

# Mina ärenden

Byggblocksbeskrivning

# Sammanfattning

## Mina ärenden

Syftet är att ge användaren en tydlig översikt i mötet med det offentliga och andra parter i det digitala ekosystemet

Genom att

- Att uppfylla användarens (medborgaren och företaget) behov av att enklare få översikt över en kundsituation som består av ärenden som återfinns hos flera organisationer
- Att uppfylla aktörens (informationsproducentens) behov av att tillgängliggöra ärendeinformation effektivt i den situation som användaren befinner sig i
- Att uppfylla aktörens (informationskonsumentens) behov av kommunicera ärendeinformation till användaren i det digitala mötet

# Innehållsförteckning

<b>1. Mina ärenden</b> .....	<b>1</b>
1.1 Värdeerbjudande (BMC) .....	1
1.2 Förflyttning - Sammanhang.....	3
1.3 Offentlig sfär – Informationsområde.....	3
1.4 Positionering .....	5
1.5 Information – Rättssäkerhet och Rätt säkerhet .....	5
1.6 Metod.....	6
1.6.1 <i>Metod – Behovsbaserat genomförande</i> .....	6
1.7 Avgränsning.....	6
1.7.1 <i>Informationsområde</i> .....	6
1.7.2 <i>Händelse, Livshändelse, Företagshändelse</i> .....	7
1.7.3 <i>Funktionalitet</i> .....	7
1.7.4 <i>Informationsprenumeration</i> .....	7
1.8 Begrepp.....	7
1.9 Beskrivning av identifierade nyttor.....	9
1.10 Ekonomiska nyttor .....	10
<b>2. Finansieringsanalys</b> .....	<b>12</b>
<b>3. Analys</b> .....	<b>13</b>
3.1 Rättslig analys .....	13
3.1.1 <i>Färdledande myndighet</i> .....	13
3.1.2 <i>Förvaltningsrättslig digital infrastruktur för Informationsutbyte</i> .....	14
3.2 Arkitektur – Koncept Mina Ärenden .....	15
3.2.1 <i>Bakgrund</i> .....	15
3.2.2 <i>Nuläge och målbild</i> .....	16
3.2.3 <i>Samband</i> .....	18
3.2.4 <i>Ansvar</i> .....	18
<b>4. Färdplan</b> .....	<b>19</b>
4.1 Leverabler .....	19
4.2 Identifierade milstolpar 2021 .....	19
4.3 Långsiktig plan 2022 –.....	20
4.4 Identifierade beroenden.....	21
<b>5. Risk- och konsekvensanalys</b> .....	<b>22</b>
<b>6. Dokumenthistorik</b> .....	<b>23</b>

# 1. Mina ärenden

	Utveckling	Förvaltning
Färdledande myndighet	Skatteverket	Skatteverket
Samverkande myndigheter		

Syftet med Mina ärenden är att skapa förutsättningar för det digitala mötet mellan medborgare/företag och de aktörer som verkar inom offentligt finansierad verksamhet. Genom samordning av information och dess flöden kan offentlig sektor erbjuda en stegvis förbättrad service som uppfyller det behov som finns. Byggblockets hela syfte är i princip att överbrygga interoperabilitetens utmaningar.

## Övergripande värdeerbjudande:

Primärt fokus

- Tillhandahålla möjlighet till överblick över vilka ärenden/händelser en aktör (individ/företag) har hos en eller flera myndigheter.

Sekundärt fokus

- Tillhandahålla möjlighet till situationsanpassad överblick med fokus på aktörens behov

Vårt bästa redskap för flexibilitet och förändringselasticitet är behovsundersökningar, snabb återkoppling och små utvecklingssteg som drivs av en nära dialog med användarna. Byggblockets intention är därmed att börja med små förändringar och öppna för egen innovation bland olika parter.

## 1.1 Värdeerbjudande (BMC)

Det definierade värdeerbjudandet anger att syftet med byggblocket Mina Ärenden är att ge användaren, medborgaren och företaget en tydlig översikt i mötet med det offentliga och andra parter i det digitala ekosystemet.

Central utgångspunkt i värdeerbjudandet är att tillgängliggörandet och utformningen av tjänster utgår från individens och företagets (de verkliga kundernas) behov.

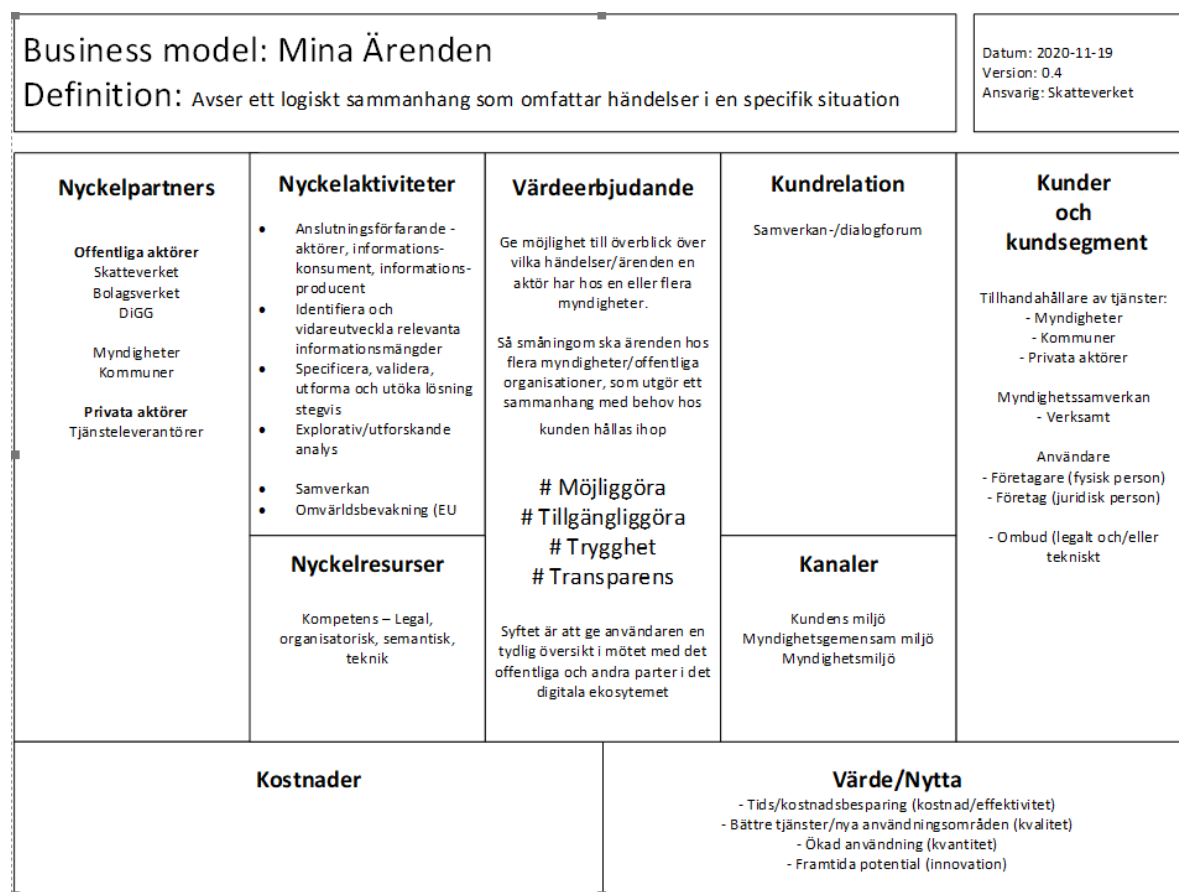
Drivande värdeord som kan ses som närliggande till principer för Mina Ärenden är att byggblocket ses som möjliggörande för aktörer inom den offentliga sfären att realisera de behov medborgare och företag har av digitala möten inom den offentliga sfären.

Grundläggande för Mina Ärenden är att tillgängliggöra den information som behövs för att

uppfylla aktörernas (både offentlig aktör och medborgare/företag) behov, aktörerna ska uppfatta att det digitala mötet är tryggt samt att det ska finnas transparens och öppenhet om hur det digitala mötet är konstruerat.

Arbetet med byggblocket Mina Ärende och behov av ärendevyer inom ramen för det digitala mötet sker i flera faser, den initiala fasen fokuserar på möjligheten att ge förutsättningar överblick över vilka ärenden som en aktör (medborgare/företag) har hos en eller fler aktörer, i senare fas kommer aktörskretsen (informationsproducenter) att utökas och ger möjlighet till att skapa nya sammanhang i det digitala mötet. Initialt omfattar Mina Ärenden området Företagande (se avsnitt 1.3) och riktar sig då till användare såsom företagare, företag och ombud och deras behov ses som drivande för analysen

De nyckelaktiviteter som tidigt identifierats är att specificera, validera och utforma ”riktlinjer” för de potentiella lösningar som realiserar hos extern aktör. Genom att analysera de användningsfall/Usecase som identifierades i arbetet med behovsanalys som genomfördes inom ramen för tidigare regeringsuppdrag ger detta en god grund för att vidmakthålla och vidareutveckla både förekommande och tillkommande behov inom området Mina Ärenden.

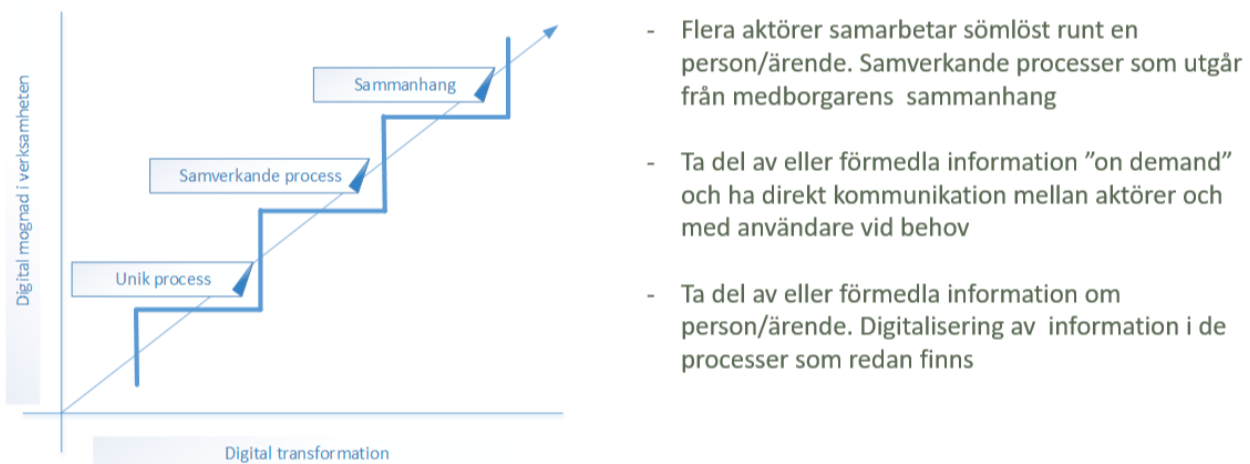


Figur 1 BMC Värdeerbjudande byggblock Mina Ärende

## 1.2 Förflyttning - Sammanhang

De behov som identifierats i tidigare regeringsuppdrag avseende Säkert och effektivt informationsutbyte (2018-2019) pekar på att den förflyttning av informationsbehov går från att enbart beröra de unika processer som återfinns inom respektive organisation till att beröra de sammanhang (situation) som en medborgare eller företag befinner sig i. Detta innebär att den digitala transformationen omfattar förändring och ledning i den unika organisationens utveckling för att uppnå digital mognadsgrad.

Transformationen sker successivt där de unika processerna utvecklas så att de är spårbara digitalt, därefter kommer steget där de digitala processerna samverkar för att sedan övergå i att medborgarens sammanhang och de behov som finns där i (rättigheter och skyldigheter) ska kunna tillgodoses. Sambandet mellan digital mognad och digital transformation och dess förflyttning från unika processer till sammanhang medför att åtkomst till relevant information/data kommer att bli central i den fortsatta digitaliseringen av offentlig sfär.



Figur 2 Samband mellan Digital transformation och Digital mognadsgrad

## 1.3 Offentlig sfär – Informationsområde

Inom ramen för arbetet med Mina ärenden så har ett antal informationsområden identifierats som kan innehålla och som innehåller behov av ärendevyer och de förutsättningar som skulle kunna tillgängliggöras av Mina Ärenden. Det finns idag många lokala exempel på Mina ärenden<sup>1</sup> där återkoppling sker med s.k. ärendeöversikter. Men det saknas förutsättningar som öppnar för gemensam översikt där avsändare och mottagare kan samverka i den situation som medborgare och företag befinner sig i och därigenom ge privatpersoner och företagare begriplig överblick av sina engagemang med den offentliga sfären.

Det finns behov av att kunna följa ett större perspektiv på individens/företagets engagemang i form av bl.a. ärenden som avser en sammanhållen situation snarare än specifika myndighetsärenden, detta behov skiljer sig i sin utformning gentemot att få tillgång till en

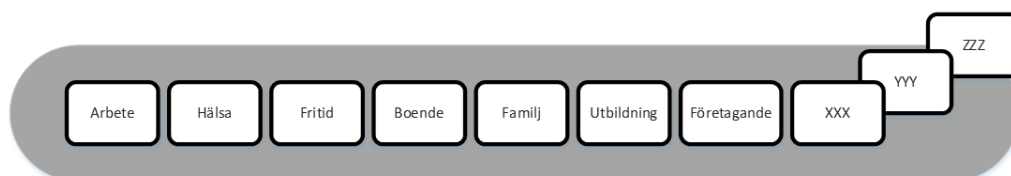
<sup>1</sup> Visualisering av information sker idag i formen av Mina Sidor, dessa återfinns i olika former inom ett flertal organisationers regi och kan omfatta olika typer av tjänster/funktionalitet som den unika organisationen har sett som nödvändig i dess verksamhet.

presentations vy över myndighetsunika ärenden. Här avses situationer såsom t.ex. Starta företag, Rehabilitera från skada/sjukdom, Etablera sig i landet. Ytterligare ett övergripande behov är att mottagande part (individ/företag) upplever att denne får kontroll över sin situation i sin egen miljö, te x i sitt bokförings-/ekonomiprogram.

På sikt innebär detta att även privata aktörer kommer att behöva få tillgång till information avseende bla status för ärende och de händelser som förekommer inom ramen för olika situationer/skeden, det ger då möjlighet för fler parter som kan utforma och bygga användarvänliga lösningar utifrån företagarens eller privatpersonens situation eller livshändelse.

Då Mina ärenden fyller en funktion för att ge förutsättningar för att skapa ärendevyer utifrån de situationer som medborgare och företag befinner sig i, så ger detta att Mina ärendens funktion är samhällsövergripande. Utifrån detta behov så finns det en tydlig koppling gentemot det arbete som sker inom ramen för EU och utvecklingsområdet The European single market och då specifikt utveckling avseende Single Digital Gateway (SDG), inom detta område anges att Medborgare och Företag/organisationer (användaren) enkelt ska kunna **få tillgång till tillförlitlig och relevant information** om regelverk som är giltig både nationellt och på EU-nivå och hur dessa regelverk ska tillämpas för att användaren ska kunna tillgodogöra sina rättigheter inom EU-området.

Inom ramen för SDG anges även att användaren ska kunna finna information **om hur och vad som förväntas av denne i samhällets olika förfarande-/förvaltningsprocesser** och det ställs även upp krav på att **tillgängliggöra stöd/assistans i de fall förfarande och/eller information är svår att förstå och komma vidare i**. Identifierade informationsområden med tillhörande livshändelser framgår av den EU förordning<sup>2</sup> som avser inrättandet av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster 2018/2012.



Figur 3 Policy-/Informationsområden enligt SDG förordning

För att skapa förståelse, spårbarhet och användbarhet avseende medborgare och företags behov av ärendevyer (Mina Ärenden) så används de informationsområden som definieras

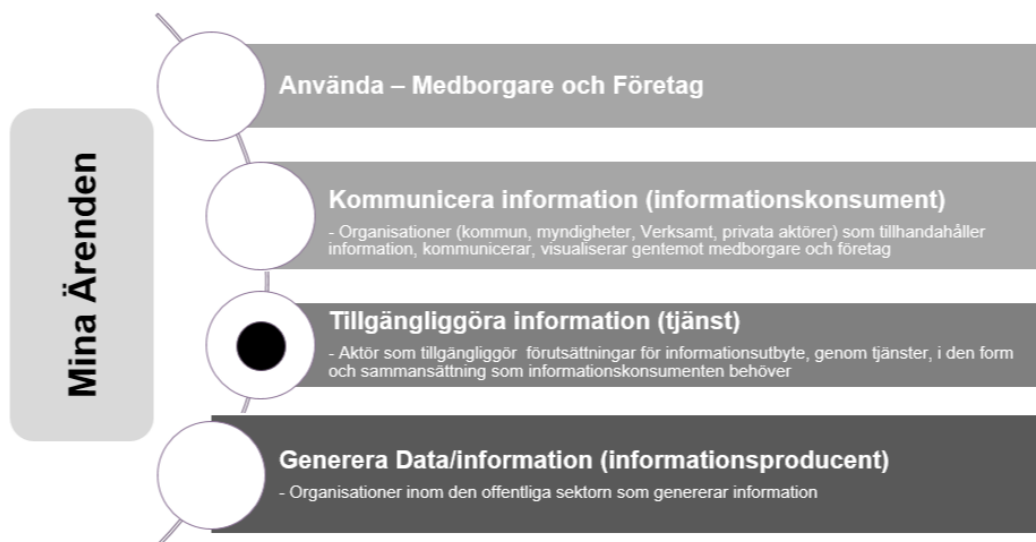
<sup>2</sup> Annex I och II anger policyområden samt livshändelser

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2018.295.01.0001.01.ENG&amp;toc=OJ:L:2018:295:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2018.295.01.0001.01.ENG&amp;toc=OJ:L:2018:295:TOC)

enligt SDG annex I såsom att de speglar den offentliga sfärens aktörer. Angivna (enligt förordningen) informations-/policyområden kan komma att utökas, detta beroende på vilka behov som identifieras inom ramen för den förvaltningsgemensamma digitala infrastrukturen för informationsutbyte.

## 1.4 Positionering

Byggblocket Mina Ärendens bidrag till det digitala ekosystemet är att tillgängliggöra information till de aktörer (informationskonsument) som interagerar med användare och de som genererar information i sina roller som förvaltningsrättsliga organisationer eller på annat sätt är aktör i den offentliga sfären.



Figur 4 Mina ärendes position i det digitala ekosystemet

## 1.5 Information – Rättssäkerhet och Rätt säkerhet

De informationsflöden som berör Mina Ärenden kommer att innebära att personuppgiftsbehandling i förekommer i varierande omfattning, detta medför att byggblocket måste ha hög medvetandegrad vad gäller rättsliga förutsättningar för att upprätthålla rättssäkerhet för individ/företag men också klara av att fastställa rätt grad av säkerhet.

Grundläggande kriterier för att skydda medborgare/företag och den information som hanteras framgår bla annat av European Data Protection Boards (EDPB) utgivna rekommendationer<sup>3</sup>.

- Processing should be based on clear, precise and accessible rules
- Necessity and proportionality with regard to the legitimate objectives pursued need to be demonstrated
- An independent oversight mechanism should exist

<sup>3</sup> De grundläggande garantierna som uttrycks av EDPB (återgivna på engelska för att inte förvanska dess innebörd). Källa: [https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/recommendations/edpb-recommendations-022020-european-essential\\_en](https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/recommendations/edpb-recommendations-022020-european-essential_en)



- Effective remedies need to be available to the individual

Det bör noteras att behovet av att tidigt ta hänsyn till rättsliga aspekter samt säkerhetsaspekter är uttalat stort, samt att detta arbete ska ske i kontinuerlig samverkan. Av vikt är att kontinuitets-, kris- och incidenthantering är möjlig att hantera för byggblocket Mina Ärenden, behovet ökar ju fler informationsområden, aktörer och användare som deltar/agerar in det digitala ekosystemet.

För rättsliga förutsättningar redogörs detta i avsnitt 4.1, för informationssäkerhetsfrågor hänvisas till kapitel 6.

## **1.6 Metod**

Genomförandet har ett kvalitativt anslag samt med viss empirisk undersökning i kombination med litteraturstudie.

Inhämtning av information/analysunderlag har skett genom återanvändning av de underlag avseende behovsanalys detta i form av användarfall (usecase) som identifierades och definierades inom ramen för tidigare regeringsuppdrag avseende Effektiv och säkert informationsutbyte<sup>4</sup>.

Exempel på empiriskt anslag är deltagande i workshops, ledande av workshops, genomförande av tematräffar samt studie av internationella rapporter. Samverkan har skett inom den egna organisationen, med andra myndigheter/organisationer samt med övriga byggblock inom den förvaltnings gemensamma digitala infrastrukturen

### **1.6.1 Metod – Behovsbaserat genomförande**

Lärande och återkoppling sker genom insiktsskapande piloter, formen för genomförande är en kontinuerlig återkoppling/utvärdering av de delar, värderjudande, användningsfall och scenarion som tillsammans utgör och bygger upp det sammanhang som byggblocket Mina Ärenden befinner sig och har rådighet över.

## **1.7 Avgränsning**

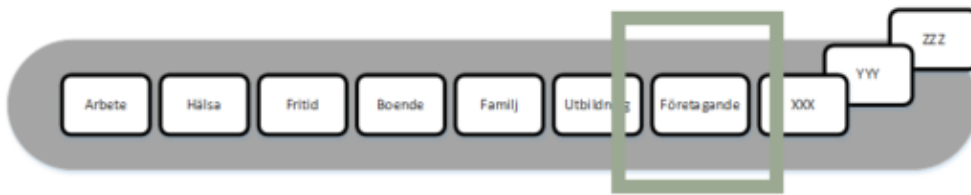
För att skapa förutsättningar för att kunna genomföra relevant analys och för att sätta lämplig förväntansnivå avseende byggblocket Mina Ärenden har ett antal avgränsningar gjorts.

### **1.7.1 Informationsområde**

Bland de policy-/informationsområden som identifieras i SDG förordningen återfinns bla Arbete, Boende, Företagande m.fl. Initialt fokuseras analysområdet för Mina Ärenden till att avse området Företagande, detta för att skapa ett hanteringsbart analysområde för arbetet med byggblocket Mina Ärenden. Avgränsningen framgår även av den BMC som utgör utgångspunkt för arbetet med Mina Ärenden.

---

<sup>4</sup> <https://www.regeringen.se/4ada4b/globalassets/regeringen/block/kontaktblock/infrastrukturdepartementet/pressekreterare/slutrapport-med-missiv---sakert-och-effektivt-informationsutbyte-190815.pdf>



### 1.7.2 Händelse, Livshändelse, Företagshändelse

Fokus inom byggblocket Mina Ärenden ligger initialt på det förvaltningsrättsliga ärendet och dess status, vilket innebär att händelser, livshändelser-, företagshändelser ligger utanför områdets nuvarande scoop. Uppdraget är dock medvetna om att arbete med händelser pågår i olika initiativ<sup>5</sup>/projekt samt att utkomsten av det arbetet i framtiden kan komma att påverka ansvarsområdets omfång/scoop för Mina Ärenden.

### 1.7.3 Funktionalitet

Funktionalitet som är eller har mycket nära anknytning till verksamhetsspecifik<sup>6</sup> ärendehantering har avgränsats bort. Detta omfattar bla

- Registrering/redovisning av uppgifter som används såsom underlag för att fatta beslut i förvaltningsrättsligt ärende
- Betalningsfunktionalitet

### 1.7.4 Informationsprenumeration

Behovet av att kunna prenumerera på händelser/information finns för närvarande inte definierat i något useCase – behovet är dock påtalat men omhändertas inte inom ramen för Mina Ärenden i nuläget.

## 1.8 Begrepp

Begrepp	Definition	Källa
Informationsproducent	Aktör, i form av organisation inom den offentliga sfären, som tillhandhåller ärendeinformation som genererats inom ramen för den egna verksamheten	egen
Informationskonsument	Aktör, i form av organisation inom den offentliga sfären, som tillgängliggör ärendeinformation gentemot användare (medborgare/företag) via gränssnitt	egen

<sup>5</sup> Bland annat så pågår det för närvarande initiativ som eSam driver avseende livshändelser <https://www.esamverka.se/vad-vi-gor/exempel-livshandelsdriven-utveckling.html#>

<sup>6</sup> Med verksamhetsspecifik ärendehantering avses sådana processer/flöden som enligt förordning, uppdragsbeskrivning, uppdrag enligt lag åligger en organisation att uppfylla.

Digitalt ekosystem	Det digitala systemet vari förvaltningsgemensam infrastruktur verkar med tekniska förutsättningar.	egen
--------------------	--	------

# Nyttoanalys

## 1.9 Beskrivning av identifierade nyttor

Nyttan med Mina ärenden har beräknats ett antal gånger, den potentiella nyttan med en digital ärendevy kan uppskattas till att vara ansevärd. Detta sett både ur bidragande perspektiv dvs en organisation som ansluter sig till ekosystemet såsom aktör som genererar information och ur perspektivet informationskonsument dvs tillhandahållare av interaktionsyta som användare i form av medborgare och företag.

Till större del så realiseras nytta/värde utanför offentlig sfär – med detta avses att det digitala mötet som möjliggörs via funktionalitet för ärendevyer (i olika perspektiv/ användningsändamål) realiseras i medborgaren och företagets sfär. Det noteras dock att värde även uppstår inom ramen för de organisationer som ansluter sig till ekosystemet genom att möjlighet till arenor för möten skapas i nya mönster och genom nya potentiellt nya mötesarenor.

Värdet och nyttans storlek är beroende av flera faktorer<sup>7</sup>, däribland att informationsmängder tillgängliggörs av flera organisationer (vilka har koppling till de informationsområden som definieras i Single Digital Gateway (SDG) förordningen, att det digitala mötet (ärendevyer) utformas på ett sådant sätt att medborgare och företag uppfattar tjänsteutbudet som relevant för de behov som dessa har.

Centrala utgångspunkter för nyttovärdering är:

- Antal Informationsområden
- Antal Användningsfall/UseCase
- Antal informationsproducenter som bidrar med informationsmängder
- Antal informationskonsumenter som bidrar med gränssnitt för ärendevyer
- Antal användare i form av medborgare och företag
- Antal identifierade och realiserade UseCase (baserade på medborgares och företags behov)

Kostnaden är naturligtvis helt beroende av hur man definierar byggblocket men en viss central kostnad kommer att finnas hur som helst. Stor andel av kostnaden ligger dock hos producenter och konsumenter för nyttjande av byggblocket, dvs producenter måste ha funktionalitet för att

---

<sup>7</sup> Det kan noteras att enligt *Nyttoanalys Digitalt ekosystem* som utfördes av Verksam 2018 finns stora vinster av en nationell hantering av ombud. I rapporten uppskattas nyttan av att införa en "dashboard, Samlad vy och status" hos myndigheter med målgruppen företag till 557 miljoner kronor per år, nyttorna fördelas till övervägande del till företag, ombud och tjänsteleverantörer men även myndigheter och kommuner åtnjuter stor nytta. Nyttorna uppskattades och fördelades efter företag och bransch samt andra aktörer såsom ombud, myndigheter och kommuner, tjänsteleverantörer. I rapporten anges även att om området vidgas till att omfatta även fysiska personer och privata aktörer bör nyttan bli större. Källa:

<https://tillvaxtverket.se/download/18.a1f3e3b173f31d4727acf6e/1599726704348/%C3%84%202017-1198-18%20Bilaga%204%20-%20Rapport%20nyttoanalys%20ekosystem%20-%20%C3%84%202018-140-01.PDF>

tillgängliggöra informationen och konsumenterna behöver utveckla funktionalitet för att visualisera informationen.

Det är klart avgörande att det finns producenter (definierad såsom informationskonsument eftersom denne konsumerar information och vidareförmedlar denna till slutkund) som tillgängliggör information avseende ärenden och deras status så heltäckande som möjligt samt att dessa aktörer ges möjlighet att bygga vyer, mina sidor, dashboards etc där individer och företag kan få den eftersökta överblicken

## 1.10 Ekonomiska nyttor

Nyttoanalys<sup>8</sup> genomförd tillsammans med ansvarig gruppering DIGG, sammanställt material har omhändertagits av dem, nedan angivna uppgifter avser potentiella mätmöjligheter avseende värdet/nyttans realisering. De nyttor som identifierats och definierats på en övergripande nivå realiseras successivt över tid, detta allteftersom fler aktörer ansluter sig till det digitala ekosystem och ges möjlighet att realisera de behov som återfinns hos medborgare företag.

En övergripande nyttoanalys har genomförts inom ramen för regeringsuppdraget och på uppdrag av DiGG, i den redovisas potentiella nyttoområden. Med anledning av att den genomförda nyttoanalysen avser policyområden som placerar sig utanför det område som analyserats av Byggblocket Mina Ärenden, så hanteras detta genom att den särredovisade nyttoanalyserapporten används som benchmarkunderlag vid prioriteringar som kan hanteras inom ramen för byggblockets ansvar.

Vid genomförandet av nyttoanalys har värdering inte genomförts (i nuläget) uttryckt i kronor, bedömning görs istället utifrån realiserbar potential – detta för att undvika att dubbelberäkning görs, förespeglning om leveransmöjligheter som inte kommer att kunna ske i närtid, hänsyn tas då även till förändringar såsom minskning/utökning av scope mm.

Beskrivning av nyttan	Var uppstår	Hur har nyttan	Estimerad nytta/år
Anslutna informationsområden	Samhällsnivå, aktörer i den offentliga sfären	Antal identifierade informationsområden (initialt 1 område – företagande)	

<sup>8</sup> Nyttor i samhället även kan värderas utifrån de bedömningar som görs av oberoende parter såsom tex OECD. I rapporten digital government index framgår att mätpunkter kan ske utifrån aspekter såsom Government as an platform, digital by design, Userdriven, Data-driven public sector mfl.

källa: <http://www.oecd.org/gov/digital-government-index-4de9f5bb-en.htm>

Antal anslutna aktörer som agerar inom informations-området	Samhällsnivå aktörer inom den offentliga sfären	Antal identifierade aktörer i rollen som informationsproducenter  (initialt 2 parter – skatteverket och bolagsverket i form av verksamt.se)	
Identifierade och realiserade UseCase	Användare i form av medborgare och företag	Antal identifierade och realiserbara usecase	
Identifierade och realiserade funktionaliteter	Samhällsnivå, offentliga organisationer	Antal funktionalitetsvariationer (initialt titta-funktionalitet i en ärendevy)	

## 2. Finansieringsanalys

Producenter av information avseende information som används i ärendevyer ansvarar och finansierar tillgängliggörandet, på överenskommet sätt, av dessa. Konsumenterna, t ex en myndighets mina sidor, en myndighetsgemensam lösning (verksam, flytta) eller en privat aktör, finansierar den utveckling som krävs för att visualisera den information som tillgängliggörs inom ramen för Mina Ärenden.

Ansvarig myndighet (för byggblocket Mina Ärenden) bör få i uppdrag och därmed finansiering, via anslag, för att förvalta och vidareutveckla ramverket. Färdledande myndighet tillhandahåller kompetenser som krävs för att vidmakthålla och utveckla byggblocket, dessa kompetenser avser:

- Uppdragsledning
- Arkitektur (Teknik/Information)
- Verksamhetsutvecklare
- Säkerhet
- Utvecklingsteam (div kompetenser)

Sammantaget under år 1 (2021) uppskattas behovet av resurs (avser preliminärt äskande av medel) till:

*Personell resurs: 10 ÅA*

(av dessa avser 3 ÅA overhead och 7 ÅA motsvarande ett utvecklingsteam, under 2021 startas utveckling upp och förväntad resursförbrukning uppgår därför till 75% av årsarbetstiden avseende ÅA utvecklingsteam.)

*Tekniska förutsättningar:* Här återfinns tillkommande kostnader för att upprätta testmiljöer/licenser mm som är användbara vid utveckling. Kostnader för tekniska förutsättningar är i nuläget inte uppskattat, detta med anledning av det ännu ej är klarlagt vilka förutsättningar som krävs.

# 3. Analys

## 3.1 Rättslig analys

Rättslig analys omfattar analys ur perspektiven Färdledande myndighet samt Förvaltningsrättslig digital infrastruktur för Informationsutbyte.

### 3.1.1 Färdledande myndighet

Förvaltningsrättslig analys avseende färdledande myndighet och dess uppdrag, i detta fall Skatteverket

#### *Skatteverkets uppdrag*

Att utreda Skatteverkets uppdrag är centralt för att kunna avgöra vilka aktiviteter som myndigheten får företa sig. Behovet av en sådan utredning gör sig gällande dels utifrån det perspektivet att en myndighet endast får vidta åtgärder som har stöd i rättsordningen och dels ur perspektivet att en åtgärd som innefattar behandling av personuppgifter vanligtvis ska vara fastställd i nationell rätt.

Skatteverkets uppdrag beskrivs i ett antal olika författningar. Myndighetens grundläggande uppdrag finns reglerat i förordning (2017:154) med instruktion för Skatteverket. I förordningen beskrivs Skatteverkets uppdrag i olika verksamhetsgrenar och myndighetens utökade serviceåtaganden. Skatteverket har tillsammans med andra myndigheter i Sverige också uppdrag enligt myndighetsförordningen (2007:515).

Potentiellt för den typ av tjänst som omfattas av avgränsningen i detta uppdrag så omfattar den rättsliga analysen Skatteverkets uppdrag att lämna hjälp, vägledning och service till enskilda när dessa t.ex. ska fullgöra uppgiftsskyldighet som kommer i fråga. Nedan redovisas myndighetens utökade serviceåtagande i punkt form;

Skatteverket ska enligt 3 § myndighetsförordningen hushålla väl med statens medel. Skatteverket ska enligt 6 § myndighetsförordningen fortlöpande utveckla verksamheten. Det innebär att Skatteverket ständigt utifrån presenterade behov, tillgänglig teknik och ett ansvarsfullt ekonomiskt sinnelag bl.a. ska tillhandahålla tjänster som motsvarar enskildas behov och förväntningar. Skatteverket ska också verka för att genom samarbete med myndigheter och andra ta till vara de fördelar som kan vinnas för enskilda samt för staten som helhet.

Skatteverket ska enligt 11 § förordning med instruktion för Skatteverket tillhandahålla behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad information och service till allmänhet och företag.

Skatteverket ska, enligt 10 § förordning med instruktion för Skatteverket, bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som för myndigheten.

Enligt 6 § förvaltningslag (2017:900) ska myndighet se till att kontakterna med enskilda är smidiga och enkla. Myndigheten ska vidare lämna den enskilde sådan hjälp att hen kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Hjälpen ska ges utan onödigt dröjsmål.



Med Skatteverkets uppdrag som utgångspunkt har myndigheten över tid tillhandahållit en mängd tjänster i digital miljö och erbjudit såväl rättslig information som handhavande information digital och i pappersformat.

### 3.1.2 Förvaltningsrättslig digital infrastruktur för Informationsutbyte

#### ***Kompetens och styrning***

Mina ärenden-lösningar förväntas realiserar av offentliga aktörer och privata aktörer som ensamma eller tillsammans med andra vill tillgodose ett informationsbehov hos en avgränsad användarkrets. Exempel på sådana befintliga Mina ärenden-lösningar är verksamt.se och Flytta.se.

För myndigheter och kommuner som engagerar sig i att tillhandahålla Mina ärenden-lösningar krävas det att aktiviteten har stöd i myndighetens instruktion, materiell lagstiftning eller på annat sätt i rättsordningen. I många fall kommer engagerade myndigheter att försöka utföra en del av sin reglerade myndighetsutövning inom ramen för Mina ärenden-lösningen. I andra fall vill myndigheterna, jämsides med myndighetsutövningen eller avskilt, tillhandahålla service inom sitt verksamhetsområde. Kompetensfrågorna kommer dock inte endast att stå i fokus i frågan om de ärendevyer som kan bli aktuella att visa inom lösningen. Härutöver förekommande servicefunktioner, kopplade e-tjänster och mycket annat måste också prövas och säkerställas ur ett legalitetsperspektiv.

Mina ärenden-lösningar förväntas också kunna tillhandahållas av privata aktörer. I dessa fall kommer inte kompetensen ur ett legalitetsperspektiv för den privata aktörens engagemang att hamna i fokus.

En Mina ärenden-lösning som involverar flera myndigheter eller privata aktörer kommer att kräva i varje fall överenskommelse resp. avtal som ram för lösningen. Inom en sådan lösning finns en mängd rättsliga frågeställningar som behöver besvaras, bl.a. frågor kring behörighet, personuppgiftsansvar och förvaltning. Det är dock inte uteslutet att det kan komma att krävas ytterligare stöd för samverkan i form av författningsreglering.

För Skatteverket som byggblocksansvarig myndighet kommer det att kräva ett nytt författningsreglerat stöd för att skapa legitimitet för det arbete med att samordna, utveckla, tillhandahålla, förvalta och avveckla funktionen Mina ärenden.

#### ***Informationshantering***

Mina ärenden-lösningar kommer att innefatta informationshantering. En grov indelning kan göras mellan sådan informationshantering som sker för att skapa, förvalta och utveckla själva lösningen och sådan informationshantering som avser att tillgängliggöra den information som behövs för att uppfylla aktörernas behov. Informationshanteringen kommer att ske hos deltagande aktörer och i själva lösningen. Frågor kring uppkomst av allmänna handlingar och förekomst av sekretesskydd för behandlade uppgifter kommer sannolikt att vara i fokus. Även frågor om arkivering resp. gallring kommer också att behöva hanteras.

För användares åtkomst till information i Mina ärenden-lösningar kommer frågor kring autentisering och auktorisation att aktualiseras.

Informationshanteringen i Mina ärenden-lösningar kommer att ställa höga krav på informationssäkerheten.

### ***Personuppgiftshantering***

Inom Mina ärenden-lösningar kommer det att behandlas personuppgifter. Detta ställer krav på de inblandade aktörerna att, vid sidan av legaliteten, pröva och säkerställa den rättsliga grunden för den behandling som kommer att ske inom lösningen. Deltagande aktörer måste också givetvis säkerställa att grundläggande principer för behandling av personuppgifter uppfylls, bl.a. ifråga om uppgiftsminimering och tydliga samt avgränsade ändamål för behandlingen.

Vem som har personuppgiftsansvaret för personuppgiftsbehandlingar i Mina ärenden-lösningar måste klargöras, både mellan ev. flera deltagande aktörer och i förhållande till enskilda användare. Vilken eller vilka aktör(er) som bär personuppgiftsansvaret beror på vilket behov den enskilda lösningen avser att tillgodose och hur lösningen är uppbyggd. Ändamål och medel för personuppgiftsbehandlingarna i lösningen är avgörande. I den mån som flera aktörer samverkar i att tillhandahålla en Mina ärenden-lösning kan också ett gemensamt personuppgiftsansvar aktualiseras.

Regelverket kring personuppgiftsbehandling och aktörernas förmåga att efterleva detta har stor betydelse för användarnas och allmänhetens förtroende för både tillhandahållna tjänster som digitaliseringen i stort. En viktig aspekt i detta sammanhang är att informationssäkerheten upprätthålls i tillhandahållna Mina ärenden-lösningar. Det är också viktigt att inblandade aktörer upprätthåller de ändamål för vilka tjänsterna tillhandahålls och säkerställer att ändamålsglidning inte förekommer.

### ***EU-rätt***

EU-rätt som kan få betydelse för Mina ärenden-lösningar ifråga om utformning och utveckling är SDG-förordningen (EU 2018/1724 om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster).

## **3.2 Arkitektur – Koncept Mina Ärenden**

### **3.2.1 Bakgrund**

Avsnitt avseende Koncept Mina Ärenden beskriver hur de första delarna av det myndighetsgemensamma byggblocket "Mina ärenden" (inom ramen för företagande) är tänkt att realiseras på konceptuell nivå av den färdledande myndigheten Skatteverket.

Utvecklingen drivs av behovet av att förenkla för den kund som behöver ha kontakt med mer än en myndighet/region/kommun via ärenden. På längre sikt skulle även kontakter via ärenden med privata aktörer och/eller europeiska samarbeten kunna omfattas.

Resultatet av den första delen planeras vara en prototyp för tidsbestämd pilotdrift i samarbete med Verksam.se, alternativt annan aktör inom området Företagande.

Piloten prövar en *hypotes* att digitalisering av det offentliga Sverige kan drivas på genom att *tillgängliggöra sammanhållen översiktlig ärendeinformation avseende flera ärenden. Detta möjliggör användning av ärendeinformation på de sätt kunden önskar.*

Hypotesen utgår från förutsättningen att varje myndighet har egna ärenden. Kunden har nytta av om det blir enklare att hålla samman myndigheternas ärenden utifrån varje kunds unika situation, t ex livshändelser/företagshändelser. Hypotesen baseras på Regeringsuppdragen samt erfarenheterna från Verksam.se.

En hypotes kan förverkligas på flera olika sätt (av flera koncept). Det konceptet som prövas i piloten baseras på *sammanhållna ärendegrupper*.

Genom att de sammanhållna ärendegrupperna är nåbara i en gemensam central punkt möjliggörs ett bredare användningsområde eftersom den kundsituation som stöds av ärendegruppen inte är bunden till en specifik typ av aktör (myndighet, kommun, region eller privat aktör). Via ett anslutningsförfarande (med juridisk utredning) skulle det i en framtidvara möjligt att skapa ärendegrupper som håller samman ärenden hos valfria informationsproducenter.

### 3.2.2 Nuläge och målbild

Idag finns behov för en **informationsproducent** av att hålla samman flera ärenden i ett för **slutkonsumenten** samlat sammanhang. Behovet finns både när slutkonsumentens hela sammanhang befinner sig inom en enda verksamhet och när flera verksamheter tillsammans utgör sammanhanget. Samlingen av ärenden som utgår slutkonsumentens samlade sammanhang kallas för en *ärendegrupp*.

Idag kan varje informationsproducent skapa sin egen samling med ärendegrupper **inom** sin verksamhet. Det finns även framgångsrika exempel där samverkan skett **mellan** flera informationsproducenter, t ex Verksam.se. Där har Verksam.se i rollen av **informationskonsument** skapat ärendegrupper med ärenden från flera myndigheter. För att *sänka tröskeln* för att skapa sådana samverkansformer är tesen att en lätt tillgänglig ärendegruppshantering utgör en viktig pusselbit. Den skulle även kunna användas vid utökade samarbeten med andra offentliga aktörer, privata näringslivet och intresseorganisationer

Hypotesen som beskrevs inledningsvis kan förverkligas av flera koncept (på flera sätt). Det konceptet som prövas i piloten baseras på *sammanhållna ärendegrupper*. Några utmärkande egenskaper:

- Ärendegrupper kan nås via en central punkt.
- En ärendegrupp har ett antal ärende från olika informationsproducenter kopplade till sig.

- Ärendegruppen är unik för slutkonsumenten och baserad på slutkonsumentens syfte.
- Varje ärendegrupp har en av informationskonsumenterna som ägare.
- Fri ingångsrätt: Varje ärendegrupp kan läsas från flera informationskonsumenter men skapas eller ändras endast via av informationskonsumenterna vilken agerar ägare. (Tillståndsbaserad läsning.)
- Utlämnande av status sker genom att när slutkonsumenten efterfrågar ärendestatus för ärenden i ärendegruppen hämtas och vidareförmedlas denna till den informationskonsument som frågade.
- Det är informationskonsumenten som tolkar informationen.

Då behovet av sammanhållna ärendegrupper är vida spritt, både till många domäner och till många parter är det viktigt att anslutningen blir **flexibel**. Det erhålls genom att pusselbiten Mina ärenden enbart omfattar det mest centrala. Vi bedömer att det mest centrala att först lansera är *lätt tillgängliga* och *flexibelt* sammanhållna ärendegrupper. Med *lätt tillgänglig* menas att det för en informationskonsument är enkelt att få tillåtelse att skapa en ärendegrupp, att de ärenden som knyts till ärendegruppen kan vara både offentliga och privata så länge de uppfyller vissa kriterier, samt att det är enkelt att använda en ärendegrupp även från en annan part än där den skapades (fri ingångsrätt). Med *flexibel* menas att för att ärendegruppen ska passa en unik slutkonsumentens situation är det informationskonsumenten som hjälper slutkonsumenten att välja ut vilka ärenden hos de anslutna informationsproducenterna som ska inkluderas. Detta för att stödja innovation.

Med *flexibel* menas också att slutkunden kan nå informationen via flera olika informationskonsumenter. Det är inget krav att dessa använder sig av Mina ärenden. På så vis minimeras inläsningseffekter på grund av ärendegrupper.

Även ur perspektivet hos den informationsproducent som ser ett behov av sammanhållna ärendegrupper är det *lätt tillgängligt* och *flexibelt* att börja använda Mina ärenden. Anslutning kan ske stegvis, kanske börjar man med de ärenden där samverkan med en annan part är viktigt sett ur kundens perspektiv och utökar vart eftersom. Vartefter ärendetyper tillgängliggörs via Mina Ärenden kan informationskonsumenter börja skapa ärendegrupper där de nya ärendetyperna ingår.

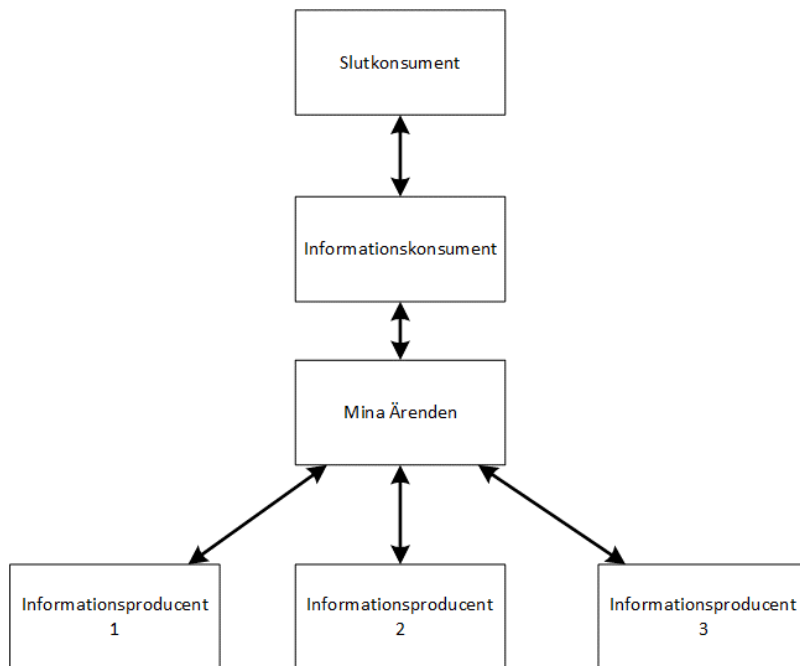
En viktig förutsättning för enkelhet och flexibilitet är att tolkningen av den information som hämtas via Mina Ärendens status-funktion inte tolkas centralt utan hos varje informationskonsument. På så vis undviks köbildning när flera konsumenter och producenter samtidigt vill börja använda Mina Ärenden och man behöver inte tävla om resurser hos Mina Ärenden.

Designen är sådan att producenter och konsumenter själva gör arbetet med att ansluta sig och sedan enkelt certifierar sin implementation för att komma igång. (Under utvecklingsfasen finns även en enkel explorativ miljö att tillgå för förståelse och kvalitetssäkring samt för en mindre avgift provkörning av nya flöden som stöds av nyutvecklade ärendegrupper.)

I samband med piloten sker ökningen av mängden möjliga ärendegrupper successivt men kontrollerat.

### 3.2.3 Samband

Bilden nedan visar översiktligt sambandet mellan olika aktörer.



Figur 5. Ansvar: Grundläggande samband.

### 3.2.4 Ansvar

Generella egenskaper hos aktörer avser att de ska:

- Vara *identifierbara*.
- Ha *rättshandlingsförmåga*.
- Ha kunskap om sina *rättigheter/skyldigheter*
- Ha tydligt ansvar och mandat vid *incidenter*.

# 4. Färdplan

## 4.1 Leverabler

- Fördjupa koncept avseende Ärendegrupper (arkitektur)
- Påbörja och utforma koncept avseende Händelse (samverkan med Verksamt)
- Påbörja utformning av införandestrategi 2021 Q1
  - o Förebered ”onboarding” för informationsproducent/konsument
- Explorativ testmiljö
  - o Prototyp – digitalt möte
    - Skiss av ärende, olika perspektiv
  - o Pilot – digitalt möte
    - Insiktsskapande pilot inom ett och/eller flera informationsområden

## 4.2 Identifierade milstolpar 2021

Nr	Beskrivning	Intressent	Klart datum	Klartkriterier	Ansvarig	Samverkanspartner
L1	Koncept ärendegrupper verifierat och förankrat		2021-12-31		Skatteverket	TBD
L2	Pilot med flera producenter/konsumenter, ärendegrupper		2021-12-31		Skatteverket	TBD
L3	Koncept kundhändelser beskrivet <ul style="list-style-type: none"><li>• Begrepps modell för kundhänd elser förankrad</li><li>• Kundhänd elser testad hos nya verksamt</li></ul>		2021-12-31		Skatteverket	TBD

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testbädd tillgänglig för anslutning</li> <li>• En första konsument ansluten till testbädden</li> <li>• En första producent ansluten till testbädden</li> <li>• Guide för anslutning</li> </ul>					
L4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablera samverkansforum</li> </ul>		2021-12-31	Skatteverket		
L5						
L6						
L5						

### 4.3 Långsiktig plan 2022 –

Nr	Beskrivning	Klart datum	Klartkriterier	Ansvarig	Samverkanspartner
L1	Gemensamma avtalsramar för att använda Mina ärenden är formulerade	2022-12-31			

L2	En första konsument använder lösningen skarpt	2022-12-31			
L3	Minst en producent tillgängliggör information i skarpt läge och en andra konsument ansluten till testbädden				
L4	<b>Drift, förvaltning &amp; vidareutveckling</b>	2023	----		

#### 4.4 Identifierade beroenden

Gemensam övning avseende beroende har genomförts i DiGGs regi, unikt beroende som identifieras av byggblocket omhändertas av byggblocket utifrån det usecase som är i fokus.



# 5. Risk- och konsekvensanalys

Risk och konsekvensanalys har genomförts den 201021 och levereras till ansvarig del (Säkerhet) hos DiGG. Generella risker som löpande har identifierats inom ramen för arbetet med Mina Ärenden redovisas enligt nedan:

ID	Riskgrupp	Risk	Beskrivning	Konsekvens
1	Roadmap	Forcerad framställning av aktiviteter	Skev bild av vilken nivå befintlig funktionalitet uppnår i mognadsgrad, med detta avses tex realisering av värde/nytta	Leder till felaktiga estimat avseende värde/nyttorealiserings
2	Arkitektur	Ekosystemready informationsproducent	Organisationer följer olika former av arkitektur som bidrar till den egna organisationens förverkligande	Leder till felaktiga antaganden om skalbarhet av gemensam utformning av tjänst/funktionalitet
3	Behov	Oklar målbild	Avsaknad av gemensam målbild ger oklart uttryckta behov. Förväntansbild avseende potentiella tjänster och realisering av dessa blir orealistiska	Värde-/nyttorealiserings blir orealistisk och icke trovärdig vilket leder till att viljan att ansluta sig som aktiv part (gäller både informationsproducent och informationskonsument) i ekosystemet minskar
4	Organisation	Otydligt ansvar	Vem bestämmer? Otydligt ansvar och med det beslutsmandat avseende vägvalsfrågor samt prioritering	Skapar tröghet och minskar flexibilitet/förändringselasticitet inom byggblockets ansvarsområde
5	Semantik	Låg grad av informationsförståelse	Förstår organisationen sin egen information, är den väl definierad, följer den standarder (internationell/nationell)?	Leder till minskad skalbarhet avseende anslutning till ekosystem såsom informationsproducent. Leder även till minskad möjlighet för informationskonsument att tillgodose medborgarens/företagets behov i dennes situation
6	Teknik			
7	Juridik	Oklar målbild	I avsaknad av beskrivna behovsflöden saknas/bortfaller möjligheten att bedöma vilka förändringsbehov som finns inom ramen för informationsförsörjning (informationsutbyte)	
8	Arbetsform	Otydligt utformad behovsbild	Uttryckta behov som beskrivs alltför övergripande och i svepande ordalag och snarare utgör mål/vision	Genererar felaktiga förutsättningar för att kunna skapa en MVP som kan utvecklas över tid, skapar även osäkerhet hos aktörer som potentiellt skulle kunna ansluta sig till ekosystemet (både producent och konsument)

# 6. Dokumenthistorik

Version	Datum	Ändringar	Ansvarig
V 0.1	200826	Dokumentmall skapat	Mårten J
V0.2	201001	Dokument anpassat till Mina Ärenden	Susanna S
V 0.3	201120	Dokumentet publicerat i gemensamt samarbetsrum	Susanna S
V 0.4	201123	Dokumentet kompletterat med rättsliga förutsättningar, ändrat sparform, tillagt avsnitt för dokumenthistorik	Susanna S
V 0.5	201211	Dokument uppdaterat med arkitektur – koncept Mina Ärenden	Susanna S
V 0.6	210119	Dokument kompletterat med arkitektur – koncept avseende Ärendegrupper, avsnitt Leverabler samt milstolpar reviderat	Susanna S