



Svenskt ramverk för digital samverkan 1.3

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Syfte	1
1.2	Utgångspunkter	2
1.2.1	<i>En svensk nationell ansats</i>	<i>2</i>
1.2.1.1	<i>Nationellt perspektiv</i>	<i>2</i>
1.2.1.2	<i>Ramverket i sitt sammanhang.....</i>	<i>3</i>
1.2.1.3	<i>Offentliga organisationer som målgrupp</i>	<i>3</i>
1.2.1.4	<i>Nationellt ramverk + sektorsspecifika ramverk = sant</i>	<i>4</i>
1.2.2	<i>Struktur – principer och rekommendationer</i>	<i>4</i>
1.3	Arbetets genomförande	6
2	Grundläggande principer för digital samverkan	7
2.1	Samverka som förstahandsval	7
2.2	Arbeta aktivt med juridiken	8
2.3	Öppna upp.....	8
2.4	Skapa transparens till den interna hanteringen	10
2.5	Återanvänd från andra	10
2.6	Se till att information och data kan överföras.....	10
2.7	Sätt användaren i centrum	11
2.8	Gör digitala tjänster tillgängliga och inkluderande	12
2.9	Gör det säkert.....	12
2.10	Hitta rätt balans för den personliga integriteten	13
2.11	Använd ett språk som användarna förstår	14
2.12	Gör administrationen enkel	15
2.13	Ha helhetssyn på informationshantering	15
3	Rekommendationer för offentliga organisationer.....	16
3.1	Styrnings- och ledningsperspektiv på digital samverkan.....	16
3.1.1	<i>Integrera digitaliseringsarbetet i den ordinarie verksamheten</i>	<i>16</i>
3.1.1.1	<i>Ta tillvara data i utveckling och styrning av verksamheten</i>	<i>16</i>
3.1.1.2	<i>Öppna upp för nya lösningar</i>	<i>17</i>
3.1.1.3	<i>Säkerställ förmåga att leda i förändring och engagera medarbetarna</i>	<i>17</i>
3.1.2	<i>Stärk helhetsperspektivet för bättre samhällsnytta</i>	<i>18</i>

3.1.2.1	<i>Skapa förståelse för och förmåga att samverka...</i>	18
3.1.2.2	<i>Bedöm insatser och hämta hem nyttor</i>	19
3.1.2.3	<i>Ta tillvara befintliga lösningar och produkter.....</i>	20
3.1.3	<i>Använd standarder och specifikationer.....</i>	22
3.1.4	<i>Offentliga organisationers olika förmågor till att bedriva digitaliseringsarbete.....</i>	23
3.2	Juridiska perspektivet.....	23
3.3	Det digitala mötet.....	25
3.3.1	<i>Digitalt som förstahandsval</i>	25
3.3.2	<i>Involvera privatpersoner och företag.....</i>	27
3.3.3	<i>Olika digitala möten</i>	27
3.3.3.1	<i>En kontaktpunkt för organisationsövergripande processer</i>	27
3.3.3.2	<i>Livshändelsebaserade e-tjänster</i>	28
3.3.3.3	<i>Personaliserad information</i>	29
3.3.4	<i>Viktiga utvecklingsområden i det digitala mötet.....</i>	29
3.3.4.1	<i>Öppna upp gränssnitt och exponera regelverk</i>	29
3.3.4.2	<i>Tillgänglighet och inkludering.....</i>	30
3.3.4.3	<i>En uppgift en gång.....</i>	31
3.3.4.4	<i>Ge proaktiv service.....</i>	31
3.4	Verksamhetsperspektivet	32
3.4.1	<i>Nya affärsmodeller</i>	32
3.4.2	<i>Anpassa verksamhetsprocesser i samverkan.....</i>	33
3.4.2.1	<i>Automatisera processer och digitala tjänster</i>	34
3.5	Informations- och dataperspektivet.....	34
3.5.1	<i>Viktiga områden inom informations- och dataperspektivet.....</i>	36
3.5.1.1	<i>Personliga data.....</i>	36
3.5.1.2	<i>Datadriven innovation.....</i>	37
3.5.1.3	<i>Datadrivet analys- och beslutsstöd.....</i>	37
3.5.1.4	<i>Öppet som förstahandsval.....</i>	38
3.5.1.5	<i>Vänd på perspektiven</i>	38
3.5.1.6	<i>Gränssnitt mot privatpersoners data.....</i>	39
3.5.1.7	<i>Utbyte av strukturerad information i processen ...</i>	40
3.5.1.8	<i>Samlad anonymiserad och icke-personlig data</i>	41
3.5.1.9	<i>Åtkomst till information och data.....</i>	41

3.5.1.10	<i>En kontrollerad informationsresurs</i>	42
3.5.2	<i>Semantik – uppgifternas format och betydelse</i>	43
3.6	Tekniskt perspektiv	43
3.7	Säkerhet och integritet.....	44
Bilaga 1	Nationella och internationella utgångspunkter	47
	Nationella utgångspunkter.....	47
	<i>Målet för förvaltningspolitiken</i>	47
	<i>Målet för it-politiken</i>	47
	<i>Digitalt först – ett program och en princip</i>	48
	<i>SKR:s strategi för att digitalisera samhället</i>	49
	<i>Avsiktsförklaring mellan regeringen och SKR</i>	49
	<i>Regeringens digitaliseringsstrategi</i>	49
	<i>Nationell inriktning för artificiell intelligens</i>	50
	<i>Reflektion – många olika styrsignaler att förhålla sig till</i>	51
	Utgångspunkter från EU	52
Bilaga 2	– Sammanställning av rekommendationer	53
Bilaga 3	– Relation mellan principer, rekommendationer och EIF...	58
	<i>Relation mellan principer och rekommendationer</i>	58
	<i>Relation mellan grundläggande principer och EIF-principer</i>	59

1 Inledning

För att offentlig sektor ska kunna ta tillvara digitaliseringens möjligheter behöver vi stärka vår förmåga att fungera effektivt tillsammans. Det svenska ramverket för digital samverkan ska vara ett stöd för alla offentliga och offentligt finansierade organisationer att navigera i samma riktning och därigenom kunna utbyta information på ett effektivt sätt.

Digitaliseringen är den mest samhällsomvälvande processen sedan industrialiseringen. Den innebär helt nya förutsättningar, behov och villkor för individ och samhälle, för företag och offentlig sektor, för arbetsliv och utbildning och för civilsamhället. För att Sverige ska bli bäst i världen på att ta tillvara digitaliseringens möjligheter behöver hela det offentliga Sverige gå i takt och ha arbetssätt och tekniker som tar tillvara på den innovationskraft som finns hos företag och andra externa aktörer. Digital samverkan är förmågan hos organisationer att interagera i en gemensam riktning mot ömsesidigt fördelaktiga och överenskomna gemensamma mål. I dag är det komplicerat för organisationer och enskilda initiativ att fatta beslut och agera på ett sätt som bidrar till en gemensam riktning för samtliga aktörer. På EU-nivå finns det europeiska ramverket för interoperabilitet (European Interoperability Framework, EIF) som syftar till att öka offentliga organisationers förmåga att möta det ökande antalet initiativ, förordningar och direktiv som lanseras på EU-nivå i gemensamma frågor. För att underlätta för svenska organisationer att fungera effektivt tillsammans – såväl nationellt som inom EU – tar det svenska ramverket för digital samverkan sin utgångspunkt i den nya versionen av EIF. I det svenska ramverket för digital samverkan, som ersätter principerna i Vägledande principer för digital samverkan, är EIF inarbetad och anpassad till svenska förhållanden och förutsättningar.

1.1 Syfte

Det svenska ramverket för digital samverkan syftar till att stödja offentliga organisationer att digitalt samverka och fungera effektivt tillsammans, till nytta för privatpersoner, företag och samhället i stort.

En utbredd och enhetlig tillämpning av ramverket kan även få positiva effekter för andra aktörer, utanför den offentliga sektorn. Ökad transparens om offentliga

organisationers riktning kan skapa förutsättningar för ett ekosystem där offentliga organisationer kan samarbeta, såväl med varandra som med företag och privatpersoner, vilket främjar innovation och en inre digital marknad.

1.2 Utgångspunkter

Digitaliseringsområdet är under ständig och snabb förändring och utveckling. Det behövs en stabil grund att utgå ifrån för att offentliga organisationer ska kunna hantera såväl egna initiativ som de som kommer nationellt och från EU.

1.2.1 En svensk nationell ansats

Offentliga organisationers förmåga till samverkan i digitaliseringsarbetet behöver ha flexibilitet att kunna möta en föränderlig omvärld på nationell och internationell nivå, se bilaga 1. Ramverket utgår från det europeiska ramverket för interoperabilitet, med en anpassning till svenska förutsättningar. Innehållet och strukturen för det europeiska ram-verket skapar goda förutsättningar för att offentliga organisationer ska fungera bättre tillsammans, men också att Sveriges offentliga sektor ska kunna fungera effektivt med andra aktörer inom EU. EU står redan i dag för ett stort antal initiativ som påverkar digitaliseringsarbetet i Sverige. Framöver kommer alla EU:s initiativ – oavsett sektor – att utgå från EIF. Mot den bakgrunden är det rimligt att det svenska ramverket för digital samverkan tar sin utgångspunkt i det europeiska ramverket.

1.2.1.1 Nationellt perspektiv

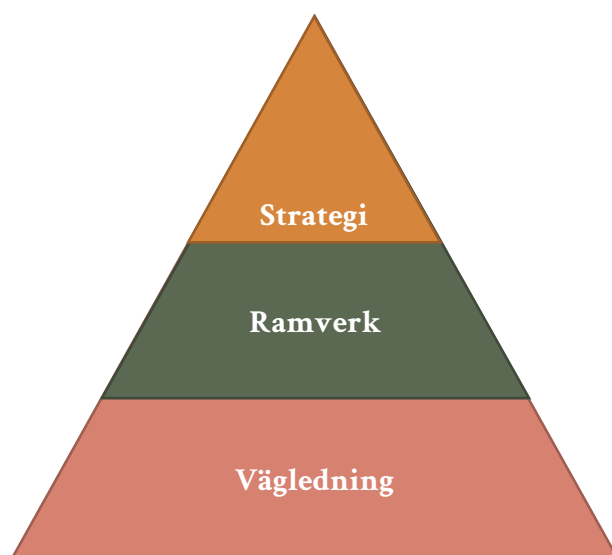
Det svenska ramverket för digital samverkan har en nationell ansats. Med det avses att ramverket:

- är sektorsoberoende och kan appliceras på hela den offentliga sektorn
- beaktar de nationella utgångspunkter som är gemensamma för offentliga aktörer, bland annat regeringens strategier på området och andra generella styrdokument (se bilaga 1).
- Är en nationell anpassning av det europeiska ramverket för interoperabilitet, samt beaktar de ställningstaganden som Sverige förbundit sig att följa. Den nationella anpassningen är helt i linje med EIF som förespråkar att medlemsstaterna tar fram nationella interoperabilitetsramverk som skräddarsys och utökas så att nationella särdrag beaktas.

1.2.1.2 *Ramverket i sitt sammanhang*

Det svenska ramverket för digital samverkan omsätter nationella och internationella styrdokument till en gemensam produkt för alla offentliga organisationer i Sverige. Ramverket definierar grundläggande principer till stöd för en gemensam riktning för digitaliseringsarbetet. Utifrån principerna definieras rekommendationer för vad alla offentliga organisationer behöver göra för att kunna samverka på ett effektivt sätt.

I ett nästa steg behöver ett förutsättningsskapande stöd knytas till ramverket. Det kan till exempel vara vägledningar för metodik, förtydliganden och preciseringar om hur principer ska tolkas samt hur rekommendationer ska genomföras.



Figur 1 Ramverket i sitt sammanhang

1.2.1.3 *Offentliga organisationer som målgrupp*

Målgruppen för detta ramverk är alla offentliga organisationer, såväl organisationer på statlig, kommunal och regional nivå som till sektorsspecifika organisationer. Ambitionen är att ramverket ska bli nationellt och utgöra underlag för att alla offentliga organisationer ska kunna samverka på ett effektivt sätt. Ramverket riktar sig även till privata utförare av offentlig verksamhet då en betydande andel av offentlig verksamhet, inte minst på kommunal nivå, utförs av privata utförare.

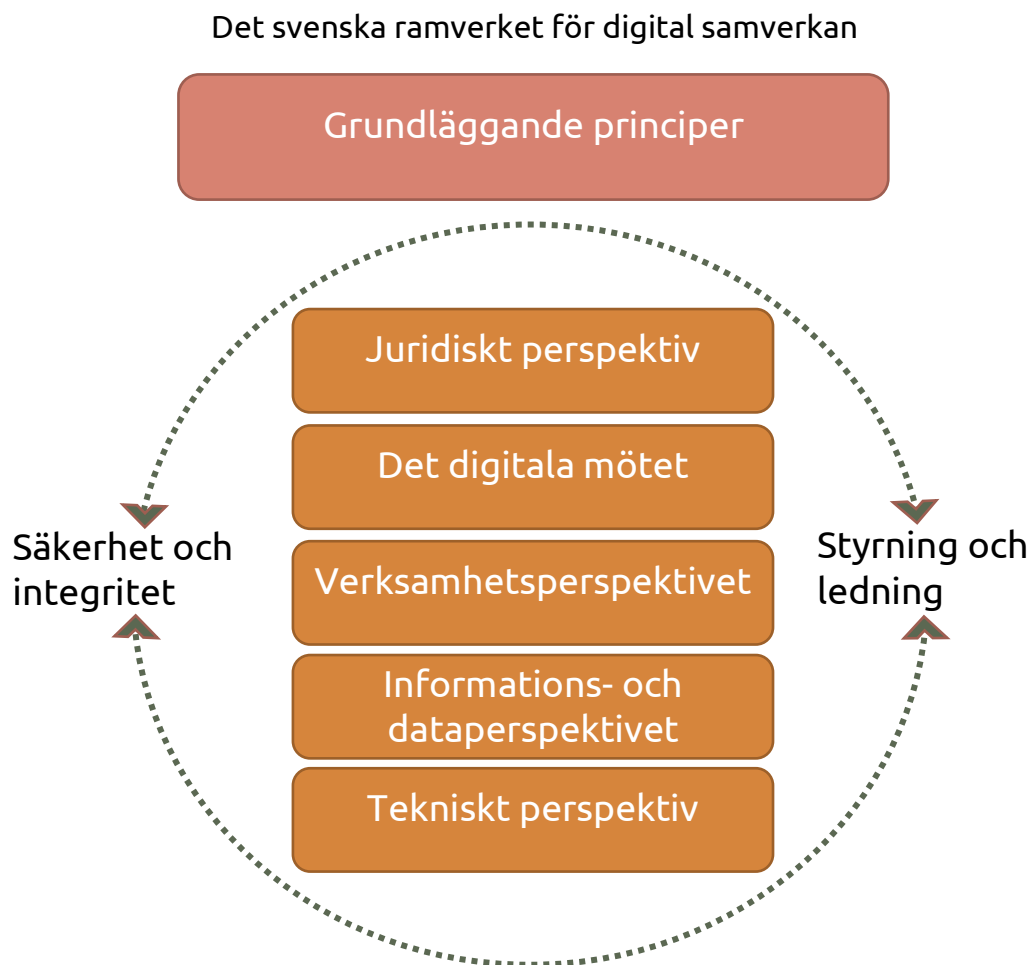
Digitaliseringsarbete är verksamhetsutvecklingsarbete och behöver, liksom frågor om miljö, tillgänglighet och jämställdhet, vara en integrerad del av offentliga organisationers arbete. Ramverkets primära målgrupp är därför de som arbetar med styrning och ledning i offentliga organisationer. Offentliga organisationers ledningar behöver känna till ramverket och säkerställa att organisationen beaktar innehållet i organisationens digitaliseringsarbete. Till exempel kan ramverket vara ett stöd i offentliga organisationers utformning av egna digitaliseringsstrategier. Ramverket behöver även användas av andra ledningsfunktioner som har helhetsperspektivet för organisationen, däribland koncernarkitekter (enterprise architects) samt planerings- och uppföljningsfunktioner. Ramverket kan även vara intressant för dem som har en mer operativ funktion inom organisationen, så som jurister, lösningsarkitekter, portföljansvariga, verksamhetsutvecklare, projektledare och arkivarier.

1.2.1.4 Nationellt ramverk + sektorsspecifika ramverk = sant

Utöver det svenska ramverket för digital samverkan behöver offentliga organisationer i regel även förhålla sig till sektorsspecifika principer och/eller ramverk. I praktiken kan en enskild organisation ha behov av preciserade principer som appliceras inom det egna området. Tanken är dock att det svenska ramverket för digital samverkan ska vara den gemensamma nämnaren för alla offentliga organisationer – oavsett sektor – och därigenom underlätta digital samverkan och att offentliga aktörer kan fungera effektivt tillsammans.

1.2.2 Struktur – principer och rekommendationer

Inom detta ramverk definieras grundläggande principer samt rekommendationer för hur offentliga organisationer bör förhålla sig till de grundläggande principerna. En förhoppning är att denna struktur skapar förutsättningar för överblick, spårbarhet, flexibilitet, återbruk och en medveten förändring där offentliga organisationer stärker förmågan att samverka för att digitaliseringsarbetet ska få större utväxling.



Figur 2 Struktur för principer, rekommendationer och områden.

- *Grundläggande principerna:*
 - utgör viktiga principer för att offentliga organisationer ska kunna samverka på ett effektivt sätt
 - har en lång livscykel
- *Rekommendationerna:*
 - är formulerade som uppmaningar
 - riktas till alla offentliga organisationer inklusive privata utförare av offentliga tjänster

- utgår från områdena Juridiskt perspektiv, Digitala möten, Verksamhetsperspektivet, Informationsperspektivet, Tekniskt perspektiv, Säkerhet och integritet samt Styrning och ledning
- har en kortare livscykel och revideras minst årligen

Se bilaga 3 för en sammanställning av rekommendationer där det även framgår vilka rekommendationer som är specifika för Sverige, samt vilka rekommendationer som relaterar till EIF.

1.3 Arbetets genomförande

Den första versionen av denna produkt är framtagen av eSams expertgrupp för arkitektur. Det nationella perspektivet har präglat arbetet med att ta fram ramverket. I processen har involvering och beredning skett i syfte att spegla behov och förutsättningar inom kommuner, regioner och statliga myndigheter.

I produktens revidering till version 1.1 har eSams expertgrupp för säkerhet kompletterat och justerat avsnittet som rör säkerhet. I version 1.2 har bilaga 2 justerats för att förenkla för läsaren.

Revideringen till version 1.3 har utgått från behov av justeringar som identifierats inom eSams sakområde för arkitektur som konsekvens av att medlemmarna börjat arbeta aktivt med att införa ramverket inom sina verksamheter.

2 Grundläggande principer för digital samverkan

Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. För att lyckas med detta behöver offentliga organisationer ha förmåga att fungera effektivt tillsammans. De grundläggande principerna för digital samverkan ska stödja offentliga organisationer i deras kontinuerliga arbete med att utveckla förmågan till sammanhängande digitalisering.

De grundläggande principerna är:

1. Samverka som förstahandsval
2. Arbeta aktivt med juridiken
3. Öppna upp
4. Skapa transparens till den interna hanteringen
5. Återanvänd från andra
6. Se till att information och data kan överföras
7. Sätt användaren i centrum
8. Gör digitala tjänster tillgängliga och inkluderande
9. Gör det säkert
10. Hitta rätt balans för den personliga integriteten
11. Använd ett språk som användarna förstår
12. Gör administrationen enkel
13. Ha helhetssyn på informationshantering

2.1 Samverka som förstahandsval

Den offentliga sektorn behöver stärka sin förmåga att se och agera utifrån ett helhetsperspektiv och skapa större samlad samhällsnytta. Offentliga organisationer behöver säkerställa att man, enskilt och i samverkan med andra, gör rätt saker och på rätt sätt. Det innebär:

- Att samverka med andra behöver ses som ett förstahandsval där samverkansmöjligheter med andra aktörer söks i ett tidigt skede i utvecklingsarbetet
- Alternativ behöver *värderas* för att säkerställa att rätt organisationer gör rätt saker för att skapa ändamålsenliga och effektiva tjänster för privatpersoner och företag. Värdet av samverkande offentliga tjänster kan mätas på många sätt. Exempel på detta är att se hur stor avkastning investeringar ger, vilka de sammanlagda ägandekostnaderna är, hur flexibiliteten och anpassningsförmågan förbättras, i vilken utsträckning den administrativa bördan minskar, hur effektiviteten ökar, om tjänsterna blir öppnare eller enklare, om arbetsmetoderna förbättras och hur pass nöjda användarna är.
- Åtgärder ska begränsas till det som är *nödvändigt* för att uppnå överenskomna samverkansinsatser, vilket lämnar största möjliga frihet för genomförandet till de samverkande parterna.
- Lösningar för offentliga tjänster behöver kontinuerligt *följas upp* för att säkerställa att de är ändamålsenliga och effektiva.

2.2 Arbeta aktivt med juridiken

De juridiska förutsättningarna för digital samverkan varierar mellan olika organisationer. Utöver det gemensamma författningsstödet har enskilda offentliga organisationer specifika författningar att förhålla sig till. Juridisk samverkan mellan offentliga organisationer förutsätter:

- kompetens i frågor om digitalisering och digital samverkan
- att gemensamma tolkningar av det gemensamma författningsstödet kan ligga till grund för samverkande offentliga tjänster
- att offentliga organisationer aktivt bidrar till att författningsstödet utvecklas på ett ändamålsenligt sätt för att stödja digitaliseringsarbetet
- att det juridiska perspektivet kommer in tidigt i digitaliseringsarbetet

2.3 Öppna upp

Data är en gemensam resurs som ska kunna återanvändas för andra syften än vad de först var tänkta för. Offentliga organisationer samlar in och tar fram enorma

mängder data. Dessa data är en gemensam resurs som offentliga organisationer ska öppna upp och tillgängliggöra för andra att använda. Det innebär:

- att *öppna data* ska vara fritt tillgängliga för användning och vidareutnyttjande av andra såvida inte restriktioner är tillämpliga, till exempel på grund av konfidentialitet, för skydd av personuppgifter eller immaterialrätt.
- att *tekniska gränssnitt* ska etableras för att behöriga utanför organisationen ska kunna nyttja funktionalitet, information och data till rätt ändamål. Offentliga organisationer har ett stort antal, ofta olikartade, informationssystem till stöd för sina interna processer. Förmågan till digital samverkan är beroende av att det finns gränssnitt mot dessa system för att tillgängligheten till information och data ska kunna öka.

Användningen av öppna specifikationer eller standarder har positiva effekter på digital samverkan och rekommenderas för tillhandahållandet av offentliga tjänster. Öppenheten är avgörande för förmågan att vidareutnyttja programvarukomponenter, information eller data. Specifikationer och standarder ska vara mogna och ha tillräckligt marknadsstöd, med undantag om de används i samband med skapandet av innovativa lösningar. Offentliga organisationer kan välja att använda mindre öppna specifikationer eller standarder, om inga öppna specifikationer eller standarder finns att tillgå eller om det saknas öppna alternativ för att uppfylla de funktionella behoven.

En öppen standard tillåter vem som helst att använda och implementera den utan att ägaren av standarden sätter upp orimliga eller diskriminerande hinder. Detta medför att produkter som följer standarden är kompatibla vilket är en grund för fri konkurrens. För specifikationer och standarder gäller att

- alla intressenter har möjlighet att *bidra* till utvecklingen av specifikationerna och att en offentlig utvärdering ingår i beslutsprocessen
- specifikationen eller standarden är *tillgänglig* för intressenterna utan kostnad

- det inte finns några begränsningar i användningen av specifikationen eller standarden

2.4 Skapa transparens till den interna hanteringen

Privatpersoner och företag ska kunna förstå offentliga organisationers processer och hantering av ärenden som man är berörd av samt hur den egna informationen hanteras och delas med andra organisationer. Det innebär att det för privatpersoner och företag måste vara tydligt vilka organisationer som gör vad, samt i vilken ordning som frågor hanteras i olika organisationer. En förutsättning för en transparent intern hantering är att offentliga organisationers administrativa regler, processer, tjänster och beslut synliggörs samtidigt som den personliga integriteten värnas.

2.5 Återanvänd från andra

Offentliga organisationer ska dra nytta av andra organisationers erfarenheter och ta tillvara befintliga lösningar och produkter. Återanvändning av it-lösningar (till exempel programvarukomponenter, gränssnitt för tillämpningsprogram, standarder), information och data bidrar till en förbättrad kvalitet i offentliga tjänster och kan spara både tid och pengar. Återanvändning och delning kan effektivt stödjas genom samarbetsplattformar. Detta innebär att offentliga organisationer behöver:

- *undersöka* vad som finns tillgängligt, *bedöma* hur relevant och användbart det är för det aktuella behovet och sedan *använda* lösningar som visat sig värdefulla för andra aktörer
- vara beredda att *dela med sig* av sina lösningar, koncept, ramverk, specifikationer, verktyg och komponenter med andra
- se till att *tillgänglighet* till och *vidareutnyttjande* av tjänster och data inom offentlig verksamhet inte är beroende av någon speciell teknik eller produkt

2.6 Se till att information och data kan överföras

Tillgång till och effektivt utbyte av information är en grundförutsättning för framgångsrik digitalisering. För att öka rörligheten av information och data

behöver data enkelt kunna överföras och återanvändas mellan aktörer och tekniska system.

Offentliga organisationer ska se till att deras information och datas tillgänglighet och återanvändning inte är beroende av någon speciell teknik eller produkt, till exempel ett proprietärt format.

2.7 Sätt användaren i centrum

För att offentlig sektor ska kunna möta framtidens utmaningar behövs nya sätt att tänka och en djupare förståelse för vad som skapar värde för de offentliga organisationer, privatpersoner eller företag som behöver ha tillgång till och dra nytta av dessa tjänster.

Offentliga organisationer ska stödja användardriven innovation. Det innebär att användarnas olika behov och krav ska vara vägledande för vilka tjänster som utvecklas samt för hur tjänsterna utformas och utvecklas. Därutöver ska privatpersoner och företag ges möjlighet att delta i utformningen av nya tjänster, bidra till förbättringen av tjänsterna och återkoppla om befintliga offentliga tjänsters kvalitet.

Offentliga organisationer ska ta hänsyn till följande förväntningar:

- *Digitalt som standard (digital-by-default)* – det ska finnas minst en digital kanal tillgänglig för att använda en offentlig tjänst.
- *Digitalt som förstahandsval (digital-first)*.
- När flera aktörer samverkar för att tillhandahålla en tjänst, till exempel i livshändelsedrivna utveckling, behöver användare få tillgång till *en kontaktpunkt* som tydliggör den organisationsövergripande processen, döljer den interna administrativa komplexiteten och underlättar tillgången till offentliga tjänster.
- *Synpunkter från användarna* behöver systematiskt samlas in, bedömas och användas för att utforma nya offentliga tjänster och ytterligare förbättra befintliga tjänster.

- Användarna ska endast behöva tillhandahålla uppgifter *en gång*, offentliga organisationer ska kunna hämta och dela dessa uppgifter för att tillgodose användarens behov.
- Användarna ska endast uppmanas att tillhandahålla de *uppgifter som är nödvändiga* för att den offentliga tjänsten ska kunna utföras.
- Det ska upplevas *enkelt* att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter i de offentliga tjänsterna.
- Det ska vara tydligt när offentliga organisationer *förväntar* sig något av privatpersoner och företag, eller när offentliga organisationer "har bollen".

2.8 Gör digitala tjänster tillgängliga och inkluderande

Inkludering och tillgänglighet behöver hanteras i hela utvecklingsprocessen för offentliga tjänster. Detta gäller utformning, informationsinnehåll och tillhandahållande av tjänster. Offentliga organisationer ska följa allmänt vedertagna specifikationer för e-tillgänglighet på nationell¹ och internationell² nivå.

För att alla ska ha jämlika möjligheter – och dra största möjliga nytta av den nya tekniken vid användning av offentliga tjänster – ska alla användare av offentliga tjänster vara inkluderade genom god tillgänglighet. Personer med funktionsnedsättning och andra grupper med särskilda behov kan då använda offentliga tjänster med jämförbar servicenivå som andra privatpersoner.

2.9 Gör det säkert

I sina kontakter med offentliga organisationer måste privatpersoner och företag kunna lita på att verksamheten och informationsbehandlingen sker i en säker och pålitlig miljö och i enlighet med gällande bestämmelser. Detta gäller allt från forskningsresultat och fotografier till fastighetsförteckningar och storleken på en utbetalning. Informationen kan ibland till och med vara livsviktig såsom informationen i patientjournaler eller styrsystemen i ett vattenreningsverk. Är den

¹ Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service

² Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer

informationen förlorad eller felaktig kan det få katastrofala följder. Därför måste informationen skyddas så

- att den alltid finns när vi behöver den (tillgänglighet)
- att vi kan lita på att den är korrekt och inte manipulerad eller förstörd (riktighet)
- att endast behöriga personer får ta del av den (konfidentialitet)

En ökad digital samverkan samt en koncentration av e-tjänster på nationell nivå skapar nya möjligheter, men också nya risker, som måste hanteras gemensamt för att viktiga samhällsfunktioner ska kunna upprätthållas. Informationssäkerhet är därför en nödvändig förutsättning för digitaliseringsarbetet. Med detta avses en styrning av organisatoriska och tekniska säkerhetsåtgärder som skyddar information så att – utifrån identifierade risker – rätt nivå uppnås för perspektiven konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.

Generellt ska de tjänster som tas fram vid digital samverkan utvecklas i linje med de krav som ställs på myndigheters arbete med informationssäkerhet. Syftet med arbetet med informationssäkerhet är att reducera risker ur de tre perspektiv som beskrivs ovan. Arbetet behöver bygga på upprepade riskanalyser som påverkar utveckling och förvaltning av offentliga tjänster.

2.10 Hitta rätt balans för den personliga integriteten

Offentliga organisationer behöver hitta rätt avvägning mellan den personliga integriteten för privatpersoner och andra aspekter (till exempel skyddade personuppgifter, allmänhetens rätt till information och effektivitet i verksamheten) som säkerställer att privatpersoners privatliv skyddas på ett ändamålsenligt sätt och att information som tillhandahålls av privatpersoner och företag behandlas förtroligt, är äkta och fullständig.

I utvecklingen av offentliga tjänster behöver privatpersoner och företag i utökad grad få möjlighet att själv avgöra vem som tar del av uppgifter som rör den enskilde eller företaget.

Det finns ingen uttalad eller allmänt vedertagen definition av personlig integritet. Inom integritetsutredningens betänkande *Hur står det till med den personliga integriteten* (SOU 2016:41) utgår man från att personlig integritet innefattar vad som normalt framstår som angeläget att värna om för att den enskilde ska vara tillförsäkrad en rimlig, fredad, privat zon³. Utgångspunkten är att personlig integritet är den enskildes rätt till privata tankar och förtrolig kommunikation med andra, samt den enskildes möjligheter att själv avgöra vem som i olika sammanhang ska få ta del av uppgifter som rör denne. I den rätten ligger även ett skydd mot registrering, spridning eller annan behandling av felaktiga, kränkande eller påhittade uppgifter.

2.11 Använd ett språk som användarna förstår

Offentliga organisationer måste beakta flerspråkighet vid utformningen av tjänster. De offentliga tjänsterna kan användas inom Sverige men även av användare från andra länder – inte minst andra medlemsstater i EU. Medborgarna i EU har ofta svårt att få tillträde till och använda digitala offentliga tjänster om de inte är tillgängliga på ett språk som personerna behärskar.

Allmänhetens och företagens förväntningar att få hjälp på sitt föredragna språk behöver balanseras mot offentliga organisationers möjligheter att erbjuda tjänster på olika språk. En lämplig balans är att de offentliga tjänsterna är tillgängliga på de förväntade slutanvändarnas språk, det vill säga antalet språk beror på användarnas behov.

Förutom flerspråkighet i användargränssnittet behöver andra komponenter inom digital samverkan beaktas utifrån att flera språk kan behövas. Det avser områden där det finns behov av förståelse över språkgränser för att man ska kunna samverka på ett effektivt sätt, till exempel beskrivningar av information och data där en gemensam förståelse av innebörden behövs.

³ Inom integritetsutredningen antar man samma hållning som i departementsskrivelsen *Skyddet för enskilda personers privatliv – En studie* (Ds 1994:51)

Offentliga organisationer behöver använda ett vårdat, enkelt och begripligt språk som är anpassat till användarna för att offentliga tjänster ska vara begripliga. Det handlar ytterst om demokrati: att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av offentliga organisationer.

2.12 Gör administrationen enkel

Offentliga organisationer behöver ta tillvara digitaliseringens möjligheter och rationalisera och förenkla sina administrativa processer. Detta är nödvändigt utifrån ett externt användarperspektiv, ett internt medarbetarperspektiv samt av samhällsekonomiska skäl. Detta innebär att:

- inrätta och tillhandahålla ändamålsenliga digitala tjänster i kontakterna med andra offentliga organisationer, privatpersoner och företag. Processer som inte är till hjälp för användarna behöver förbättras eller avlägsnas. Det ska vara enkelt för användarna att göra rätt och följa regelverket
- ha digitalt som förstahandsval i den interna hanteringen, medarbetarna ska ha tillgång till ett effektivt digitalt stöd i arbetet
- ta tillvara digitaliseringens möjligheter för att effektivisera verksamheten

2.13 Ha helhetssyn på informationshantering

Data är en gemensam resurs. För att ta tillvara digitaliseringens möjligheter behövs en helhetssyn på informationshantering och en ökad proaktivitet. Det innebär att offentliga organisationer, redan från det att data skapas, behöver ha en beredskap för hur man ska hantera, bevara och tillgängliggöra data.

Lagstiftningen kräver att beslut och uppgifter lagras och är tillgänglig under en bestämd tid. Det innebär att informationsinsamlingar i elektronisk form, som offentliga organisationer behåller för att dokumentera förfaranden och beslut, måste bevaras och vid behov konverteras till nya medier när gamla medier blir föråldrade. Målet är att se till att information förblir möjlig att bedömas som autentisk, tillförlitlig, fullständig och användbar.

För att kunna garantera ett långsiktigt bevarande av information behöver offentliga organisationer välja format som förblir åtkomliga även på sikt.

3 Rekommendationer för offentliga organisationer

Detta kapitel innehåller slutsatser och rekommendationer riktade till offentliga organisationer. Utgångspunkten är de grundläggande principerna för digital samverkan, som presenterades i föregående kapitel.

Rekommendationerna visar på riktning för vad offentliga organisationer behöver göra för att kunna samverka på ett mer effektivt sätt. Vissa rekommendationer kan motsvara redan befintliga krav i författning som offentliga organisationer behöver förhålla sig till.

3.1 Styrnings- och ledningsperspektiv på digital samverkan

Offentliga organisationers ledning har ansvar för att verksamheten bidrar till ökad samhällsnytta genom digitalisering. Hur väl offentliga organisationer lyckas ta tillvara digitaliseringens möjligheter i samverkan – och hantera dess utmaningar – påverkar inte bara de enskilda organisationernas resultat, och den offentliga sektorns förmåga att möta dagens och morgondagens behov, utan även Sverige som innovationsnation och vår konkurrenskraft.

3.1.1 Integrera digitaliseringsarbetet i den ordinarie verksamheten
Digitalisering är en "tvärfråga" som berör allt förändringsarbete inom offentlig sektor – inte en separat "it-fråga". Offentliga organisationers ledning har ett ansvar för att digitaliseringsfrågorna är integrerade i organisationens arbete och att man har och tillämpar styr-, arbets- och uppföljningsformer som stödjer digitalisering i samverkan. När verksamheter digitaliseras och automatiseras behöver offentliga organisationers ledningar även hantera frågor om till exempel organisatoriskt minne och det faktum att en tillbakagång till analog hantering inte är möjlig.

3.1.1.1 Ta tillvara data i utveckling och styrning av verksamheten

Offentliga organisationers planering, styrning och utveckling behöver baseras på aktuell information. I en datadriven offentlig sektor pågår datainsamling i realtid,

vilket gör det möjligt att fatta beslut baserat på aktuella data och undvika situationer då förhållanden förändrats mellan rapporterade underlag och beslut.

3.1.1.2 *Öppna upp för nya lösningar*

Den offentliga sektorn upphandlar årligen varor och tjänster för mycket stora belopp. När offentliga organisationer formulerar riktlinjer och utför offentliga upphandlingar ska de inte bara ta hänsyn till dagens behov, utan också investera för framtida utmaningar. Ett sätt att göra det på är att anlägga ett bredare perspektiv på sin upphandling och öppna upp för nya lösningar. Med hjälp av innovationsupphandling kan den offentliga sektorn, i dialog med företag, skapa tillgång till produkter och lösningar som bättre svarar mot offentliga behov, bidra till förnyelse av offentliga verksamheter samt utveckla och höja kvaliteten i den svenska välfärden. Innovationsupphandling kan exempelvis användas när offentlig verksamhet har:

- behov som kan tillgodoses av marknaden, men där leverantörer har idéer om förbättringar och alternativa lösningar,
- behov av lösningar som nästan finns på marknaden eller är nya på marknaden, där verksamheten agerar som första kund, eller
- behov av lösningar som är långt från marknaden, där det krävs utveckling och kanske till och med forskning för att leverantörerna ska få fram en ny lösning.⁴

3.1.1.3 *Säkerställ förmåga att leda i förändring och engagera medarbetarna*

Digitaliseringen är inget man blir klar med. Offentliga organisationer ska ta höjd för ändrade förutsättningar till följd av samhällsförändringar och teknisk utveckling. Förändrade behov och yttre krav aktualiserar inte bara organisationers förmåga att mer eller mindre kontinuerligt och i realtid styra om verksamheten utan också kultur- och kompetensfrågor. Livslångt lärande innebär utmaningar för individ, myndigheter och samhälle. Offentliga organisationer ska ha förmåga

⁴ Upphandlingsmyndigheten och Vinnova *Innovationsupphandling – utvecklar din verksamhet*.

att leda i förändring och skapa förståelse, involvering och acceptans hos medarbetarna för att uppnå önskat framtida läge.

1. Integrera digitaliseringsarbetet i den ordinarie verksamheten

Offentliga organisationer ska:

- a) integrera digitaliseringsfrågorna i verksamheten
- b) ha styr-, arbets- och uppföljningsformer som stödjer digitalisering i samverkan
- c) basera beslut på aktuell information
- d) öppna upp för nya lösningar
- e) ha förmåga att leda i förändring

3.1.2 Stärk helhetsperspektivet för bättre samhällsnytta

Offentliga organisationer behöver stärka sin förmåga att se och agera utifrån ett helhetsperspektiv. Stat, kommun och regioner behöver samverka för att kunna möta privatpersoner och företags behov, men också för att verksamheten ska kunna bedrivas på ett effektivt sätt. Offentliga organisationer behöver prioritera de samverkansinsatser som ger störst nytta utifrån ett helhetsperspektiv.

3.1.2.1 Skapa förståelse för och förmåga att samverka

Dagens och framtidens samhällsutmaningar kräver att offentliga organisationer har förmåga att samverka i utveckling och förvaltning av digitala tjänster och möten. Digital samverkan är dock inte ett mål i sig utan ett medel för att skapa nytta såväl *externt*, för företag, individer och andra myndigheter, som *internt* i den egna verksamheten. För att identifiera och bedriva värdeskapande digital samverkan behöver offentliga organisationer ha:

- Förmåga att se verksamhet som en del i ett större sammanhang utifrån ett helhetsperspektiv
- En berednings-, besluts- och uppföljningsprocess som säkerställer att organisationen arbetar och samverkar utifrån ett helhetsperspektiv
- Förståelse för och förmåga att hantera den ökade komplexiteten i beslutsfattandet, som följer av ökad och fördjupad extern digital

samverkan, och konsekvenserna det får för organisationens möjlighet att styra utveckling och förvaltning

- Flexibla arbetssätt och processer – såväl internt som i samverkan med andra aktörer
- Förståelse för att fler beslut fattas i kompromiss med externa parter, samt att inriktningar kan justeras i efterhand och nya mål prioriteras

2. Stärk helhetsperspektivet för bättre samhällsnytta

Offentliga organisationer ska bedriva formaliserad digital samverkan utifrån ett helhetsperspektiv. Det innebär att offentliga organisationer ska:

- a) bedriva digital samverkan som skapar fördelar som kan vinnas för den offentliga sektorn som helhet och som privata sektorn kan dra nytta av
- b) tydliggöra och reglera ansvar, roller och finansiering för att inrätta, driva och förvalta samt utveckla digitala tjänster
- c) vara en aktiv samverkanspart och verka för förbättringar för den offentliga sektorn som helhet och till kostnadseffektiva lösningar

3.1.2.2 Bedöm insatser och hämta hem nyttor

Offentliga organisationer ska göra analyser av digitalisering i samverkan som beskriver vad som ska uppnås, vilka effekter som förväntas och hur dessa effekter ska hämtas hem (business case). Det räcker inte med att göra rätt saker utan offentliga organisationer behöver också hämta hem de nyttor som olika aktiviteter ska leda till.

Värdet av samverkande offentliga tjänster kan mätas på många sätt. Exempelvis genom att se hur stor avkastning investeringar ger, vilka de sammanlagda ägandekostnaderna är, hur flexibiliteten och anpassningsförmågan förbättras, i vilken utsträckning den administrativa bördan minskar, hur effektiviteten ökar, om man kan se någon riskminskning, om tjänsterna blir öppnare eller enklare, om arbetsmetoderna förbättras och hur pass nöjda användarna är.

Lösningar behöver utvärderas för att följa upp om de är ändamålsenliga och effektiva.

3. Värdera och prioritera utvecklingsinitiativ samt hämta hem nyttor

Vid prioriteringen av nya utvecklingsinitiativ ska olika samverkanslösningars och tekniska alternativs ändamålsenlighet och effektivitet bedömas med hänsyn till användarnas behov och kostnads-/nyttoberäkningar. Vid bedömningen ska DIGG:s vägledning för nyttorealiserings användas.

3.1.2.3 Ta tillvara befintliga lösningar och produkter

Offentliga organisationer ska samverka och ta tillvara befintliga lösningar och produkter. Det begränsade utrymmet för offentliga organisationer att initiera egna initiativ gör det ännu viktigare att offentlig sektor har förmåga att lära av varandra och att skala upp goda lösningar.

Offentliga organisationer ska:

- *Tillgängliggöra och beskriva* sina produkter, ställningstaganden och lösningar så att de är lätta att hitta och på ett sätt så att andra organisationer kan bedöma om de fyller aktuella behov och är utformade på ett sådant sätt att de går att återanvända.
- *Återanvända* lösningar, produkter och s.k. byggblock som andra organisationer utarbetat på olika nivåer, inklusive EU:s byggblock eID, eSignature, eDelivery, eTranslation och eInvoicing.
- *Skala upp* lösningar och produkter som berör generella behov för användning av flera eller alla.
- *Lita på* andra organisationers ställningstaganden. Resurser inom olika kompetensområden är begränsade. När expertis inom offentliga organisationer utarbetar ställningstaganden eller inriktningar inom vissa områden behöver andra organisationer kunna tillgodogöra sig detta utan andra omprövningar än vad som är direkt nödvändigt utifrån den egna verksamhetens speciella förutsättningar.

4. Ta tillvara befintliga lösningar och produkter

Offentliga organisationer behöver:

- a) införa arbetssätt i utvecklingsarbetet för att tillgängliggöra organisationens egna underlag, arkitekturmönster och lösningar för andra att återanvända

- b) införa arbetssätt i utvecklingsarbetet för att nyttja underlag, arkitekturmönster och lösningar som utarbetats av andra organisationer, utifrån en liknande problems- och behovsbild
- c) samverka för att utveckla ändamålsenliga gemensamma lösningar vid etablering av tjänster inom offentlig verksamhet

5. Återanvänd nationella och internationella byggblock

Offentliga organisationer ska återanvända nationella och internationella byggblock som förstahandsval i deras utvecklingsarbete i digital samverkan.

Kataloger över till exempel tjänster, information, programvara eller datamodeller hjälper andra aktörer att hitta resurser som kan återanvändas. Det finns olika typer av kataloger, till exempel kataloger över tjänster, bibliotek med programvarukomponenter, portaler för öppna data, register över register, metadatakataloger samt kataloger över standarder, specifikationer och riktlinjer. Gemensamt beslutade beskrivningar av de tjänster, uppgifter, register och samverkanslösningar som offentliggörs i kataloger behövs för att möjliggöra utbyte mellan katalogerna.

6. Skapa kataloger med innehåll för återanvändning

Offentliga organisationer ska skapa kataloger över sina offentliga tjänster, offentliga uppgifter samt samverkanslösningar.

Offentliga organisationer ska utnyttja externa informationskällor såsom öppna data och uppgifter från internationella organisationer, handelskammare m.m. Dessutom kan användbara uppgifter samlas in via sakernas internet (till exempel sensorer) och applikationer för sociala nät.

7. Använd befintliga tjänster i första hand

Offentliga organisationer ska:

- a) utgå från befintliga tjänster och bara utveckla egna tjänster om det inte finns tjänster att köpa
- b) använda externa informationskällor och tjänster vid utvecklingen av offentliga tjänster

3.1.3 Använd standarder och specifikationer

Standarder och specifikationer är grundläggande för en effektiv digital samverkan. På rätt sätt förvaltas de i följande steg:

- Utgå från *befintliga* internationella och nationella standarder
- *Fastställ* standarder och specifikationer på grundval av specifika behov och krav
- *Bedöm* standarder och specifikationer med hjälp av standardiserade, öppna och rättvisa metoder
- *Tillämpa* standarderna och specifikationerna i enlighet med planer och riktlinjer.
- *Övervaka* efterlevnaden av standarder och specifikationer
- *Hantera förändringar* genom lämpliga förfaranden
- *Dokumentera* standarder och specifikationer, i öppna kataloger med en standardiserad beskrivning

Vid val av standarder är utgångspunkten att internationella standarder ska prioriteras framför nationella samt att officiella standarder (till exempel ISO) ska prioriteras framför inofficiella (till exempel industristandarder).

8. Använd standarder i första hand

Offentliga organisationer ska använda standarder och specifikationer. Internationella standarder⁵ ska prioriteras framför nationella och officiella standarder ska prioriteras framför inofficiella. Standardisering bör ske på den högsta möjliga nivå där det finns mognad att besluta och följa en standard. Om mognaden finns inom samverkansgruppen, men inte därutöver, då är det på den nivån standardiseringen bör ske. När mognaden har blivit tillräckligt stor kan standardiseringen lyftas till en sektors- eller nationell nivå osv. Det är också viktigt att definiera i vilken grad en överenskommen standard (oavsett nivå) är obligatorisk att följa. För att minska inläsnings- och exkluderings effekter så är det att föredra om de standarder som nyttjas är fria att använda.

Vidare ska en öppen och gemensam metod användas för att bedöma och välja standarder och specifikationer.

⁵ I de fall där det finns en nationell standard som översatts från, eller tagit sin utgångspunkt i, en internationell standard ska denna användas

Offentliga organisationer behöver delta aktivt i verksamhetsrelevant standardiseringsarbete. Detta är särskilt viktigt om det saknas lämpliga standarder eller specifikationer för verksamhetens behov. Aktivt deltagande i standardiseringsprocessen minskar risker för förseningar, förbättrar standardernas och specifikationernas anpassning till den offentliga sektorns behov och underlättar för offentliga organisationerna att hålla jämna steg med den tekniska utvecklingen.

9. Delta i standardiseringsarbete

Offentliga organisationer behöver delta aktivt i det standardiseringsarbete som är relevant utifrån den egna organisationens behov.

3.1.4 Offentliga organisationers olika förmågor till att bedriva digitaliseringsarbete

Offentliga organisationer har olika förutsättningar och förmågor att bedriva digitaliseringsarbete. Inom den kommunala sektorn finns uppenbara skillnader i förutsättningar mellan stora, medelstora och små kommuner. Motsvarande gäller även för statliga myndigheter och regioner. Dessa skillnader påverkar offentliga organisationers möjligheter att ta sig an digitaliseringsarbetet i den egna organisationen och i digital samverkan. Förmågan att bedriva digitaliseringsarbete kan dock inte enbart relateras till organisationens storlek.

Privatpersoner och företag har rätt att förvänta sig en grundläggande digital servicenivå från alla offentliga organisationer. Eftersom offentliga organisationers digitala förmåga varierar finns det behov av att, för vissa offentliga organisationer, skapa gemensamma förutsättningar som säkerställer en grundläggande digital servicenivå till användarna. En segmentering av offentliga organisationer, utifrån förutsättningar och samverkansbehov, är ett verktyg för att stödja och organisera digitaliseringsarbetet.

3.2 Juridiska perspektivet

De juridiska förutsättningarna för digital samverkan varierar mellan olika organisationer. Utöver det gemensamma författningsstödet har enskilda offentliga organisationer specifika författningar att förhålla sig till. Juridisk samverkan mellan offentliga organisationer förutsätter kompetens i frågor om digitalisering och digital samverkan.

Offentliga organisationer behöver bidra till att författningsstödet utvecklas mot att stödja en digital hantering och ändamålsenlig samverkan utifrån privatpersoners och företags perspektiv. Detta kan ske på olika sätt:

- Genom att ta tillvara möjligheten att påverka planerat och pågående arbete med utformning av internationella, europeiska och nationella rättsakter – så att de blir teknikneutrala och ger bättre förutsättningar för högre utväxling av digitaliseringsarbetet
- Genom att aktivt och kontinuerligt bidra med underlag till ansvariga departement över författningsstöd som behöver anpassas till att stödja digitaliseringen
- Organisationer med föreskriftsrätt eller som ger ut allmänna råd eller liknande produkter behöver arbeta på ett strukturerat sätt med att få in digitaliseringsfrågor i de produkter som ges ut av organisationen
- Genom att belysa digitaliseringsfrågor på ett strukturerat och konsekvent sätt i remisshanteringen av författningsförslag från regeringen

10. Ge stöd och vägledning om digitalisering och samverkan

Anställda inom offentliga organisationer som arbetar med att utveckla författningsstödet, allmänna råd eller motsvarande produkter behöver få stöd och vägledning i frågor om digitalisering och digital samverkan.

11. Identifiera hinder och möjligheter för digital samverkan

Offentliga organisationer bör i remissförandet av författningsförslag, samt internationella rättsakter, identifiera hinder för digital samverkan samt påvisa vilka möjligheter som digitaliseringen kan bidra med.

De juridiska aspekterna av digital samverkan behöver vara med tidigt i utvecklingsarbetet. Beroende på de juridiska förutsättningarna kan utformning av offentliga tjänster påverkas, alternativt visa att det saknas juridiska förutsättningar för att ta fram aktuell tjänst. De juridiska aspekterna behöver belysas tidigt för att stödja och möjliggöra digital samverkan mellan offentliga tjänster, öka möjligheterna att vidareutnyttja befintliga it-lösningar och därmed till att minska kostnaderna och genomförandetiden.

12. Det juridiska perspektivet ska vara med från början

Offentliga organisationer ska säkerställa att det juridiska perspektivet kommer in tidigt i utvecklingsarbetet.

3.3 Det digitala mötet

Den offentliga sektorn finns till för privatpersoner och företag. Offentliga organisationer behöver ha ett gemensamt förhållningssätt för att lösningar och tjänster, på ett enhetligt och effektivt sätt, ska kunna möta privatpersoner och företags behov av ändamålsenliga digitala möten med den offentliga sektorn.

Med digitala möten avses den digitala kontaktytan mellan myndigheter, privatpersoner och företag. Digitala möten kan vara av olika karaktär och komplexitet:

- *Enskilda möten för vardagshändelser*, till exempel en förälders anmälan om tillfällig föräldrapenning eller inkomstdeklarationen
- *Samlade möten för att möta behoven av samlat stöd för organisationsövergripande processer*, till exempel vid livs- eller företagshändelser så som att person drabbas av en kronisk sjukdom eller ett företag vill börja exportera varor eller tjänster

De digitala mötena ska utgå från privatpersoner och företags behov samt beakta krav på kostnadseffektivitet, informationssäkerhet och personlig integritet.

3.3.1 Digitalt som förstahandsval

Principen om *Digitalt först* säger att digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och organisationer.

Offentliga organisationer behöver ta ställning till hur det digitala mötet ska utformas och göra en målgruppsanpassad avvägning mellan när mötet med privatpersoner och organisationer ska vara digitalt respektive analogt. Digitala tjänster är möjliga och relevanta då det inte finns ett digitalt utanförskap bland målgrupperna till tjänsterna samt när det är ekonomiskt försvarbart. En digital

hantering – och den effektivisering som den kan bidra till – kan frigöra resurser som kan användas för att ge bättre stöd till personer som behöver personligt stöd och service. Digitala kontaktytor möjliggör för privatpersoner och företag att ta del av den offentliga servicen där och när de passar dem, vilket är en viktig fråga för demokratiutvecklingen.

För att kunna erbjuda ändamålsenlig service till privatpersoner och företag behöver offentliga organisationer utgå från följande:

- Utred *om* det finns behov av ett möte med aktuell målgrupp eller om digitaliseringens möjligheter gör att arbetet kan ske på annat sätt.
- Ett digitalt alternativ är *huvudregeln* för möten med privatpersoner och företag.
- En *målgruppsanalys* behöver göras för varje tjänst. Om det finns målgrupper för den aktuella tjänsten som befinner sig i ett digitalt utanförskap behöver en *analog* kanal finnas.
- Offentliga organisationer kan erbjuda digitala tjänster i olika *kanaler*, så som webbplatser och mobiler. Utformningen och etableringen av offentliga organisationers digitala kanaler ska baseras på användarnas behov. Användarna väljer den av de etablerade digitala kanalerna som passar deras behov bäst.
- Digitalt ska vara *enda* alternativet där det inte skapar utanförskap. Detta avser områden där berörda aktörer bedömer att det inte finns ett digitalt utanförskap i målgrupperna.

13. Erbjud digitala kanaler som huvudalternativ

Offentliga organisationer ska som huvudalternativ erbjuda tjänster till privatpersoner och företag via digitala kanaler.

14. Där det går ska digital kanal vara det enda alternativet

Det digitala alternativet ska vara det enda alternativet där en sådan hantering är ändamålsenlig för målgrupperna för tjänsten.

3.3.2 Involvera privatpersoner och företag

Offentliga organisationer ska arbeta behovsdrivet och ha ett strukturerat arbetssätt för att kontinuerligt involvera och engagera privatpersoner och företag i utformningen, utvärderingen och vidareutvecklingen av offentliga tjänster.

För att offentliga organisationer ska kunna sätta in resurser där de skapar störst värde behövs en djupare förståelse för vad som skapar värde för privatpersoner och företag. Att sätta användarna i centrum innebär att tjänsteutveckling och innovation är användardriven och utgår från privatpersoner och företags behov. Användarna är medskapare i tjänsteutvecklingen och värde skapas när privatpersoner eller företag använder varor eller tjänster och det är även användarna avgör värdet i tjänsten.

15. Skapa förutsättningar för att användare ska bli delaktiga

Offentliga organisationer ska införa arbetssätt och verktyg som gör användarna delaktiga i analysen, utformningen, den kontinuerliga utvärderingen och vidareutvecklingen av offentliga tjänster.

3.3.3 Olika digitala möten

Digitala tjänster från offentliga organisationer kan ske via:

- en kontaktpunkt för organisationsövergripande processer
- integrerade gemensamma e-tjänster
- e-tjänster hos enskilda offentliga aktörer

3.3.3.1 *En kontaktpunkt för organisationsövergripande processer*

En kontaktpunkt för en organisationsövergripande process ger privatpersoner och företag samlad information om hur den organisationsövergripande processen går till. Genom en sådan kontaktpunkt får privatpersoner och företag:

- *information* om den organisationsövergripande processen
- *guidning* i processen utifrån personliga förutsättningar och behov
- *verktyg* som stöd i organisationsövergripande frågeställningar

Ansvar för verksamhetsspecifika frågor följer ansvarsfördelningen mellan berörda organisationer.

16. Använd kontaktpunkter för organisationsövergripande processer

För processer som är organisationsöverskridande, det vill säga spänner över flera offentliga organisationer, ska privatpersoner och företag ha tillgång till en kontaktpunkt som ger samlad information om processen, personlig vägledning, verktyg och tillgång till digitala tjänster.

Offentliga organisationer ska bidra till att ge information om sin del i processen, bidra med underlag för guider och verktyg, samt tillgängliggöra sina tjänster för åtkomst via den gemensamma kontaktpunkten.

3.3.3.2 Livshändelsebaserade e-tjänster

EU:s modell för digitalisering i samverkan pekar på behovet av att skapa *livshändelseanpassade* e-tjänster för att underlätta för medborgare och företag. Behovet inom aktuella livshändelsearbetet inom Sverige pekar i samma riktning.

I syfte att underlätta för privatpersoner och företag kan det i vissa fall finnas anledning att skapa livshändelsebaserade e-tjänster i stället för, eller som komplement till, att e-tjänsterna tillhandahålls från respektive organisation. En sådan samlad hantering ökar effektiviteten mot kund, minskar kostnader och minskar resursåtgången hos berörda organisationer då lösningar, förvaltning och operativ hantering samlas till en plats. Livshändelsebaserade e-tjänster underlättar samordningen av användarnas uppgiftslämnande, som behövs för handläggningen inom samverkande organisationer, samt återanvändningen av inlämnad information. Livshändelsebaserade e-tjänster stödjer därmed både den offentliga servicen och dess användare, vilket är viktigt för demokratiutvecklingen.

Enskilda offentliga organisationers möte med privatpersoner sker – utifrån organisationens perspektiv – ofta samlat genom så kallade "Mina sidor" och genom enskilda e-tjänster. Inom företagsområdet finns det en gemensam kontaktpunkt (verksamt.se) medan det för privatpersoner inte finns någon liknande "ingång". Enskilda e-tjänster behöver kunna användas i olika "skyltfönster" ut mot målgrupperna där de befinner sig, till exempel i kontaktpunkter för livshändelser.

Det finns en naturlig relation mellan integrerade gemensamma e-tjänster och kontaktpunkter för organisationsövergripande processer. Livshändelsebaserade e-tjänster bör samlas i kontaktpunkter så som till exempel verksamt.se.

17. Skapa livshändelsebaserade e-tjänster

Inför integrerade gemensamma e-tjänster i de fall då detta underlättar för användarna eller skapar ökad effektivitet för samverkande organisationer och målgrupper.

3.3.3.3 Personaliserad information

Privatpersoner och företag behöver insyn i, och en förståelse för, hur egna ärenden och frågor hanteras. En förutsättning är att privatpersoner och företag kan följa processerna på ett sätt som är relevant utifrån den specifika frågan eller ärendet.

Offentliga tjänster ska vara lätta att ta till sig men ett vanligt problem är att beskrivningarna kring hur tjänsten ska användas är utformad för att passa alla och därför möts kunden av en stor mängd information och hjälp som inte är tillämpbar för just hen. Därför bör organisationer sträva efter att skapa personaliserade tjänster och information.

18. Ge användare tillgång till personaliserad information

Ge användare tillgång till personaliserad information om egna ärenden eller frågor.

3.3.4 Viktiga utvecklingsområden i det digitala mötet

Viktiga områden i det digitala mötet rör:

- Öppna upp gränssnitt och exponera regelverk
- Tillgänglighet
- En uppgift en gång
- Ge proaktiv service

3.3.4.1 Öppna upp gränssnitt och exponera regelverk

Offentliga organisationer ska öppna upp *gränssnitt* mot interna processer och it-system för att till exempel kommersiella aktörer ska kunna erbjuda värdeskapande tjänster. Ett exempel på detta kan avse att en tjänst som tillhandahålls av en marknadsaktör för privatekonomi ska kunna lämna in en deklARATION för privatpersonen till Skatteverket. Detta förutsätter att Skatteverket exponerar den

digitala tjänst (motsvarande inlämning av pappersblanketten) som är anvisat mottagningsställe för en digital deklARATION.

Gränssnitten ska kunna innehålla information som är såväl öppen som behörighetsbaserad med tillhörande begränsningar i nyttjandet. Begreppet *öppna API:er* används av flera organisationer i offentlig sektor för detta gränssnitt.

De *regelverk* som finns inom offentliga organisationer behöver tillgängliggöras för att privata tjänsteleverantörer ska kunna erbjuda värdeskapande tjänster.

19. Erbjud gränssnitt och tillgång till information och regelverk

Offentliga organisationer ska erbjuda:

- a) externa gränssnitt till offentliga tjänster (även kända som *öppna API:er*)
- b) tillgång till information och regelverk kring offentliga tjänster i syfte att andra aktörer ska kunna skapa värdehöjande tjänster kring *öppna API:er*.

Transparens innebär att privatpersoner och företag ska kunna följa hur den egna informationen hanteras, såväl inom som mellan offentliga organisationer. Privatpersoner och företag ska även i digital form kunna ta del av den information som varje offentlig organisation hanterar om personen eller företaget.

3.3.4.2 Tillgänglighet och inkludering

Tillgänglighetsbehov finns i alla målgrupper för digitala tjänster. Precis som frågan om digitalisering skär tillgänglighetsfrågor på tvärs genom hela verksamheten. Tillgänglighet behöver därför räknas in redan från början i alla förändrings- och utvecklingsprocesser. Genom att ta med personer med funktionsnedsättning i involveringen av användare skapas bättre förutsättningar för tillgängliga digitala tjänster.

20. Tjänster ska vara tillgängliga för alla

Offentliga tjänster ska vara direkt eller indirekt tillgängliga för alla medborgare, däribland personer som har funktionsnedsättning eller andra särskilda behov. För digitala offentliga tjänster ska offentliga organisationer följa allmänt vedertagna specifikationer för e-tillgänglighet på nationell nivå och EU-nivå.

21. Ge stöd för flerspråkighet

Använd informationssystem och teknisk arkitektur vid utformningen av offentliga tjänster som möjliggör att flera olika språk kan användas. Besluta om graden av stöd till flerspråkighet med ledning av de förväntade användarnas behov.

3.3.4.3 *En uppgift en gång*

Privatpersoner och företag ska, så långt som möjligt, enbart behöva lämna en uppgift en gång till offentliga organisationer. Offentliga organisationer ska:

1. Utreda *om* informationen redan finns tillgänglig inom offentlig sektor
2. Hämta *registerinformation* vid källan
3. Återanvända *ärendespecifik* information i processen mellan organisationer

Innan information begärs från användare av offentliga tjänster behöver offentliga organisationer utreda om de alls behöver inhämta informationen, eller om den redan finns tillgänglig inom offentlig sektor. I de fall där offentliga organisationer behöver begära in information från användare ska informationen hanteras på ett sådant sätt att den kan återanvändas mellan organisationer.

Syftet med en uppgift en gång är att *förenkla* för användarna, öka *effektiviteten* hos samverkande organisationer, samt öka *kvaliteten* i informationshanteringen. Det sistnämnda genom att minska utrymmet för felaktig hantering i processerna mellan och inom berörda organisationer.

22. Information ska bara efterfrågas en gång

Säkerställ att den information som behövs från användarna inte redan finns innan den efterfrågas – information ska endast begäras en gång från användare av offentliga tjänster.

3.3.4.4 *Ge proaktiv service*

En ökad proaktivitet från offentliga organisationer kan både öka servicen till privatpersoner och företag och effektivisera verksamheten. Proaktiv service kan delas in i två huvudtyper. Den ”enklare” formen där offentliga organisationer genom aviseringar påminner privatpersoner eller företag om att till exempel passet eller ett tillstånd behöver förnyas. En mer avancerad form av proaktiv

service är om offentliga organisationer, utifrån den information som man har om den enskilde eller företaget, tar initiativ och till exempel informerar en pensionär om att hen kan vara berättigad till bostadstillägg eller lämnar förslag på aktiviteter som kan utveckla företaget eller förebygga problem.

En förutsättning för att kunna agera proaktivt är att offentliga organisationer har tillgång till korrekt information. Frågan om proaktivt arbete har därför beröringspunkter till principen om ”en uppgift en gång”.

23. Ge proaktiv service

Offentliga organisationer ska ta tillvara digitaliseringens möjligheter till proaktiv service.

3.4 Verksamhetsperspektivet

För att offentliga organisationer ska fungera effektivt tillsammans – och uppnå gemensamma och ömsesidigt fördelaktiga mål – behöver de anpassa sina verksamhetsprocesser. Detta för att uppfylla användarnas krav genom att göra tjänsterna tillgängliga, enkla att identifiera, möjliga att nå och användarcentrerade.

Verksamhetsperspektivet på digital samverkan avser organisationsövergripande processer i form av livshändelseprocesser, värdekedjor, andra samverkande processer samt organisationsspecifika administrativa processer. I praktiken innebär verksamhetsperspektivet av digital samverkan att verksamhetsprocesserna och den relevanta utbytta informationen dokumenteras och integreras eller anpassas.

3.4.1 Nya affärsmodeller

Digitalisering förändrar samhället i grunden. Den skapar nya möjligheter för innovation och öppnar upp för nya samarbeten och arbetssätt där privatpersoner, företag och andra aktörer kan spela en aktiv och samskapande roll i utformandet av bland annat offentliga tjänster. Digitaliseringen driver även på globaliseringen och bidrar till ekonomins omvandling och framväxten av en delningsekonomi där nyttjande ersätter ägande.

För den offentliga sektorn innebär den digitala transformationen nya och förändrade roller och arbetssätt. Den offentliga sektorn får i ökad utsträckning fungera som plattform och tillhandahållare av information vilket möjliggör för andra aktörer att skapa värdehöjande tjänster. Utvecklingen aktualiserar frågor om ansvar och nya affärsmodeller. Det är angeläget att offentliga organisationer, i arbetet med att öppna upp verksamheten och ta tillvara företagens innovationsförmåga, säkerställer att frågor om ägarskap och ansvar är definierade. Detta är inte minst viktigt för att lösningar ska kunna återanvändas och spridas till andra offentliga organisationer.

24. Utveckla det offentliga erbjudandet i digital samverkan

Offentliga organisationer ska utvärdera befintliga, och utveckla nya, erbjudanden till privatpersoner och företag som möjliggör nya former av digital samverkan med andra aktörer utifrån den förändring som nu sker i synen på offentlig sektor som plattform.

3.4.2 Anpassa verksamhetsprocesser i samverkan

För att offentliga organisationer effektivt och ändamålsenligt ska kunna samarbeta i tillhandahållandet av offentliga tjänster kan de behöva anpassa eller utveckla sina befintliga verksamhetsprocesser, eller fastställa och införa nya processer.

En förutsättning för att kunna anpassa verksamhetsprocesser är att organisationer har såväl sina processer som information dokumenterade på ett överenskommet sätt och med vedertagna modelleringsmetoder och standarder. Därigenom kan de organisationer som bidrar till tillhandahållandet av offentliga tjänster förstå såväl verksamhetsprocessen som sin roll i den.

25. Skapa effektiva och samverkande processer

Offentliga organisationer ska:

- a) enas om hur processer ska anpassas för att tillhandahålla en offentlig tjänst som möjliggör delning med andra organisationer
- b) förenkla processerna och ensa dem i samverkan, d.v.s. gör dem likadana vad gäller flöden och begrepp
- c) dokumentera organisationens verksamhetsprocesser med hjälp av vedertagna modelleringsmetoder och standarder som möjliggör delning med andra organisationer

3.4.2.1 Automatisera processer och digitala tjänster

Offentliga organisationer ska ta tillvara automatiseringens möjligheter. Automatisering av processer för digitala tjänster skapar förutsättningar för en mer effektiv och kvalitativ service till privatpersoner och företag. Automatiseringen underlättar även möjligheten för tjänsteleverantörer att utveckla värdehöjande tjänster till privatpersoner och företag. För offentliga organisationer kan automatisering av verksamheter innebära betydande effektiviseringsvinster. Regelstyrd verksamhet har goda förutsättningar för att automatiseras, medan verksamhet som kräver bedömningar kan vara mer komplexa att automatisera. Automatisering kräver god kännedom om aktuella tjänster, processer och utförandet av den verksamhet som automatiseras. I arbetet med automatisering bör olika grader av automatisering övervägas och alternativ till helautomatisering, som till exempel att använda teknik för att stödja användaren i olika val och situationer utan att tekniken genomför dem, bör också övervägas.

26. Automatisera processer för digitala tjänster

Offentliga organisationer ska

- a) automatisera digitala tjänster så långt som möjligt.
- b) Använd automatiseringens möjligheter även i komplexa processer såväl inom organisationerna som i samverkansprocesser mellan organisationer

3.5 Informations- och dataperspektivet

Tillgång till och effektivt utbyte av information och data är en grundförutsättning för framgångsrik digitalisering. Data är en resurs som ska kunna återanvändas för andra syften än vad de först var tänkta för. För att offentlig sektor ska bli datadriven behövs förändrade perspektiv och arbetssätt.

Data är en råvara, den har inte blivit formad, behandlad eller tolkad. Utan ett sammanhang är data inte organiserat eller tolkningsbart. När data är strukturerad och behandlat i ett sammanhang blir det information som är tolkningsbar. I ett utvecklingsperspektiv kan *data* struktureras till *information* som kan utvecklas till *kunskap*.

Datadriven offentlig sektor innebär att enskilda organisationer hanterar och använder data som en strategisk resurs genom hela värdekedjan för att förbättra

organisationens design, leverans och uppföljning av offentliga regelverk och tjänster. I värdekedjan för en effektiv hantering av dataresursen skapas värde i olika steg där data skapas, valideras, aggregeras och analyseras.

Datadriven utveckling och innovation är det strategiska utnyttjandet av data och dataanalys för att förbättra eller utveckla nya processer, produkter och tjänster. Sådan innovation baserar sig på automatiserad och manuell bearbetning av olika typer av data genom hela värdekedjan. Det datadrivna arbetet bidrar till att utveckla organisationer tjänsteleveranser genom att tillgängliggöra datakällor och stora datamängder.

En effektiv hantering och användande av dataresursen genom hela värdekedjan skapar nya möjligheter till värdeskapande tjänster och aggregerade tjänster från såväl offentliga som privata aktörer. I en datadriven offentlig sektor behövs ordning och reda i informations- och dataresursen, att offentliga organisationer har en hög digital mognad med en effektiv styrning av data, samt god förmåga till datadriven innovation.

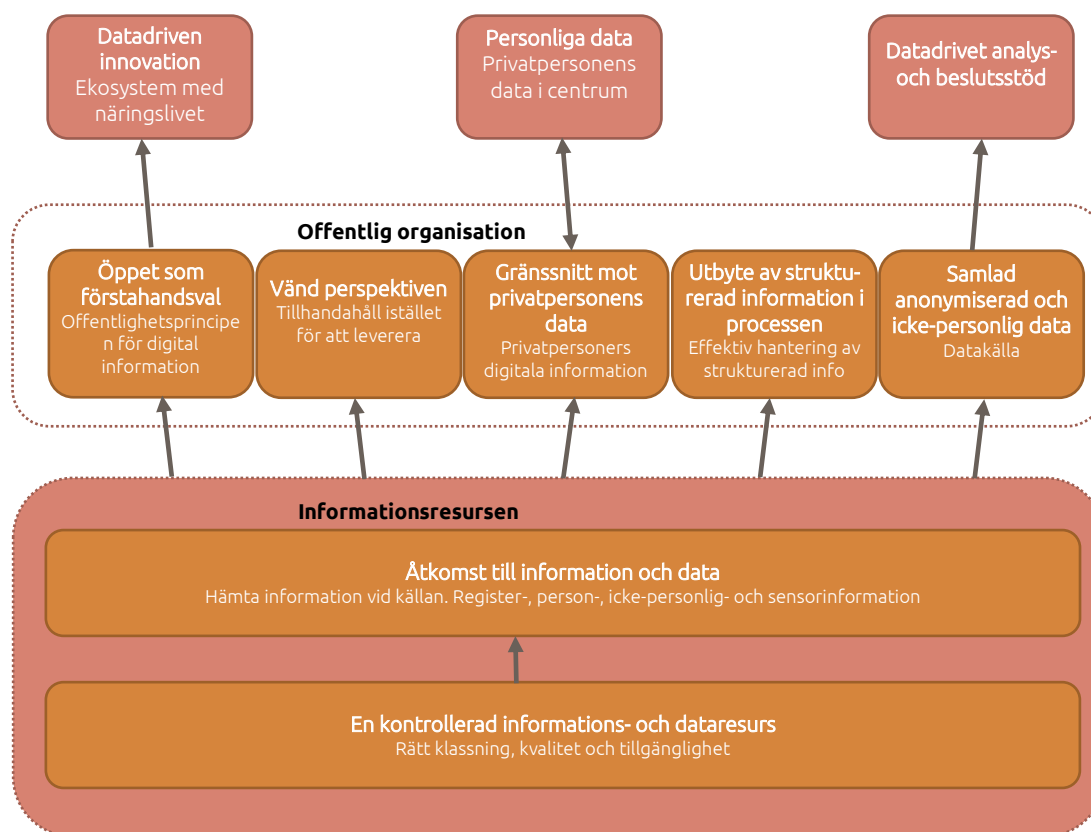
27. Informationshanteringen ska säkerställa informationen genom hela värdekedjan

Offentliga organisationer behöver:

- a) se information och data som en resurs och offentlig tillgång
- b) införa ett arbetssätt för informationshantering på organisationsnivå som säkerställer en systematisk hantering av information och data ur ett helhetsperspektiv genom hela värdekedjan, dvs. när den skapas, valideras, aggregeras analyseras, delas och bevaras.

3.5.1 Viktiga områden inom informations- och dataperspektivet

De områden som är av särskild vikt i utvecklingen av en datadriven offentlig sektor är summerade i figuren nedan.



Figur 3 Områden som är av särskild vikt i utvecklingen av en datadriven offentlig sektor.

3.5.1.1 Personliga data

Den digitala informationsproduktionen ökar i takt med samhällets digitalisering. Privatpersoner och företag lagrar i allt större utsträckning egen digital information i *tjänster* från näringslivet. Detta rör information inom alla sektorer och näringsgrenar, så som ekonomi, fordon, hälsa, resor etcetera. Även de *saker* som privatpersoner och företag innehar genererar data i allt större utsträckning. Utvecklingen föranleder nya frågeställningar som behöver besvaras, till exempel vem *äger* den data som en privatpersons bil genererar?

Utvecklingen av lösningar för *personlig informationshantering* (*Personal Information Management* eller s.k. PIM-system) skapar möjligheter för privatpersoner att strukturerat ha kontroll över den egna informationen. Dessa lösningar motsvarar

företags administrativa system för resurshantering. Inom företagsområdet pågår en utveckling (som drivs av Skatteverket, Bolagsverket, Naturvårdsverket med flera) att standardisera gränssnitt mellan offentliga organisationer för dataöverföring mot företagens system och certifiera systemen. Motsvarande utveckling är att förvänta för privatpersoners egen hantering av information, som är betydligt mer omfattande än den som offentlig sektor står för.

Genom att tillgängliggöra personlig data till individen ökar engagemanget (empowerment) samt ökar kvaliteten på data eftersom individen själv kan se om något är fel och meddela eller begära att det korrigeras.

Offentliga organisationer måste förhålla sig till:

- att privatpersoner och företag i allt högre utsträckning har digital information i egna lösningar
- att privatpersoner och företags förväntningar – och utvecklingen i samhället generellt – är att digital information ska kunna användas i gränssnittet mot offentliga organisationer

Införandet av dataskyddsförordningen skapar nya möjligheter inom området som ligger till grund för utvecklingen.

3.5.1.2 *Datadriven innovation*

Med datadriven innovation avses att det offentliga *tillhandahåller* rätt förutsättningar för att näringslivet ska kunna bedriva ett innovativt och värdeskapande arbete, baserat på digital information och digitala tjänster från offentlig sektor.

Datadriven innovation förutsätter att offentliga aktörer tillgängliggör:

- information och data
- öppna API:er för externa parter
- regelverk och algoritmer

3.5.1.3 *Datadrivet analys- och beslutsstöd*

Den ökade tillgången till information skapar nya möjligheter att, med aktuell och kvalitativ information som grund, skapa nya insikter och fatta rätt beslut. Analys- och beslutsstöd ger bättre förutsättningar för organisationer att förstå för sin

verksamhet, privatpersoners och företags agerande och behov samt sin omgivning. En förutsättning för datadrivet analys- och beslutsstöd är att personlig- och känslig information som samlas in är avidentifierad.

3.5.1.4 *Öppet som förstahandsval*

En grundläggande förutsättning för att skapa ett effektivt digitalt ekosystem – såväl mellan offentliga organisationer som mellan offentliga organisationer och näringslivet – är att offentlig sektor tillgängliggör sin dataresurs. Sverige behöver en digitaliserad offentlighetsprincip. Det innebär att huvudprincipen för offentliga organisationer ska vara att tillgängliggöra data, endast det data som är skyddsvärd ska skyddas mot otillåten åtkomst. Att skapa en öppen och tillgänglig dataresurs från offentliga organisationer kräver ett kontinuerligt arbete där tillgängliggörande av data är en naturlig del av utvecklingsprocessen.

28. Erbjud öppen data

Offentliga organisationer ska:

- a) göra data öppen och digitalt tillgänglig för återanvändning för externa intressenter i öppna format, endast de data som är skyddsvärd ska särbehandlas. Tillgängliggörandet behöver vara en integrerad och kontinuerlig del av det ordinarie utvecklingsarbetet inom organisationen
- b) säkerställa att öppna data åtföljs av maskinläsbara metadata av hög kvalitet, i öppet format, med en beskrivning av innehållet, hur data samlas in, deras kvalitetsnivå, om restriktioner finns för användning (till exempel i förhållande till upphovsrätt) samt licensvillkoren för tillhandahållandet

3.5.1.5 *Vänd på perspektiven*

Uppgiftslämnarbördan är en utmaning för offentliga organisationer. I dag ägnar privatpersoner, företag, myndigheter och kommuner mycket tid åt att *rapportera in* information till insamlade offentliga organisationer, till exempel uppskattar SKR kommunernas uppgiftslämnarbörda till att vara ett väldigt omfattande arbete – motsvarande flera hundra tusen timmar per år.

Genom att vända på perspektiven kan de som behöver uppgifter själva ges förutsättningar och behörighet att *hämta* dem och att uppgiftslämnande myndigheter och organisationer ägna sig åt att strukturera och tillgängliggöra data – istället för att bearbeta den. En förutsättning är att ansvaret för informationskällor är tydligt.

29. Minska uppgiftslämnarbördan

Informationsinsamlade offentliga organisationer behöver vända på perspektiven och i större utsträckning återanvända information från uppgiftslämnande organisationer. Detta kan ske:

- a) utifrån delning mellan organisationer där tillämpbar registerlagstiftning finns på plats
- b) genom det personliga informationsägarskapet där den enskilde ges möjlighet att i digital form enkelt återanvända data som en gång lämnats till en organisation för att lämna samma data till en annan organisation

30. Tillgängliggör information på ett transparent och standardiserat sätt

Uppgiftslämnande offentliga organisationer behöver, utifrån definierade informationskrav, tillgängliggöra information på ett transparent och standardiserat sätt.

Detta kan exempelvis innebära att en offentlig organisation tillgängliggör sina uppgifter via ett väldefinierat och tillgängliggjort API som sedan kan nyttjas av en uppgiftsinsamlade myndighet för att hämta in uppgifter. På detta sätt minskar den administrativa bördan för organisationen.

För att denna börda även ska minska för privatpersoner och företag behöver liknande möjligheter att tillgängliggöra information byggas in av programvaruföretag i de tjänster som privatpersoner och företag nyttjar. Därefter kan informationen tillgängliggöras för exempelvis en uppgiftsinsamlade myndighet.

31. Hämta information vid källan

Där det finns utpekade källor för information behöver offentliga organisationer hämta information från källan i stället för att samla in och bygga upp nya egna register för lagring av samma data. Detta behöver vara en integrerad del av utvecklingsarbetet hos respektive organisation.

3.5.1.6 Gränssnitt mot privatpersoners data

Öppna data skapar förutsättningar för ett digitalt ekosystem mellan offentliga organisationer och näringslivet. Vad gäller digital data som är relaterad till privatpersoner behöver offentliga organisationer, på motsvarande sätt, etablera ett gränssnitt som möjliggör för privatpersoner att ta del av de data som offentliga organisationer har. Eftersom informationen (ofta) är integritetskänslig finns det särskilt behov av att belysa säkerhetsfrågor och frågor kring personuppgiftsansvar.

Offentliga organisationers öppna gränssnitt skapar möjligheter för såväl näringslivet att skapa värdehöjande tjänster till privatpersoner, baserat på data som rör denna, som möjlighet för privatpersoner att överföra sina digitala data mellan organisationer. Detta kan exempelvis röra en elev som byter från en privat till en kommunal skola.

Den nya dataskyddsförordningen skapar nya möjligheter inom området. Om den registrerade begär uppgifter i elektronisk form ska informationen tillhandahållas i ett elektroniskt format som är allmänt använt, om den registrerade inte begär något annat.

Den digitala information och data som privatpersoner och företag har i egna it-miljöer, eller tjänster som tillhandahålls av näringslivet, behöver kunna skickas till offentliga organisationer på ett automatiserat och säkert sätt.

32. Säkerställ dataportabilitet för privatpersoner och företag

Offentliga organisationer ska säkerställa dataportabilitet för privatpersoner och företag. Det innebär att privatpersoner och företag ska kunna få tillgång offentlig digitalt data som är relaterad till privatpersonen eller företaget i syfte att kunna använda data för eget bruk eller överföra till andra organisationer.

33. Erbjud gränssnitt som möjliggör inflöde av strukturerad data

Erbjud gränssnitt som gör det möjligt för privatpersoner och företag att förmedla strukturerade data till organisationen på ett enkelt sätt.

3.5.1.7 Utbyte av strukturerad information i processen

Det finns ett starkt behov av ett fungerande ekosystem för strukturerat informationsutbyte mellan statlig, kommunal och regional nivå. För att offentliga organisationer ska kunna tillhandahålla relevanta tjänster till privatpersoner och företag behöver man kunna utbyta strukturerad information på ett effektivt sätt, utifrån etablerade gemensamma metoder, standarder, produkter och lösningar. Detta är en förutsättning för att privatpersoner och företag endast ska behöva ange en uppgift en gång.

34. Använd strukturerad information i processen

Information som används i en offentlig tjänst ska vara strukturerad för att skapa förutsättningar för återanvändning och delning av information i processen.

3.5.1.8 Samlad anonymiserad och icke-personlig data

I syfte att stödja analys och beslutsprocesser med kvalitativa och aktuella underlag behöver information och data samlas på ett behovsdrivet sätt. Detta behöver inte innebära att data och information samlas på en plats. För information som samlas i syfte att samköras, analyseras och aggregeras, behöver personuppgifter och känsliga uppgifter vara avidentifierad. Avidentifiering kan ske via anonymisering eller pseudonymisering. Anonymisering innebär att all information som kan identifiera en person tas bort och kan inte återskapas. Vid pseudonymisering ersätts personuppgifter med en pseudonym som under kontrollerade former kan återskapas via uppgifter som förvaras avskilt.

35. Anonymisera information vid behov

Offentliga organisationer ska ha förutsättningar att samla information där personuppgifter och andra känsliga uppgifter avidentifieras för att möjliggöra ett effektivt analys- och beslutsstöd.

3.5.1.9 Åtkomst till information och data

Det finns ett tydligt fördelat informationsansvar inom offentliga organisationer genom regleringen via registerförfattningar. Den information som olika register innehåller är i förekommande fall överlappande vilket innebär att en källa i offentlig sektor behöver tydliggöras för enskilda begrepp.

För att kunna hämta information vid källan behöver varje offentlig organisation, utifrån behov, tillgängliggöra sin registerinformation i enlighet med arkitekturen för digital samverkan. Vid tillgängliggörandet behöver organisationen säkerställa en behörighets- och åtkomststruktur där endast behöriga får del av informationen.

36. Erbjud ändamålsenlig åtkomst till registerinformation

Offentliga organisationer behöver arbeta aktivt med att beskriva den egna informationen och tillgängliggöra registerinformation. Tillgängliggörandet av

registerinformationen ska göras via bastjänster⁶ med en ändamålsenlig behörighetshantering för att säkerställa att information endast är åtkomlig för behöriga, i rätt ändamål, samt att överskottsinformation minimeras.

37. Beskriv bastjänster och dess information

För varje bastjänst behöver en innehållsbeskrivning tillgängliggöras, i form av metadata, som tydliggör hur bastjänsten kan användas. En sådan innehållsbeskrivning kan till exempel omfatta vilken information som omfattas, användningsvillkor och relevanta licenser.

3.5.1.10 En kontrollerad informationsresurs

En effektiv hantering av information och data förutsätter att det råder ”ordning och reda” i den offentliga informationsresursen. Att ha ”ordning och reda” i informationsresursen innebär att:

1. informationen är klassad utifrån konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.
2. ägarskapsförhållanden för information är definierade på organisationsnivå
3. processer är etablerade för att säkerställa kvaliteten i informationen
4. information bevaras i ett långsiktigt perspektiv

38. Skapa kontroll över era informationsresurser

Offentliga organisationer behöver:

- a) säkerställa att man har ordning och reda i den egna informationsresursen, d.v.s. att den är informationsklassad, har tydligt ägarskap, är kvalitetssäkrad samt att bevarandet är säkrat.
- b) etablera ett arbetssätt för att kontinuerligt upprätthålla ordning och reda i den egna informationsresursen i det längre perspektivet

⁶ Se definition av bastjänst inom eSams vägledningar

3.5.2 Semantik – uppgifternas format och betydelse

Offentliga organisationer har olika språkliga, kulturella, rättsliga och administrativa miljöer vilket innebär stora utmaningar för semantisk samverkan. På liknande sätt som *tekniska* standarder under decennier har främjat teknisk samverkan behövs stabila, enhetliga och allmänt tillämpliga standarder och specifikationer för *information* för att möjliggöra ett meningsfullt informationsutbyte mellan offentliga organisationer. Det semantiska standardiseringsarbetet är en förutsättning för att säkerställa ett effektivt informationsutbyte, fri rörlighet för data och dataportabilitet mellan organisationer.

Semantisk samverkan innebär att informationens exakta format och betydelse bevaras och förstås genom hela informationsutbytet mellan parterna. I informationsutbytet behöver såväl semantiska som syntaktiska aspekter hanteras:

- *Den semantiska* aspekten avser dataelementens betydelse och förhållandet mellan dem. Vokabulärer och scheman för att beskriva informationsutbyten behöver tas fram för att alla kommunicerande parter ska förstå dataelementen på samma sätt.
- *Den syntaktiska* aspekten handlar om att beskriva den utbytta informationens exakta format i form av grammatik och format.

Förutsättningar för semantisk samverkan är exempelvis överenskommelser om referensuppgifter i form av taxonomier, kontrollerade vokabulärer och kodverk. Metoder som *datadriven design*, tillsammans med teknik för *länkade data*, är innovativa sätt att avsevärt förbättra semantisk samverkan.

3.6 Tekniskt perspektiv

Teknisk samverkan omfattar de applikationer och infrastrukturer som kopplar samman it-system och tjänster. Tekniska samverkansfrågor berör specifikation av gränssnitt, dataintegrationstjänster, presentation och utbyte av data, samt protokoll för säker kommunikation.

De befintliga systemen är ett stort hinder för teknisk samverkan. Historiskt sett har de offentliga organisationernas applikationer och informationssystem utvecklats nedifrån och upp för att lösa domänspecifika eller lokala problem, vilket har resulterat i fragmenterade it-öar som inte samverkar så lätt.

Den tekniska samverkan behöver säkerställas genom användningen av öppna tekniska specifikationer. Detta minskar beroenden till enskilda leverantörers lösningar.

39. Specifikationer över tjänster ska vara öppna

Skapa förutsättningar för teknisk samverkan genom att använda öppna specifikationer när offentliga tjänster etableras.

40. Säkerställ äganderätten till programvara

Vid utveckling av programvara inom offentliga organisationer ska äganderätten till relaterade produkter och källkod säkerställas.

3.7 Säkerhet och integritet

Information är en grundläggande byggsten i en organisation, på samma sätt som medarbetare, lokaler och utrustning. Arbetet med informations säkerhet handlar om att ta ett helhetsgrepp och skapa ett fungerande långsiktigt arbetssätt för att ge organisationens information det skydd den behöver.

Säkerhet och respekt för den personliga integriteten är grundläggande frågor vid tillhandahållandet av offentliga digitala tjänster.

Skyddet behöver givetvis anpassas efter behovet så att det är tillräckligt bra och inte för svagt eller alltför krångligt och dyrt. De konsekvenser som kan inträffa med bristande skydd är för höga för att försummas. Offentliga organisationer behöver se till att⁷:

- *Kartlägga informationsbehandling* (vilka uppgifter som ska behandlas där), samt vilket *inbördes förhållande* uppgifterna har till varandra. För de myndigheter som tillämpar informationsarkitektur i sin verksamhet kan en sådan kartläggning bestå av en så kallad informationsmodell.
- Identifiera vilka *rättsliga krav* som kan aktualiseras för den information som ska behandlas i tjänsten till exempel avseende *dataskydd* och *respekt för privatlivet*.

⁷ I enlighet med "Juridisk vägledning för verksamhetsutveckling inom e-förvaltning 3.0" (eSam, april 2018)

- *Informationen som hanteras ska klassas* efter behovet av tillgänglighet, riktighet och konfidentialitet samt att detta är dokumenterat.
- Klarlägga vilka *informationssäkerhetsrelaterade risker* (riskanalys) som är förknippade med e-tjänsten och som innefattar hela den kedja av informationsbehandlingar som blir aktuella samt inte begränsas till myndighetens egen it-miljö.
- Informationsklassificering, den rättsliga analysen samt riskanalysen ska läggas, tillsammans med de funktionella krav som verksamheten ställer, till grund för en *kravanalys* av vilken it-säkerhetsarkitektur och vilka informationssäkerhetsåtgärder som är lämpliga för e-tjänsten.
- Utifrån kravanalysen ska *beslut om säkerhetsarkitektur och skyddsåtgärder* tas och dokumenteras.
- Inför en katastrofhändelse ha genomfört en *kontinuitetsplanering* för att införa de förfaranden som krävs för att funktionerna inte ska slås ut, samt för att alla funktioner så fort som möjligt ska återställas till det normala.

Lämpliga mekanismer ska möjliggöra ett säkert utbyte av information mellan system. Mekanismerna ska också hantera specifika säkerhetskrav, digital identifiering och betrodda tjänster såsom skapande och kontroll av digitala underskrifter eller stämplrar. De ska även övervaka trafik för att upptäcka intrång, uppgiftsändringar och andra typer av angrepp.

Informationen måste skyddas på ett ändamålsenligt sätt vid överföring, behandling och lagring genom olika säkerhetsprocesser, såsom:

- fastställande och tillämpning av säkerhetsföreskrifter
- säkerhetsutbildning och säkerhetsmedvetande
- fysisk säkerhet (bland annat åtkomstkontroll)
- säkerhet vid utveckling
- säkerhet vid drift (bland annat säkerhetsövervakning, incidenthantering eller sårbarhetshantering)
- säkerhetsgenomgångar (bland annat revisioner och tekniska kontroller)

Offentliga organisationer behöver enas om gemensamma åtgärder för att hantera den personliga integriteten innan komplexa tjänster tillhandahålls i samverkan.

41. Utgå från relevanta etablerade krav och standarder för säkerhet och integritet

Offentliga tjänster ska:

- a) utgå från relevanta etablerade internationella, nationella, sektorsvisa och organisationsspecifika krav och standarder för säkerhet enligt rekommendation 8
- b) ha en rätt avvägd balans för personlig integritet
- c) ha fastställda säkerhetsåtgärder för att hantera de identifierade riskerna

Bilaga 1 - Nationella och internationella utgångspunkter

Nationella utgångspunkter

I framtagandet av ramverket/revideringen av de tidigare principerna har hänsyn tagits till gemensamma nationella utgångspunkter. Nedan ges en kortfattad översikt av de mest centrala gemensamma styr- och måldokumenterna inom digitaliseringsområdet.

Målet för förvaltningspolitiken

Myndigheter under regeringen, dvs. statliga myndigheter, ska förverkliga regeringens politik inom många olika områden med stora skillnader sinsemellan. Gemensamt för alla statliga myndigheter är dock att de ska bidra till att uppnå det *förvaltningspolitiska målet* som riksdagen har fastställt: En innovativ och samverkande statsförvaltning som är rättssäker och effektiv, har väl utvecklad kvalitet, service och tillgänglighet och som därigenom bidrar till Sveriges utveckling och ett effektivt EU-arbete.⁸

Målet för it-politiken

Målet för *it-politiken* är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.⁹

I regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning¹⁰ från 2012 beskriver regeringen målsättningar för arbetet med att förstärka de statliga myndigheternas förmåga att samverka digitalt i förvaltningsgemensamma it-frågor. Strategin är uppbyggd kring tre mål – *enklare, öppnare och effektivare* – och nio delmål. Se figur nedan.

⁸ Prop. 2009/10:175, bet. 2009/10:FiU38, rskr. 2009/10:315.

⁹ Prop. 2011/12:1, utg. omr. 22, bet. 2011/12:TU1, rskr. 2011/12:87.

¹⁰ *Med medborgaren i centrum – regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning*, dnr N2012/06402/ITP.

En enklare vardag för medborgare	Öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet	Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten
<ul style="list-style-type: none"> • Digitala tjänster ska utformas efter användarnas behov • Digitala tjänster ska vara enkla och säkra att använda. • Det ska bli lättare att hitta rätt digital tjänst 	<ul style="list-style-type: none"> • Det ska bli lättare att hitta och använda öppna data • Fler ska kunna tillhandahålla statens digitala tjänster • Möjligheter till insyn och delaktighet i verksamheten ska öka 	<ul style="list-style-type: none"> • Statsförvaltningens informationsutbyte ska bygga på gemensamma standarder • Statsförvaltningens informationssäkerhet ska förbättras • Statsförvaltningen verksamhet ska effektiviseras genom ökad digitalisering

I strategin konstateras – i linje med det förvaltningspolitiska målet – att digitaliseringen skapar nya möjligheter för statsförvaltningen att bli mer innovativ och samverkande. Genom att myndigheterna samverkar digitalt kan kontakterna med medborgarna förenklas och innovation och delaktighet stödjas, samtidigt som statsförvaltningens effektivitet och kvaliteten på dess arbete kan höjas.

Digitalt först – ett program och en princip

Digitalt först är regeringens *program* för digital förnyelse av det offentliga Sverige som genomförs under 2015–2018. Enligt regeringen är programmet en viktig del i arbetet med att stärka styrningen och samordningen på området och skapa en enklare, öppnare och effektivare förvaltning. Ett antal myndigheter har fått i uppdrag av regeringen att verka för digitalt först och leda digitaliseringen inom sina områden.¹¹

Digitalt först är också en *princip* som säger att digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och företag. Målet är att det ska vara enkelt att komma i kontakt med det offentliga Sverige och där man inte ska behöva lämna samma uppgifter flera gånger.

¹¹ Smartare samhällsbyggnadsprocess för att öka bostadsbyggandet (Lantmäteriet tillsammans med Boverket). Öka tillväxten genom en smartare livsmedelskedja (Jordbruksverket tillsammans med Livsmedelsverket). Smartare miljöinformation för att nå våra miljömål (Naturvårdsverket). Förenkla för restaurangföretagare genom verksamt.se (SKR tillsammans med Tillväxtverket och Bolagsverket).

SKR:s strategi för att digitalisera samhället

Sveriges kommuner och regioner (SKR) tog 2011 fram en strategi för e-samhället.¹² Syftet med strategin är att förbättra kommunal sektors förutsättningar för utveckling av e-förvaltning genom att peka ut gemensamma mål och insatsområden. Strategin visar inriktningen på det arbete som behöver göras gemensamt inom sektorn, oavsett verksamhetsområde. SKR strävar mot tre övergripande mål för framtidens digitala samhälle:

- En enklare vardag för privatpersoner och företag
- Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet
- Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

Avsiktsförklaring mellan regeringen och SKR

I oktober 2015 skrev regeringen och SKR under en avsiktsförklaring om digital förnyelse av det offentliga Sverige.¹³ Syftet med avsiktsförklaringen är att tydliggöra hur parterna kan stärka förutsättningarna för digital samverkan mellan stat, kommuner och regioner genom att peka ut ett antal områden för fördjupat samarbete. Dessa områden är:

- Digitala tjänster som förstahandsval
- Innovativa och samverkande digitala lösningar
- Gemensamma digitala lösningar
- Samverkan och öppen innovation
- Styrning och samordning
- Kommunikation och förändringsledning

Regeringens digitaliseringsstrategi

År 2017 presenterade regeringen en strategi för hur digitaliseringspolitiken ska bidra till konkurrenskraft, full sysselsättning samt ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling. Visionen är ett hållbart digitaliserat Sverige. Det övergripande målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

¹² SKR 2011-05-13, *Strategi för eSamhället*.

¹³ Övergripande inriktning annonserades i regeringens budgetproposition 2015, (prop. 2014/15:1, utg.omr. 22).

För att nå det övergripande målet har fem delmål satts upp. Delmålen förklarar hur digitalisering ska kunna bidra till en positiv samhällsutveckling och bidra till att nå regeringens mål att Sverige ska ha Europas lägsta arbetslöshet 2020.

Digital kompetens	Digital trygghet	Digital innovation	Digital ledning	Digital infrastruktur
Alla ska vara förtrogna med digitala verktyg och tjänster samt ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen utifrån sina förutsättningar.	Människor, företag och organisationer ska känna tillit till och förtroende i användningen av digitala tjänster och att de är enkla att använda.	Innebär att förutsättningar för nya eller bättre lösningar som ger värde för miljö, samhälle, företag och individer skapas och sprids.	Vikten av att verksamheter effektiviseras, utvecklas och får högre kvalitet genom styrning, mätning och uppföljning.	Betydelsen av att så kallad hård och mjuk infrastruktur förbättras och förstärks för att data ska kunna transporteras så effektivt som möjligt.

Inom delmål Digital infrastruktur skriver regeringen:

Tillgång till en nationell digital infrastruktur som möjliggör interoperabilitet och samverkan är en förutsättning för digitalisering av offentlig sektor. Det behövs en stabil och säker bas för att kunna ge tillgänglig, likvärdig och effektiv digital service till människor och företag. Regeringen arbetar därför med att förtydliga styrningen och öka anslutningen till den digitala infrastrukturen.¹⁴

Nationell inriktning för artificiell intelligens

Artificiell intelligens (AI)¹⁵ har potential att bidra med betydande nytta inom en mängd områden genom ökad ekonomisk tillväxt såväl som lösningar på miljömässiga och sociala samhällsutmaningar. För att nyttan med AI ska realiseras i Sverige krävs engagemang från alla samhällssektorer – det är inte en fråga som kan hanteras enskilt av stat, kommun, regioner, akademi eller privata företag. Regeringen har därför fattat beslut om en nationell inriktning för artificiell intelligens.¹⁶ Syftet med inriktningsdokumentet är att peka ut en övergripande färdriktning för AI-arbetet i Sverige och lägga en grund för kommande prioriteringar.

¹⁴ För ett hållbart digitaliserat Sverige – en digitaliseringsstrategi, N2017/03643/D, s. 36.

¹⁵ Artificiell intelligens saknar entydig definition eller allmänt vedertagen avgränsning men i allmänhet avses intelligens som uppvisas av maskiner.

¹⁶ Nationell inriktning för artificiell intelligens, artikelnummer: N2018.14.

Regeringens *målsättning* att Sverige ska vara ledande i att ta tillvara möjligheterna som användning av AI kan ge, med syftet att stärka både den svenska välfärden och den svenska konkurrenskraften. Målsättningen knyter nära an till det digitaliseringsmål som riksdagen antagit och utgör ett komplement till regeringens Digitaliseringsstrategi.

För att kunna nyttiggöra AI i det svenska samhället finns ett antal centrala *förutsättningar* som spelar en särskilt viktig roll. Regeringen pekar särskilt på *utbildning, forskning, innovation och användning* samt *ramverk och infrastruktur*.

Reflektion – många olika styrsignaler att förhålla sig till

Vad betyder principen om *digitalt först* – i praktiken – förutom att kommunikationen med enskilda i första hand ska vara digital? eSams arbete med att revidera översiktskartan visar att det råder stora åsiktsskillnader mellan de som förespråkar en eller flera portalslösningar och de som värnar myndigheternas egna ”mina sidor” och en utveckling mot en sök-/Google-lösning. Principen om digitalt först ger ingen vägledning för hur offentliga aktörer bör utveckla verksamheter enskilt och i samverkan för att underlätta privatpersoners digitala möte.

På samma sätt är det oklart vad innebörden är av att enskilda bara ska behöva lämna uppgifter en gång. Hur ska det gå till? Ska till exempel Skatteverket vidarebefordra min information till andra offentliga aktörer som begär eller har rätt att få ta del av informationen – eller ska det finnas en central informationslösning? Information är också paketerad på olika sätt – som data som kan utbytas maskin till maskin och där bara den information som faktiskt behövs sprids – eller som ostrukturerad data, till exempel i form av PDF-dokument, där det finns risk för att mottagaren får mer information än vad den behöver. Hur påverkar det upplägget med att bara behöva lämna uppgifter en gång?

I *digitaliseringsstrategin* betonas betydelsen av förbättrad och förstärkt hård och mjuk infrastruktur för att data ska kunna transporteras så effektivt som möjligt. Regeringen aviserar också att den har för avsikt att stärka styrningen inom området men i nuläget är delmålet mer att betrakta som en inriktning än som praktisk vägledning för offentliga organisationer i vägvalsfrågor.

Sammanfattningsvis, de nationella mål och strategier som finns för digitaliseringen av det offentliga Sverige är på en så pass allmän nivå att de inte ger praktiskt stöd för offentliga aktörer i hur de bör agera och vilka beslut de bör fatta för att bidra till att det offentliga Sverige kan skapa största möjliga nytta

tillsammans. Här kan *Det svenska ramverket för digital samverkan* fylla funktionen som en gemensam nämnare och stödja offentliga organisationer att samverka och fungera effektivt tillsammans.

Utgångspunkter från EU

Se dokumentet *Aktuella mål, inriktningar och aktiviteter inom EU – en sammanställning*.

Bilaga 2 – Sammanställning av rekommendationer

Område	Nr	Rekommendation
Styrning och ledning:	1	Integrera digitaliseringsarbetet i den ordinarie verksamheten Offentliga organisationer ska: a) integrera digitaliseringsfrågorna i verksamheten b) ha styr-, arbets- och uppföljningsformer som stödjer digitalisering i samverkan c) basera beslut på aktuell information d) öppna upp för nya lösningar e) ha förmåga att leda i förändring
	2	Stärk helhetsperspektivet för bättre samhällsnytta Offentliga organisationer ska bedriva formaliserad digital samverkan utifrån ett helhetsperspektiv. Det innebär att offentliga organisationer ska: a) bedriva digital samverkan som skapar fördelar som kan vinnas för den offentliga sektorn som helhet b) tydliggöra och reglera ansvar, roller och finansiering för att inrätta, driva och förvalta samt avveckla digitala tjänster. c) vara en aktiv samverkanspart och verka för förbättringar för den offentliga sektorn som helhet och till kostnadseffektiva lösningar
	3	Värdera och prioritera utvecklingsinitiativ samt hämta hem nyttor Vid prioriteringen av nya utvecklingsinitiativ ska olika samverkanslösningars och tekniska alternativs ändamålsenlighet och effektivitet bedömas med hänsyn till användarnas behov och kostnads-/nyttobräkningar. Vid bedömningen ska DIGG:s vägledning för nyttorealisering användas.
	4	Ta tillvara befintliga lösningar och produkter Offentliga organisationer behöver: a) införa arbetssätt i utvecklingsarbetet för att tillgängliggöra organisationens egna underlag, arkitekturmönster och lösningar för andra att återanvända. b) införa arbetssätt i utvecklingsarbetet för att nyttja underlag, arkitekturmönster och lösningar som utarbetats av andra organisationer, utifrån en liknande problems- och behovsbild. c) samverka för att utveckla ändamålsenliga gemensamma lösningar vid etablering av tjänster inom offentlig verksamhet
	5	Återanvänd nationella och internationella byggblock Offentliga organisationer ska återanvända nationella och internationella byggblock som förstahandsval i deras utvecklingsarbete i digital samverkan.
	6	Skapa kataloger med innehåll för återanvändning Offentliga organisationer ska skapa kataloger över sina offentliga tjänster, offentliga uppgifter samt samverkanslösningar.
	7	Använd befintliga tjänster i första hand Offentliga organisationer ska: a) utgå från befintliga tjänster och bara utveckla egna tjänster om det inte finns tjänster att köpa b) använda externa informationskällor och tjänster vid utvecklingen av offentliga tjänster
	8	Använd standarder i första hand Offentliga organisationer ska använda standarder och specifikationer. Internationella standarder ska prioriteras framför nationella och officiella standarder ska prioriteras framför inofficiella. Standardisering bör ske på den högsta möjliga nivå där det finns mognad att besluta och följa en standard. Om mognaden finns inom samverkansgruppen, men inte

Område	Nr	Rekommendation
		därutöver, då är det på den nivån standardiseringen bör ske. När mognaden har blivit tillräckligt stor kan standardiseringen lyftas till en sektors- eller nationell nivå osv. Det är också viktigt att definiera i vilken grad en överenskommen standard (oavsett nivå) är obligatorisk att följa. För att minska inläsnings- och exkluderings effekter så är det att föredra om de standarder som nyttjas är fria att använda. Vidare ska en öppen och gemensam metod användas för att bedöma och välja standarder och specifikationer.
	9	Delta i standardiseringsarbete Offentliga organisationer behöver delta aktivt i det standardiseringsarbete som är relevant utifrån den egna organisationens behov.
Juridiska perspektivet:	10	Ge stöd och vägledning om digitalisering och samverkan Anställda inom offentliga organisationer som arbetar med att utveckla författningsstödet, allmänna råd eller motsvarande produkter behöver få stöd och vägledning i frågor om digitalisering och samverkan.
	11	Identifiera hinder och möjligheter för digital samverkan Offentliga organisationer bör i remissförfarandet av författningsförslag, samt internationella rättsakter, identifiera hinder för digital samverkan samt påvisa vilka möjligheter som digitaliseringen kan bidra med.
	12	Det juridiska perspektivet ska vara med från början Offentliga organisationer ska säkerställa att det juridiska perspektivet kommer in tidigt i utvecklingsarbetet.
Digitala mötet:	13	Erbjud digitala kanaler som huvudalternativ Offentliga organisationer ska som huvudalternativ erbjuda tjänster till privatpersoner och företag via digitala kanaler.
	14	Där det går ska digital kanal vara det enda alternativet Det digitala alternativet ska vara det enda alternativet där en sådan hantering är ändamålsenlig för målgrupperna för tjänsten.
	15	Skapa förutsättningar för att användare ska bli delaktiga Offentliga organisationer ska införa arbetssätt och verktyg som gör användarna delaktiga i analysen, utformningen, den kontinuerliga utvärderingen och vidareutvecklingen av offentliga tjänster.
	16	Använd kontaktpunkter för organisationsövergripande processer För processer som är organisationsöverskridande, dvs. spänner över flera offentliga organisationer, ska privatpersoner och företag ha tillgång till en kontaktpunkt som ger samlad information om processen, personlig vägledning, verktyg och tillgång till digitala tjänster. Offentliga organisationer ska bidra till att ge information om sin del i processen, bidra med underlag för guider och verktyg, samt tillgängliggöra sina tjänster för åtkomst via den gemensamma kontaktpunkten.
	17	Skapa livshändelsebaserade e-tjänster Inför integrerade gemensamma e-tjänster i de fall då detta underlättar för användarna eller skapar ökad effektivitet för samverkande organisationer och målgrupper.
	18	Ge användare tillgång till personlig information Ge användare tillgång till personlig information om egna ärenden eller frågor.
	19	Erbjud gränssnitt och tillgång till information och regelverk Offentliga organisationer ska erbjuda <ul style="list-style-type: none"> a) externa gränssnitt till offentliga tjänster (även kända som <i>öppna API:er</i>) b) tillgång till information och regelverk kring offentliga tjänster i syfte att andra aktörer ska kunna skapa värdehöjande tjänster kring <i>öppna API:er</i>
	20	Tjänster ska vara tillgängliga för alla Offentliga tjänster ska vara direkt eller indirekt tillgängliga för alla medborgare, däribland personer som har funktionsnedsättning eller andra särskilda behov. För digitala offentliga tjänster ska offentliga organisationer följa allmänt vedertagna specifikationer för e-tillgänglighet på nationell nivå och EU-nivå.

Område	Nr	Rekommendation
	21	Ge stöd för flerspråkighet Använd informationssystem och teknisk arkitektur vid utformningen av offentliga tjänster som möjliggör att flera olika språk kan användas. Besluta om graden av stöd till flerspråkighet med ledning av de förväntade användarnas behov.
	22	Information ska bara efterfrågas en gång Säkerställ att den information som behövs från användarna inte redan finns innan den efterfrågas – information ska endast begäras en gång från användare av offentliga tjänster.
	23	Ge proaktiv service Offentliga organisationer ska ta tillvara digitaliseringens möjligheter till proaktiv service.
Verksamhetsperspektivet:	24	Utveckla det offentliga erbjudandet i digital samverkan Offentliga organisationer ska utvärdera befintliga, och utveckla nya, erbjudanden till privatpersoner och företag som möjliggör nya former av digital samverkan med andra aktörer utifrån den förändring som nu sker i synen på offentlig sektor som plattform.
	25	Skapa effektiva och samverkande processer Offentliga organisationer ska: a) ensa om hur processer ska anpassas för att tillhandahålla en offentlig tjänst som möjliggör delning med andra organisationer b) förenkla processerna och ensa dem i samverkan, d.v.s. gör dem likadana vad gäller flöden och begrepp c) dokumentera organisationens verksamhetsprocesser med hjälp av vedertagna modelleringsmetoder och standarder som möjliggör delning med andra organisationer
	26	Automatisera processer och digitala tjänster Offentliga organisationer ska a) automatisera digitala tjänster så långt som möjligt b) använda automatiseringens möjligheter även i komplexa processer såväl inom organisationerna som i samverkansprocesser mellan organisationer
Informations- och dataperspektivet:	27	Informationshanteringen ska säkerställa informationen genom värdekedjan Offentliga organisationer behöver: a) se information och data som en resurs och offentlig tillgång b) införa ett arbetssätt för informationshantering på organisationsnivå som säkerställer en systematisk hantering av information och data genom hela livscykeln och värdekedjan, dvs. när den skapas, valideras, aggregeras analyseras, delas och bevaras
	28	Erbjud öppen data Offentliga organisationer ska: a) göra data öppen och digitalt tillgänglig för återanvändning för externa intressenter i öppna format, endast de data som är skyddsvärd ska särbehandlas. Tillgängliggörandet behöver vara en integrerad och kontinuerlig del av det ordinarie utvecklingsarbetet inom organisationen b) säkerställa att öppna data åtföljs av maskinläsbara metadata av hög kvalitet, i öppet format, med en beskrivning av innehållet, hur data samlas in, deras kvalitetsnivå, om restriktioner finns för användning (till exempel i förhållande till upphovsrätt) samt licensvillkoren för tillhandahållandet
	29	Minska uppgiftslämnarbördan Informationsinsamlade offentliga organisationer behöver vända på perspektiven och i större utsträckning återanvända information från uppgiftslämnande organisationer. Detta kan ske a) utifrån delningen mellan organisationer där tillämpbar registerlagstiftning finns på plats b) genom det personliga informationsägarskapet där den enskilde ges möjlighet att i digital form enkelt återanvända data som en

Område	Nr	Rekommendation
		gång lämnats till en organisation för att lämna samma data till en annan organisation
	30	<p>Tillgängliggör information på ett transparent och standardiserat sätt Uppgiftslämnande offentliga organisationer behöver, utifrån definierade informationskrav, tillgängliggöra information på ett transparent och standardiserat sätt. Detta kan exempelvis innebära att en offentlig organisation tillgängliggör sina uppgifter via ett väldefinierat och tillgängliggjort API som sedan kan nyttjas av en uppgiftsinsamlade myndighet för att hämta in uppgifter. På detta sätt minskar den administrativa bördan för organisationen. För att denna börda även ska minska för privatpersoner och företag behöver liknande möjligheter att tillgängliggöra information byggas in av program-varuföretag i de tjänster som privatpersoner och företag nyttjar. Därefter kan informationen tillgängliggöras för exempelvis en uppgiftsinsamlade myndighet.</p>
	31	<p>Hämta information vid källan Där det finns utpekade källor för information behöver offentliga organisationer hämta information från källan i stället för att samla in och bygga upp nya egna register för lagring av samma data. Detta behöver vara en integrerad del av utvecklingsarbetet hos respektive organisation.</p>
	32	<p>Säkerställ dataportabilitet för privatpersoner och företag Offentliga organisationer ska säkerställa dataportabilitet för privatpersoner och företag. Det innebär att privatpersoner och företag ska kunna få tillgång offentlig digitalt data som är relaterad till privatpersonen eller företaget i syfte att kunna använda data för eget bruk eller överföra till andra organisationer.</p>
	33	<p>Erbjud gränssnitt som möjliggör inflöde av strukturerad data Erbjud gränssnitt som gör det möjligt för privatpersoner och företag att förmedla strukturerade data till organisationen på ett enkelt sätt.</p>
	34	<p>Använd strukturerad information i processen Information som används i en offentlig tjänst ska vara strukturerad för att skapa förutsättningar för återanvändning och delning av information i processen.</p>
	35	<p>Anonymisera information vid behov Offentliga organisationer ska ha förutsättningar att samla information där personuppgifter och andra känsliga uppgifter avidentifieras för att möjliggöra ett effektivt analys- och beslutsstöd.</p>
	36	<p>Erbjud ändamålsenlig åtkomst till registerinformation Offentliga organisationer behöver arbeta aktivt med att beskriva den egna informationen och tillgängliggöra registerinformation. Tillgängliggörandet av registerinformationen ska göras via bastjänster¹⁷ med en ändamålsenlig behörighetshantering för att säkerställa att information endast är åtkomlig för behöriga, i rätt ändamål, samt att överskottsinformation minimeras.</p>
	37	<p>Beskriv bastjänster och dess information För varje bastjänst behöver en innehållsbeskrivning tillgängliggöras, i form av metadata, som tydliggör hur bastjänsten kan användas. En sådan innehållsbeskrivning kan till exempel omfatta vilken information som omfattas, användningsvillkor och relevanta licenser.</p>
	38	<p>Skapa kontroll över era informationsresurser Offentliga organisationer behöver:</p> <ol style="list-style-type: none"> säkerställa att man har ordning och reda i den egna informationsresursen, d.v.s. att den är informationsklassad, har tydligt ägarskap, är kvalitetssäkrad samt att bevarandet är säkrat

¹⁷ Se definition av bastjänst inom eSams vägledning

Område	Nr	Rekommendation
		b) etablera ett arbetssätt för att kontinuerligt upprätthålla ordning och reda i den egna informationsresursen i det längre perspektivet
Tekniskt perspektiv	39	Specifikationer över tjänster ska vara öppna Skapa förutsättningar för teknisk samverkan genom att använda öppna specifikationer när offentliga tjänster etableras.
	40	Säkerställ äganderätten till programvara Vid utveckling av programvara inom offentliga organisationer ska äganderätten till relaterade produkter och källkod säkerställas.
Säkerhet och integritet	41	Utgå från relevanta etablerade krav och standarder för säkerhet och integritet Offentliga tjänster ska: a) utgå från relevanta etablerade internationella, nationella, sektorsvisa och organisations specifika krav och standarder för säkerhet enligt rekommendation 8 b) ha en rätt avvägd balans för personlig integritet c) ha fastställa säkerhetsåtgärder för att hantera de identifierade riskerna

Bilaga 3 – Relation mellan principer, rekommendationer och EIF

Nedanstående tabeller innehåller en sammanställning över:

1. relationer mellan grundläggande principer och rekommendationerna inom det svenska ramverket för digital samverkan
2. relationer mellan grundläggande principer inom det svenska ramverket för digital samverkan och principerna inom det europeiska ramverket för interoperabilitet

Relation mellan principer och rekommendationer

Nr	Princip	Rekommendationer
1	Samverka som förstahandsval	1. Integrera digitaliseringsarbetet i den ordinarie verksamheten 2. Stärk helhetsperspektivet för bättre samhällsnytta 3. Värdera och prioritera utvecklingsinitiativ samt hämta hem nyttor 4. Ta tillvara befintliga lösningar och produkter 24. Utveckla det offentliga erbjudandet i digital samverkan
2	Arbeta aktivt med juridiken	10. Ge stöd och vägledning om digitalisering och samverkan 11. Identifiera hinder och möjligheter för digital samverkan 12. Det juridiska perspektivet ska vara med från början
3	Öppna upp	8. Använd standarder i första hand 9. Delta i standardiseringsarbete 30. Tillgängliggör information på ett transparent och standardiserat sätt 36. Erbjud ändamålsenlig åtkomst till registerinformation 37. Beskriv bastjänster och dess information 39. Specifikationer över tjänster ska vara öppna 40. Säkerställ äganderätten till programvara
4	Skapa transparens till den interna hanteringen	16. Använd kontaktpunkter för organisationsövergripande processer 18. Ge användare tillgång till personlig information
5	Återanvänd från andra	5. Återanvänd nationella och internationella byggblock 6. Skapa kataloger med innehåll för återanvändning 7. Använd befintliga tjänster i första hand
6	Se till att information och data kan överföras	32. Säkerställ dataportabilitet för privatpersoner och företag 33. Erbjud gränssnitt som möjliggör inflöde av strukturerad data 34. Använd strukturerad information i processen 35. Anonymisera information vid behov
7	Sätt användaren i centrum	13. Erbjud digitala kanaler som huvudalternativ 14. Där det går ska digital kanal vara det enda alternativet 15. Skapa förutsättningar för att användare ska bli delaktiga 17. Skapa livshändelsebaserade e-tjänster 18. Ge användare tillgång till personlig information

Nr	Princip	Rekommendationer
		19. Erbjud gränssnitt och tillgång till information och regelverk 23. Ge proaktiv service 25. Skapa effektiva och samverkande processer 26. Automatisera processer och digitala tjänster
8	Gör digitala tjänster tillgängliga och inkluderande	20. Tjänster ska vara tillgängliga för alla
9	Gör det säkert	41. Utgå från relevanta etablerade krav och standarder för säkerhet och integritet
10	Hitta rätt balans för den personliga integriteten	41. Utgå från relevanta etablerade krav och standarder för säkerhet och integritet
11	Använd ett språk som målgrupperna behöver och förstår	21. Ge stöd för flerspråkighet
12	Gör administrationen enkel	22. Information ska bara efterfrågas en gång
13	Ha helhetssyn på informationshanteringen	27. Informationshanteringen ska säkerställa informationen genom hela värdekedjan 28. Erbjud öppen data 29. Minska uppgiftslämnarbördan 31. Hämta information vid källan 38. Skapa kontroll över era informationsresurser

Relation mellan grundläggande principer och EIF-principer

Nr	Princip	EIF Nr	EIF princip
1	Samverka som förstahandsval	1 12	Subsidiaritet och proportionalitet Att bedöma ändamålsenlighet och effektivitet
2	Arbeta aktivt med juridiken	-	-
3	Öppna upp	2	Öppenhet
4	Skapa transparens till den interna hanteringen	3	Insyn
5	Återanvänd från andra	4	Vidareutnyttjande
6	Se till att information och data kan överföras	5	Teknisk neutralitet och uppgiftsportabilitet
7	Sätt användaren i centrum	6	Sätt användaren i centrum
8	Gör digitala tjänster tillgängliga och inkluderande	7	Integration och tillgänglighet
9	Gör det säkert	8	Säkerhet och respekt för privatlivet
10	Hitta rätt balans för den personliga integriteten	8	Säkerhet och respekt för privatlivet
11	Använd ett språk som målgrupperna förstår	9	Flerspråkighet
12	Gör administrationen enkel	10	Administrativ förenkling
13	Ha helhetssyn på informationshanteringen	11	Att bevara uppgifter