan byta till den brevlådeleverantör som för tillfället erbjuder den bästa lösningen. Eftersom en brevlåda i praktiken även fungerar som ett arkiv med sparade försändelser blir det ur användarens perspektiv viktigt att vid ett byte kunna få med sig alla försändelser. Detta skulle exempelvis kunna ske genom att brevlådeoperatörerna tillhandahåller funktionalitet för att med en "knapptryckning" överföra samtliga meddelanden till den nya brevlådan eller ladda ner dessa till den egna datorn. Därigenom skulle valfrihet och konkurrens underlättas.

Statliga myndigheter behöver också utifrån ett användarperspektiv lägga kraft på hur försändelser utformas. Exempelvis innehåller många försändelser bilagor i pdf-format som utformats för att skrivas ut på papper. Men eftersom en stor del av användarna använder sin mobiltelefon för att ta emot meddelandet blir sådana bilagor svåra att läsa vilket ger en dålig användarupplevelse. Användnings- och läsbarhet bör därför prioriteras av de myndigheter som ansluter sig till mina meddelanden.

Synpunkter på konsekvensanalysen

Utredningen gör bedömningen att den nya myndigheten behöver resurser motsvarande 34 årsarbetskrafter till och med utgången av 2019 (s. 261) samt att resurserna därefter behöver utökas. Givet det omfattande uppdrag som utredaren föreslår för den nya myndigheten menar Tillväxtverket att det föreslagna antalet årsarbetskrafter är lågt.

Tillväxtverkets erfarenhet är att samverkan och utveckling av nya arbetssätt och metoder är tidskrävande, särskilt på områden där flera olika aktörer på olika nivåer av offentlig förvaltning och utvecklingsnivå ska samverka. Jämförelsen med de nordiska länderna som presenteras i utredningen ger vid handen att betydligt större resurser avsätts för den samlande aktören i våra grannländer (s. 74ff). För att kunna stödja och snabba på omställningen till en effektiv digital samverkande förvaltning som skapar nytta för individer och företag behöver tillräckliga resurser avsättas.

Beslut i detta ärende har fattats av tf generaldirektör Mattias Åsander. Lena Carlsson har varit föredragande. I handläggningen har också avdelningschef Tim Brooks samt Anna Johansson, Gunnar Wennerholm och Magnus Lundsten deltagit.



Mattias Åsander



Lena Carlsson