



Vägledning

för anslutning till Mina meddelanden, 2021-04-01, version 1.0

Ersätter Guide för verksamheten

Anslutningsbeskrivningar för Mina meddelanden
2019-04-15 Version 1.3

Dnr: 2021-696



Så här får du använda informationen i den här vägledningen:

Informationen i det här dokumentet har rättighetsmärkningen CC0 1.0

Det innebär att du får kopiera, modifiera, distribuera och sprida informationen, även i kommersiellt syfte, utan att fråga om lov. Vid användning eller hänvisning till informationen ska du inte antyda godkännande eller stöd från upphovsmannen eller bekräftaren.

För mer information, [läs om licensen hos Creative Commons](#).



Förord

Denna vägledning riktar sig till dig som verksamhetsutvecklare på en statlig myndighet, kommun eller region. Verksamhetsfrågorna som beskrivs rör såväl strategisk som taktisk och operativ nivå.

Kapitel 1 till 4 ger en översiktlig orientering av de primära intressenternas tillämpningar av Mina meddelanden.

I kapitel 5 och framåt ges en ämnesvis fördjupning med beskrivningar mer i detalj och ämne-för-ämne kring infrastrukturen och principerna bakom Mina meddelanden.

Sist i dokumentet finns en ordlista med några begrepp och definitioner som ofta förekommer i texten.

Vägledningen kan med fördel läsas kapitelvis men även utan särskild inbördes ordning.

Innehållsförteckning

Förord.....	2
1 Mottagaren och infrastrukturen Mina meddelanden.....	7
1.1 Inledning	7
1.2 Vilka är Mottagarna? - något om målgrupperna	7
1.3 Vem har tillgång till en digital brevlåda?	7
1.3.1 Privatpersoner	7
1.3.2 Registrerade företag.....	7
1.3.3 Andra kan få tillgång till brevlådan	7
1.3.4 Ingen insyn från myndigheter eller allmänhet	8
1.4 Vad innebär att en Avsändare är "nixad"?.....	8
1.5 Postmottagning.....	8
Kontaktuppgifter och aviseringsinställningar	8
1.6 Att ta emot meddelande av skyddsklass 3.....	8
1.7 Att ta emot meddelande av skyddsklass 1.....	9
1.8 Att återkoppla till myndigheten.....	9
1.8.1 Tvåvägskommunikation med hyperlänkar och skyddsklass 3.....	9
1.8.2 Risker med låg skyddsklass och hyperlänkar	9
1.9 Kundstöd	9
2 Handläggaren och Mina meddelanden	10
2.1 Inledning	10
2.2 Arbeta i verksamhetssystem.....	10
2.3 Arbeta i IT-kontorsmiljön.....	10
3 Avsändarens kundtjänstpersonal och Mina meddelanden	10
3.1 Inledning	10
3.2 Möjligheter med Mina Meddelanden för Kundtjänst hos Avsändaren	10
4 Verksamhetsutveckla med tjänsten – en överblick.....	11
4.1 Inledning	11
4.2 Trafikuppföljning av Mina meddelanden.....	11
4.3 Meddelandeutformning och informationsöverföring i olika lägen.....	11
4.4 Prognoser och anslutningsplanering	12
4.5 Rättslig kvalitetssäkring	12
4.6 Extern och intern kommunikation.....	12

5	Kommunikationstaktik och kanalsamordning.....	12
5.1	<i>Inledning</i>	<i>12</i>
5.2	<i>Målgrupper och effekthemtagning</i>	<i>12</i>
5.3	<i>Vilka kanaler används idag</i>	<i>13</i>
5.4	<i>Vilka kanaler används i framtiden?.....</i>	<i>13</i>
5.4.1	<i>Ansvar gentemot den enskilde</i>	<i>13</i>
5.4.2	<i>Samhällstrender med direkta och indirekta kundmöten</i>	<i>13</i>
5.4.3	<i>Viktiga egenskaper hos infrastrukturen Mina meddelanden</i>	<i>14</i>
5.4.4	<i>Exempel på nya kanalkombinationer och servicesamordning</i>	<i>14</i>
5.5	<i>Hur kan den digitala brevlådan samverka med andra kanaler</i>	<i>15</i>
5.5.1	<i>Tid att förbereda den egna verksamheten</i>	<i>15</i>
5.6	<i>Hur hålla den enskilde informerad om kanalval?</i>	<i>15</i>
6	Kundtjänst och Mina meddelanden	16
6.1	<i>Inledning</i>	<i>16</i>
6.2	<i>Avlastning för kundtjänsten.....</i>	<i>16</i>
6.3	<i>Längre ut och närmare kundens vardag.....</i>	<i>16</i>
7	Flödesprioriteringar och val av anslutningstaktik.....	17
7.1	<i>Inledning</i>	<i>17</i>
7.2	<i>Lämpliga grupper av Mottagare att börja med.....</i>	<i>17</i>
7.3	<i>Ökad service för "självtjänaren"</i>	<i>17</i>
7.4	<i>En bredare anslutningstaktik.....</i>	<i>18</i>
7.5	<i>Leverantörsdrivna övergångar till Mina meddelanden.....</i>	<i>18</i>
7.6	<i>Alternativa lösningsval för anslutning.....</i>	<i>18</i>
7.6.1	<i>Valfrihet under eget ansvar för myndigheten</i>	<i>18</i>
7.6.2	<i>Avtalslängd och marknadsutveckling</i>	<i>19</i>
8	Guidelines för anslutning av meddelandeflöde.....	19
8.1	<i>Inledning</i>	<i>19</i>
8.2	<i>Verksamhetens utgående meddelanden och deras metadata</i>	<i>19</i>
8.3	<i>Ange meddelandetyper för enklare gruppering</i>	<i>20</i>
8.4	<i>Meddelandekategori samordnar många Avsändares innehåll.....</i>	<i>20</i>
8.4.1	<i>Meddelandekategorier</i>	<i>20</i>
8.5	<i>Bilagor i meddelanden.....</i>	<i>21</i>
8.6	<i>Informationssäkerhetsklassning av ett meddelande.....</i>	<i>21</i>
8.6.1	<i>Avsändaren ansvarar för informationssäkerhetsklassning</i>	<i>21</i>
8.6.2	<i>Informationssäkerhetsklassning av meddelandetyper</i>	<i>21</i>
8.6.3	<i>Konsekvenser av skyddsklassning</i>	<i>22</i>

8.6.4	Regelverket uppdateras kontinuerligt.....	22
8.7	<i>Regler för innehållets utformning i ett meddelande</i>	23
8.7.1	Tydlig Avsändare	23
8.7.2	Tydlig ämnesangivelse (meddelanderubrik)	23
8.7.3	Meddelandetextens budskap	23
8.7.4	Användning av bilagor	23
8.7.5	Tydliga kontaktuppgifter vid frågor om innehållet i meddelandet.....	23
8.7.6	Spoofing & Phishing-risker – om att säkerställa att Avsändaren är den man uppger sig vara.....	24
9	Adressering av försändelse	24
9.1	<i>Inledning</i>	24
9.2	<i>Vem nås via Mina meddelanden?</i>	24
9.2.1	Privatpersoner (fysiska personer).....	24
9.2.2	Företag och andra juridiska personer	25
9.3	<i>Adressering för Avsändaren</i>	25
9.3.1	Enkel adresseringsprincip	25
9.3.2	Frivilligt tillägg av underadress	25
9.4	<i>Vem ska egentligen adresseras?</i>	25
9.4.1	Inledning	25
9.4.2	Adressering till företag eller ombud.....	26
10	Avsändande myndighets rättsliga avvägningar	26
10.1	<i>Inledning</i>	26
10.1.1	Obligatoriska besked.....	26
10.1.2	Frivilliga besked	26
10.2	<i>Vilka handlingar kan skickas elektroniskt?</i>	26
10.3	<i>Utskick av försändelser är inte direktåtkomst</i>	26
10.4	<i>Eget utrymme</i>	27
10.4.1	Varför behövs "eget utrymme"?.....	27
10.5	<i>Användning av uppgifter i Förmedlingsadressregistret (FaR)</i>	27
10.6	<i>Allmänna villkor och Användarvillkor</i>	28
10.7	<i>Mottagen handling</i>	28
10.8	<i>Personuppgiftsansvar vid förmedling, mottagning, och tillgängliggörande av meddelanden</i>	28
11	Tvåvägskommunikation med Mina meddelanden	28
11.1	<i>Inledning</i>	28
11.2	<i>Lösning för tvåvägskommunikation i dagsläget</i>	29
11.3	<i>En jämförelse mellan två olika svarstekniker</i>	29
11.3.1	Hyperlänk-teknik för svarsfunktion	29
11.3.2	Skicka-funktion direkt i den digitala brevlådan.....	30

12	Förmedlingsadressregistrets tjänster	30
12.1	<i>Inledning</i>	30
12.2	<i>Allmänna betraktelser</i>	30
12.3	<i>Är Mottagaren registrerad och villig att ta emot post från mig?</i>	31
12.4	<i>Att skicka ett meddelande</i>	31
13	Planering och uppföljning.....	31
13.1	<i>Inledning</i>	31
13.2	<i>Nyttorealiseringsplan</i>	31
13.3	<i>Anslutningsplan och brevlådetillväxt</i>	32
13.4	<i>Nyttorealiserings och uppföljning</i>	32
13.5	<i>Fördjupad anslutningsplanering för infrastrukturens kapacitetsplanering.....</i>	33
14	Affärsmodellen Mina meddelanden	33
14.1	<i>Inledning</i>	33
14.2	<i>En flersidig plattform med fler intressenter</i>	33
14.3	<i>Digital post är här för att stanna</i>	33
14.4	<i>Sammanfattande marknadsbedömning</i>	34
	Begrepp och definitioner	35

1 Mottagaren och infrastrukturen Mina meddelanden

1.1 Inledning

Hur upplever Mottagaren meddelandena från den avsändande myndigheten? Hur kan det påverka hur verksamheten utformas, vad som skickas och hur utformningen av meddelandena görs? I detta kapitel ges en översiktlig bild av Mina meddelanden ur ett mottagarperspektiv.

1.2 Vilka är Mottagarna? - något om målgrupperna

Alla som har ett svenskt personnummer och en e-legitimation kan skaffa en säker digital brevlåda och registrera sig för att ta emot sin post digitalt från myndigheter, kommuner och regioner. Våren 2021 är antalet brevlådeanvändare ca 4 500 000 privatpersoner och knappt 150 000 företag. Till detta kan man lägga en mindre grupp privatpersoner som ger medgivande till exempelvis en anhörig att hantera deras digitala post. På webbplatsen digg.se under [Statistik och prognoser för digital post | DIGG](#) går det enkelt att följa aktuell statistik och prognoser och hur marknaden för digital post utvecklas.

1.3 Vem har tillgång till en digital brevlåda?

1.3.1 Privatpersoner

En privatperson med e-legitimation kan skaffa en digital brevlåda som är ansluten till infrastrukturen för Mina meddelanden. Däri markerar man om man vill ta emot digital post från myndigheterna och blir då registrerad i Mina meddelandens Förmedlingsadressregister (FaR). Om man som privatperson driver näringsverksamhet på egen hand (i form av enskild näringsverksamhet) kommer även den posten att levereras till den privata brevlådan.

1.3.2 Registrerade företag

Företag och andra juridiska personer kan skaffa en digital brevlåda men har andra behörighetsregler än privatpersoner. För bolag används Bolagsverkets register och de firmateckningsregler som bolaget upprättat och anmält dit för att garantera behörighet.

1.3.3 Andra kan få tillgång till brevlådan

Olika Brevlådeoperatörer kan ha olika funktioner för att göra posten tillgänglig, men gemensamt för alla är att Mottagaren själv garanterar att posten tagits emot.

Ett exempel på andra möjligheter för den enskilde är att genom fullmakt dela ut rättigheter till andra personer att hantera den egna brevlådan. Medgivanden kan alltså ge somliga tillgång till flera brevlådor – egna och andras. Revisorer och anställda på redovisningsbyråer är exempel på personer som kan ha givits tillgång till företags digitala brevlåda. För privatpersoner kan anhöriga ges tillgång för att assistera någon vid myndighetskontakter.

Bara brevlådeinnehavaren och de som har fått ett medgivande har tillgång till brevlådan. För företag kan anställda på så vis vara de som faktiskt sköter den digitala posten.

1.3.4 Ingen insyn från myndigheter eller allmänhet

Varken Avsändaren eller infrastrukturansvarig myndighet för Mina meddelanden har någon insyn i innehållet eller inställningar i brevlådan. DIGG har endast tillgång till brevlådorna för teknisk bearbetning. Innehållet i en digital brevlåda blir inte allmän handling för att den lagras där. Det kan därför heller inte begäras ut av tredje part.

1.4 Vad innebär att en Avsändare är "nixad"?

Som brevlådeinnehavare väljer man själv vilka Avsändare man accepterar digital post från. Utgångspunkten är att man tar emot alla typer av meddelanden från alla anslutna Avsändare, men man kan välja bort digital post ("nixad") om man inte vill ta emot från någon eller flera Avsändare. Avsändaren gör en adresskontroll i Mina meddelandens Förmedlingsadressregister (FaR) och får då veta om Mottagaren "nixat" den försändelse som avses att skickas. Meddelandet kan i så fall inte skickas digitalt via Mina meddelanden.

1.5 Postmottagning

Om Mottagaren accepterar den post som Avsändaren vill skicka, så kommer den att levereras till den brevlåda om Mottagaren angivit i Mina meddelandens Förmedlingsadressregister (FaR).

Därmed övergår ansvaret för försändelser och meddelanden till den enskilde Mottagaren.

Kontaktuppgifter och aviseringsinställningar

Brevlådeoperatörer väljer själva om och hur post som mottagits i brevlådan ska kunna aviseras Brevlådeinnehavaren. Mottagaren väljer den Brevlådeoperatör och de aviseringsmöjligheter som bäst passar de egna behoven.

Genom användarvillkoren i Mina meddelanden åtar sig brevlådeinnehavaren att bevaka sin brevlåda; detta oberoende om och hur postmottagningen aviseras. Ett meddelande anses levererat till Mottagaren när meddelandet ligger i Mottagarens brevlåda på samma vis som vanlig papperspost anses levererad då den når postadressen.

1.6 Att ta emot meddelande av skyddsklass 3

Avsändaren måste informationssäkerhetsklassificera meddelanden som skickas från myndigheten. Den digitala posten tilldelas en skyddsklass. Många meddelanden med beslut etc. kommer att sättas till skyddsklass 3 enligt regelverket som bygger på MSB:s klassifikation för egenskapen konfidentialitet. Mottagaren får tillgång till dessa i sin säkra digitala brevlåda. Det krävs e-legitimation för att öppna meddelanden av skyddsklass 3.

Aviseringsmeddelanden som skickas på sämre skyddade kanaler som e-post och SMS formuleras meddelandeneutralt för att inte skada Mottagarens integritet om det hamnar i fel händer. Läs mer om skyddsklasser på

[MSB, Myndigheten för Samhällsskydd och beredskap. Se Modell för klassificering av information \(rekommendationer\).](#)

[DIGG – Myndigheten för digital förvaltning och dess standardiseringsarbeten för olika tillitsnivåer vid elektronisk identitetshantering.](#)

1.7 Att ta emot meddelande av skyddsklass 1

Meddelanden som inte är känsliga kan sättas i skyddsklass 1. Beroende på hur Brevlådeoperatören har utformat tjänsten, så kan meddelanden automatiskt vidarebefordras till e-post eller SMS. Mina meddelanden ger möjlighet för Avsändaren att skicka med en variant av meddelandet som är speciellt anpassat för e-post och en variant för SMS för att göra meddelandet så tydligt som kanalen tillåter.

Meddelanden med skyddsklass 1 behöver heller inte e-legitimationsskyddas, de kan nås med enklare identifieringstekniker om Brevlådeoperatören erbjuder det.

1.8 Att återkoppla till myndigheten

1.8.1 Tvåvägskommunikation med hyperlänkar och skyddsklass 3

Mina meddelanden tillåter inte att Mottagaren svarar på ett brev genom svarsfunktioner i Mina meddelanden eller hos Brevlådeoperatörer. Däremot kan Avsändaren skicka med en länk ([hyperlänk](#)) i det avsända meddelandet till en e-tjänst hos myndigheten om man vill ge möjlighet till att svara på ett meddelande. Länkar i meddelanden i brevlådan kan Mottagaren betrakta som säkra eftersom de skickats i en obruten skyddad kedja från Avsändaren till Mottagaren utan att någon tredje part kunnat manipulera informationen. Så länge meddelandet läses i Brevlådan är det säkert med eventuella länkar som hänvisar tillbaka till Avsändarens e-tjänster.

1.8.2 Risker med låg skyddsklass och hyperlänkar

Bedrägeriförsöken med så kallad spoofing och phishing¹ har ökat dramatiskt de senaste åren.

Om försändelsen och meddelandet har skyddsklass 1 kan det läsas i den skyddade brevlådan, regelverket tillåter att Brevlådeoperatörer vidarebefordrar meddelanden av skyddsklass 1 över mindre säkra kanaler som sms och e-post. Att skicka hyperlänkar i skyddsklass 1 skulle innebära en högre risk för bedrägeriförsök gentemot enskilda. Hyperlänkar ska därför aldrig skickas i meddelanden med skyddsklass 1.

1.9 Kundstöd

Om Mottagaren har frågor om innehållet i meddelandet, så ska det finnas tydliga kontaktuppgifter till myndighetens aktuella handläggare eller kundtjänst i meddelandet.

Vid frågor kring tjänsten och dess utformning vänder sig Mottagaren till sin Brevlådeoperatör. Gäller frågan tekniska problem kring e-legitimation, så hänvisar Brevlådeoperatören ofta till sin leverantör av säkerhetslösning.

Gäller det frågor om registrering i Förmedlingsadressregistret (FaR) inom Mina meddelanden så vänder Mottagaren sig till DIGG som är ansvarig för infrastrukturen och registret.

¹ Någon annan skickar i bedrägligt syfte e-post eller SMS, föregivande att det är från en myndighet, i syfte att med länkar leda medborgaren till en falsk webbplats, där denne avlockas känslig information som kontokortsnummer eller inloggningsuppgifter.

2 Handläggaren och Mina meddelanden

2.1 Inledning

Många myndigheter har e-tjänster kopplade till verksamhetssystem som skickar beslut eller andra meddelanden baserat på automatiserade verksamhetsregler. Men det förekommer även andra kopplingar till Mina meddelanden från de anslutna Avsändarna. Till exempel kan en handläggare initiera ett meddelande som skickas till Mottagaren via Mina meddelanden.

2.2 Arbeta i verksamhetssystem

När en handläggare bereder ett ärende finns ofta ett verksamhetssystem som stöd. Om det är kopplat till en central utskriftsväxel (kanalväljare) knuten till Mina meddelanden, så är det transparent för handläggaren om det går genom Mina meddelanden eller genom en annan kanal.

Om Mottagaren vill veta vid vilken tidpunkt hen kommer att få ta del av ett beslut så kommer beskedet från handläggare bero på om Mottagaren är registrerad i Mina meddelanden eller inte. Vet inte Mottagaren själv, kan handläggaren ge besked under förutsättning att de egna systemen är sammankopplade med Mina meddelanden och dess Förmedlingsadressregister (FaR).

Det kan förenkla att ha en teknisk lösning i ett verksamhetssystem där handläggare, i kontakt med Mottagare, kan meddela Mottagaren i vilken kanal (postalt eller digitalt) och vid vilken tidpunkt det aktuella meddelandet skickats till Mottagaren.

2.3 Arbeta i IT-kontorsmiljön

När en handläggare inte handlägger med stöd av ett verksamhetssystem, så kan det finns andra möjligheter att integrera vanliga kontorsmjukvaror med Mina meddelanden. Detta ersätter då en lokal utskrift följt av kuvertering och distribution per brev.

DIGG erbjuder exempelvis ett [tillägg till Microsoft Outlook](#) där medarbetare själva kan skapa och skicka säkra meddelanden till en enskild Mottagares digitala brevlåda.

3 Avsändarens kundtjänstpersonal och Mina meddelanden

3.1 Inledning

Här beskrivs aspekter ur ett kundtjänstperspektiv – likheter och skillnader i kundmötet beroende på hur och i vilken kanal kontakten skapats.

3.2 Möjligheter med Mina Meddelanden för Kundtjänst hos Avsändaren

Kundtjänstperspektivet i Mina meddelanden liknar i mångt och mycket handläggarens. Här ställs personalen inför samma frågor: Genom vilken kanal gick informationen ut till den enskilde? Tar personen emot digital post från det offentliga? Kan vi skicka den efterfrågade informationen direkt via Mina meddelanden så att frågan kan besvaras fullt ut i pågående telefonsamtal?

När enskilda vill ha information som gäller de själva specifikt, så kan kundtjänst ofta inte svara över telefon eller e-post på grund av informationssäkerhetsfrågor. De kan då istället skicka informationen genom ett verksamhetssystem och central utskrift, alternativt skriva ut lokalt och posta ett brev.

Om den enskilde har Mina meddelanden så kan informationen nå fram omedelbart, antingen genom att verksamhetssystemet är kopplat till Mina meddelanden eller genom att personen i kundtjänst genererar ett PDF-dokument från verksamhetssystemen eller genom annan tillgänglig mjukvara. PDF-dokumentet bifogas sedan ett meddelande, om Mina meddelanden är tillgänglig i IT-kontorsmiljön.

4 Verksamhetsutveckla med tjänsten – en överblick

4.1 Inledning

Kapitlet syftar till att göra några viktigare nedslag beträffande verksamhetsutvecklingen med Mina meddelanden. Det som tas upp i detta kapitel anser DIGG är ett minimum av det som behöver adresseras. Detta oberoende av hur din organisation ser ut och hur stort ”grepp” ni tar om Mina meddelanden.

4.2 Trafikuppföljning av Mina meddelanden

Effekterna av att skicka med Mina meddelanden, i form av servicehöjning respektive besparing, kan vara intressant att följa upp. Den direkta besparingen fås ur statistiken av det antal meddelanden som skickas ut digitalt och som ersätter pappersmeddelanden.

Det görs inte någon direkt besparing av meddelanden som skickas för att höja servicenivån. Nyttan är här istället kopplad till minskad belastning på kundtjänst och handläggare men också till en större tillit och förtroende för myndigheten bland medborgare och företag i samhället. För att kunna följa upp effekter av enskilda anslutningsinsatser kan det vara intressant att hålla isär olika meddelandetyper i både planeringen och trafikuppföljningen.

Det kan vara intressant att jämföra fördelningen mellan digitala meddelanden och pappersmeddelanden. Det kan ge kunskap om olika målgruppers benägenhet att registrera en digital brevlåda, och hur användandet av digital post utvecklar sig över tiden. Det är därför viktigt att som Avsändare ta med uppföljningsstatistik i kravställningen vare sig organisationen upphandlar en tjänst externt eller bygger egna anslutningskomponenter.

För att ge alla Avsändare mer kunskap presenterar DIGG viss trafikinformation från infrastrukturens parter på digg.se och sammanställer regelbundet rapporter om infrastrukturen och den totala trafikutvecklingen i Mina meddelanden.

4.3 Meddelandeutformning och informationsöverföring i olika lägen

Värdet för Mottagaren ökar om meddelandeutformningen anpassas efter hur Mottagaren tar emot den. Läsituationen kan variera, ibland är det en stor skärm och en webbläsare, ibland en mobillösning i telefon eller läsplatta. I vissa fall, vid harmlösa besked, kan meddelandet läsas som sms eller i e-post.

Avsändaren behöver ta hänsyn till detta och dela upp meddelandeinformationen mellan meddelandetext och bilagor. På digg.se finns råd hur ett meddelande bör utformas.

4.4 Prognoser och anslutningsplanering

För att underlätta planeringen för avsändarna tillgängliggör DIGG löpande utfall och uppdaterade prognoser av användartillväxten på digg.se.

4.5 Rättslig kvalitetssäkring

Rättsligt sett skall meddelanden normalt kunna skickas genom Mina meddelanden om det inte finns speciell lagstiftning som omöjliggör detta. Det är Avsändarens ansvar att säkerställa att författningar följs. Risk- och sårbarhetsanalys är ett användbart verktyg för detta.

4.6 Extern och intern kommunikation

Varje myndighet, kommun och region marknadsför möjligheten att ta emot säkra digitala meddelanden till sina målgrupper. I arbetet att motivera medborgaren att skaffa en brevlåda deltar alla Avsändare, till allas nytta. När det gäller det individuella meddelandeflödet, så behöver man fundera kring om det behöver kommuniceras speciellt när det tas i drift.

Den egna organisationen behöver naturligtvis också förberedas när anslutning sker.

5 Kommunikationstaktik och kanalsamordning

5.1 Inledning

Arbetsättet för kommunikationsplanering bland myndigheter, kommuner och regioner varierar. Ibland finns omfattande gemensamma beskrivningar av hur kommunikationen med varje målgrupp sker och ibland är beskrivningarna spridda i många delar av organisationen.

5.2 Målgrupper och effekthemtagning

Mina meddelanden riktar sig till många målgrupper. Bland Mottagare av säker digital post prioriteras idag privatpersoner samt små- och medelstora företag. Det är alltså en mycket bred målgrupp men den kan delas in i mindre beroende på verksamhet.

En fördel med samverkan inom Mina meddelanden är att varje ansluten Avsändare bidrar till det gemensamma genom att informera och uppmana sina Mottagare att välja digital post via Mina meddelanden. På så vis ökar antalet möjliga Mottagare för varje Avsändare snabbare än Avsändaren själv kan åstadkomma. Alla drar nytta av varandras kampanjer och attraktionsvärde för Mottagaren. Det är något att väga in i den egna anslutningsplaneringen.

Genom att studera vilken meddelandetrafik som erbjuds olika målgrupper från andra Avsändare kan synergier upptäckas och anslutningsordningen anpassas i den egna organisationen. Ett exempel är när man börjar studera på högskola då flera olika myndigheter kommer i kontakt med den enskilde; ansökningsförfarandet, studiemedel,

bostadsbidrag, socialförsäkring eller andra frågor. Med Mina meddelanden kan man då genom samplanering möta studenten mer enhetligt och ge en komplett digital postservice.

Effekthemtagningen kan påskyndas om man medvetet samordnar sin anslutningsplanering med andra Avsändare. Men samordningen sker också "av sig självt" bara genom att ansluta sin verksamhet. Rekommendationen är att göra en snabb bedömning av om verksamhetens samverkan med andra myndigheter bör styra anslutningsplaneringen. En mindre justering kan öka servicen för vissa mottagargrupper, samtidigt är det lätt att fastna i komplexa analyser med alltför många okända faktorer.

5.3 Vilka kanaler används idag

En övergång från papperspost till säker digital post via Mina meddelanden ökar service för vissa Mottagare. Samtidigt är det bara en del av den totala förbättring som verksamheten kan nå i form av ökad service och minskade kostnader.

Mina meddelanden kan både ersätta och komplettera befintliga kanaler. Förnyelseplanering av en verksamhet handlar ofta om att balansera nya möjligheter med olika förändringsrisker och inte minst ekonomiska förutsättningar. Investeringen kan ge både nya nyttor och viktiga besparingar men bör tas i flera steg och utifrån både den egna verksamhetens och mottagargruppernas förutsättningar.

Meddelanden kan inte bara läsas när Mottagaren tömmer postlådan hemma utan även direkt när det har skickats, oavsett geografisk plats. Då den geografiska begränsningen försvinner ökar förväntningarna på öppettider i kundtjänst och annat, en del användare kommer att vilja agera direkt då de läser meddelandet.

Det här öppnar för snabbare service, kortare handläggningstider och andra fördelar men väcker också frågor som om verksamhetens självbetjäningssystem och kundtjänst klarar att möta upp en sådan förändrad efterfrågan.

5.4 Vilka kanaler används i framtiden?

5.4.1 Ansvar gentemot den enskilde

En myndighet avgör alltid själv på vilket vis ett specifikt besked ska lämnas. Samtidigt bör en myndighet försöka möta den enskilde i den kommunikationsform som passar vid varje tillfälle. Ofta handlar det om att balansera krav på integritet och säkerhet mot myndighetens servicelöften och enskildas förväntningar.

5.4.2 Samhällstrender med direkta och indirekta kundmöten

Sedan år 2000 har den totala svenska brevvolymen minskat med 47,3 procent enligt Post- och telestyrelsen (PTS) rapport [Svensk postmarknad 2020](#) - PTS-ER-2020:10. De stora förändringarna på postmarknaden beror, enligt samma rapport, i hög utsträckning på den pågående digitaliseringen i samhället med ändrade kommunikations- och konsumtionsmönster som följd.

Ett viktigt mål med Mina meddelanden är att offentlig sektor möter användarna på ett enhetligt sätt. En styrka med Mina meddelanden är att den hjälper offentlig sektor att kombinera direkta och indirekta kundmöten med bibehållen säkerhet och tillit. Viktiga egenskaper hos infrastrukturen i Mina meddelanden.

5.4.3 Viktiga egenskaper hos infrastrukturen Mina meddelanden

Tanken med digital post är att vara ett komplement till befintliga digitala kanaler, inte att ersätta dem. Den digitala brevlådan ger en överblick medan detaljerna lämnas till andra, direkta kundmöten med en viss offentlig aktör och ibland, som i företagarmötet [Verksam](#) och i vårdens [1177 Vårdguiden](#), mot en sektor inom det offentliga.

Mina meddelanden ersätter dagens papperspost, och även helt eller delvis vanlig e-post, från offentliga aktörer. Men den är också en möjliggörare för helt nya kategorier av meddelanden och tjänster. Här en kort sammanfattning av de viktigaste egenskaperna för infrastrukturen i Mina meddelanden:

- Offentlig sektor använder en och samma adress för att skicka digital post till Mottagarna. Det är viktigt för den enskilde med en samordning där den enskilde kan få all offentlig post på samma ställe.
- Adresshanteringen är självadministrerad så att Mottagaren själv tar ansvar för att uppdatera kontaktuppgifter. När man byter mobiltelefonnummer eller e-postadress får det genomslag överallt. Det är viktigt för tillgänglighet och kostnadseffektivitet för myndigheterna.
- Mottagaren ”profilerar” själv sina kommunikationsval för digital post på ett och samma ställe, inte hos varje Avsändare inom offentlig sektor.
- Att säkerheten mellan inblandade aktörer garanteras genom statlig uppföljning och revision är viktigt för tilliten till lösningen.
- Allvarliga säkerhetsrisker i pappersposten försvinner med Mina meddelanden.
- Flera säkerhetsrisker i andra digitala kanaler byggs bort då kommunikationen samordnas i en gemensam kanal. En stor del av säkerheten handlar om att hjälpa den enskilde att bli mer vaksam mot bedrägligt beteende från tredje part. Genom att offentlig sektor har ett enhetligt sätt att leverera digital post minskas risken för att Mottagaren utsätts för exempelvis bedrägeri.

Med dessa egenskaper kan verksamheten planera hur förändring av befintliga kanaler kan göras för att fungera effektivt tillsammans med den nya kanalen Mina meddelanden.

5.4.4 Exempel på nya kanalkombinationer och servicesamordning

Många offentliga aktörer erbjuder idag ett självbetjänat kundmöte de kallar Mina sidor där olika tjänster och ärenden för den enskilde samlas. Andra har mer fristående e-tjänster som den enskilde på egen hand får navigera mellan. Vissa myndigheter går samman och erbjuder gemensamma kundmöten för en viss målgrupp ([verksam.se](#) och [1177 Vårdguiden](#)).

Rörligheten på internet bland privatpersoner och företagare ökar och offentlig sektor behöver följa med i den förändringen. Den enskilde förväntar sig en enhetlig bild av kommunikationen oavsett vilken kanal man för stunden väljer.

Här är det viktigt att verksamhetsutvecklare och kommunikatörer får tid att komma överens om både budskap och utformning. Verksamheten bör arbeta för att kunna möta den enskilde via inloggning (Mina sidor eller e-tjänst) med samma information som tidigare skickats via Mina meddelanden.

Ett bra exempel på det är Försäkringskassan som i sina Mina sidor är måna om att beskederna har samma utformning som den digitala posten. Här arbetar man också på att underlätta kanalväxlingen från den digitala brevlådan till en viss e-tjänst på hemsidan [forsakringskassan.se](#) med hjälp av hyperlänkar i meddelandena, allt för

att skapa ett tryggt och tydligt möte med den egna myndigheten men samtidigt öppna för att den enskilde kan röra sig till andra kundmöten smidigt.

5.5 Hur kan den digitala brevlådan samverka med andra kanaler

Det har idag blivit allt vanligare med en gemensam kundtjänst på myndigheten dit all inkommande telefontrafik styrs. Ibland tar de även hand om andra trafiktyper som chatt-funktioner på egna hemsidan eller externa sociala medier som Facebook och Twitter.

Det här gör det ännu viktigare än tidigare att arbeta aktivt både med utbildning och med verksamhetsutveckling bland personalen på sådana kundtjänster. Det är ofta i kundtjänst som effekterna av en genomtänkt kanaltaktisk blandning kan tas hem och det är här misstag kan upptäckas och korrigeras. Det är också i kundtjänst som många möjligheter till innovation finns. Se kapitel Kundtjänst och Mina meddelanden.

Att avsändarna tillsammans kan erbjuda en helt digital posthantering är i sig värdefullt, särskilt för exempelvis ungdomar med stor geografisk rörlighet. Men eftersom tillgänglighet, leveranstider och kostnader förbättras radikalt i en digital postlösning kan också helt nya typer av meddelanden börja skickas till mottagarna.

Behovsundersökningar bland både privatpersoner och företagare visar att underhandsbesked om handläggningen av frågor är en efterfrågad typ av information.

I Mina meddelanden kallas detta för **Händelsemeddelanden**. Genom att flera myndigheter inbördes samordnar sina myndighetsärenden kan studenten få en tydlig överblick av allt som händer i sin digitala brevlåda och se hur flera aktörer tillsammans löser det överordnade ärendet. I beskeden som når den digitala brevlådan kan också hyperlänkar läggas in som leder direkt till självbetjänad service för kompletteringar av ärenden och annat.

Resultatet blir att studenten erbjuds ett enat utifrånperspektiv på många samverkande verksamheter. Istället för den offentliga aktörens avgränsade myndighetshändelser och myndighetsärenden sammanförs dem till kundhändelser och "kundärenden".

5.5.1 Tid att förbereda den egna verksamheten

Även om det tekniska stödet i Mina meddelanden är begränsat så bör en anslutande myndighet inventera hur det framtida egna kundmötet kan kombineras med det indirekta kundmötet och hur mottagarna upplever och rör sig mellan dessa mötesplatser.

Alla myndigheter är betjänta av att enas kring begrepp och informationsstrukturer i mötet med den enskilde. Särskilt intressant är det för de myndigheter som regelbundet samverkar med andra myndigheter i olika frågor för den enskilde, till exempel i vård, skola och omsorg eller i etablerings- och rehabiliteringsprocesser.

För att bli effektivast i en sådan förändring behöver också andra frågor som informationskampanjer och stödtexter på hemsidan tas omhand i god tid inför anslutning.

5.6 Hur hålla den enskilde informerad om kanalval?

Som enskild medborgare eller företag är flexibiliteten oftast bra men den kan också förvirra om myndigheten inte hjälper till att göra saken tydlig.

Därför är det viktigt att myndigheten alltid kan återkoppla kanalvalet för de besked som levereras från verksamheten när den enskilde tar kontakt. Det gäller vare sig myndigheten bygger kanalväxel och Förmedlare på egen hand eller köper tjänsten från en leverantör. Ordning och reda krävs och måste lösas lokalt hos Avsändaren med stöd från kanalväxeln och Förmedlaren. Det sker ofta genom att integrera med ärendehanteringssystem, diariehantering eller liknande funktioner som redan är på plats.

6 Kundtjänst och Mina meddelanden

6.1 Inledning

Detta kapitel är ett orienterande kapitel för verksamheten. Här belyses frågor som personer i verksamheten som ofta har direktkontakt med Mottagarna ställs inför.

Verksamheten bör utarbeta anpassade riktlinjer och stöd för dessa kundkontakter inför en anslutning till Mina meddelanden.

6.2 Avlastning för kundtjänsten

Kundtjänst på myndigheten är ofta den första och ibland enda manuellt betjänade kontakten den enskilde möter. Det är en viktig men också en kostsam funktion som behöver användas effektivt.

Undersökningar visar att Mina meddelanden kan avlasta kundtjänsten. Man har visat att en väsentlig del av inkommande samtal kunde ha undvikits genom att proaktivt skicka ut korta statusrapporter vid viktiga händelser i ärendens handläggning. På samma vis som när ett postpaket skickas och dess behandlingssteg kan följas av Mottagaren via internet, kan viktiga arbetssteg för Avsändaren redovisas genom att skicka en meddelandekategori kallad ***händelsemeddelanden***.

Den nya meddelandekategorin kan sänka myndighetens interna kostnader och samtidigt ge god service till enskilda. Men det handlar också om att offentliga aktörer ska möta upp den enskildes förväntningar. Den service som ***händelsemeddelanden*** ger kan innebära att fler personer väljer att skaffa en digital brevlåda.

6.3 Längre ut och närmare kundens vardag

Den digitala brevlådan är ett bra exempel på ***det indirekta kundmötet***. Det är ett möte där det offentliga inte själva står för kundmötet utan blir en del av andra aktörers kundmöte.

Så länge myndigheten har full kontroll i det direkta kundmötet, till exempel vid en inloggning på Mina sidor hos CSN, så är det enkelt att få användaren att förstå vem Avsändaren av ett budskap är.

I det indirekta kundmötet ökar kraven på tydlighet. Från det indirekta kundmötet i en digital brevlåda kan den enskilde på egen hand eller via hyperlänk i meddelanden öppna ett direkt kundmöte hos en myndighet. Tydligheten får relevans då den enskilde nu lämnar sin privata brevlåda och går in i en form av myndighetsmöte.

Ett bra exempel på en genomtänkt anslutningsplanering är Försäkringskassan där man sedan flera år har ingången "Mina Sidor" som är en populär gemensam självbetjäningsskanal där hela verksamheten möter medborgaren samlad. Där ser man Mina meddelanden som ett viktigt komplement som öppnar och gör myndigheten enkelt

tillgänglig även för de mindre frekventa besökarna på myndighetens hemsida. Försäkringskassan har lagt omsorg vid att utforma och tillgängliggöra meddelandena samordnat.

Allt Mottagaren kan läsa från Försäkringskassan i sin digitala brevlåda presenteras också efter inloggning på myndighetens egna Mina Sidor. Det ska vara lätt att känna igen sig för den som förflyttar sig mellan de båda kundmötena. På den egna hemsidan kan den enskilde känna igen den post som skickats ut men där finns också mycket mer och helt uppdaterade detaljer presenterade för användaren.

7 Flödesprioriteringar och val av anslutningstaktik

7.1 Inledning

Syftet med detta kapitel är att peka på fördelar och konsekvenser av de olika alternativ för implementation som finns att välja bland för en myndighet. Kapitlet beskriver också vissa frågor som bör bevakas lite extra noga vid affärsavtal med underleverantörer, bland annat standardisering av distributionsstegen och målet att inte långsiktigt låsa fast verksamheten onödigt hårt i en specifik leverantörs produktutbud.

7.2 Lämpliga grupper av Mottagare att börja med

Undersökningen [Svenskarna och internet](#) pekar på hur de redan vana internetanvändarna nu i allt snabbare takt vänjer sig vid nya digitala kanaler och nya blandningar av kanaler. Men mognadsgraden varierar ännu mycket, både bland privatpersoner och bland företagare.

Genom att studera myndighetens kundgrupper och analysera vilka som ofta använder självbetjäningstjänster på internet kan man hitta bra pilotgrupper för myndighetens första anslutningsetapp. Till exempel kan man söka bland de Mottagare som ofta använder e-tjänster hos myndigheterna som "Vård av barn" (Försäkringskassan), "Rapportera Aktiviteter" (Arbetsförmedlingen), "Moms- och arbetsgivardeklaration" eller "inkomstdeklaration" (Skatteverket).

Bland "självbetjänarna" finns användare som är bra på att ta till sig och använda nya funktioner. Att hitta dessa och ansluta flöden som främst berör dem, kan väsentligt underlätta för myndigheten att komma igång med Mina meddelanden.

Trots noggranna förberedelser kommer det ändå att dyka upp frågor som inte förutsetts. Problemen som kan dyka upp löser den vana användaren ofta själv och rapporterar och föreslår lösningar på eget initiativ som kan utveckla Avsändaren och kommande meddelandeflöden från den avsändande myndigheten.

7.3 Ökad service för "självbetjänares"

Oftast känner verksamheten till beteendet hos sina "självbetjänare". Inte minst gäller det för verksamheter som redan idag erbjuder **Mina sidor** där användare kan logga in med e-legitimation, ta del av verksamhetsinformation och utföra olika typer av ärenden med hjälp av e-tjänster.

Eftersom målgrupperna är avgränsade och verksamheten ofta redan har en webbplats, är riktade informationskampanjer, till exempel på den egna hemsidan eller i Mina sidor, effektiva för att uppmärksamma om den nya servicen och höja andelen anslutna Mottagare av digital post från myndigheten.

7.4 En bredare anslutningstaktik

När verksamheten anser sig själv och sina målgrupper tillräcklig mogna kan mer volyminriktade trafikflöden vara intressanta att prioritera, bland annat av kostnadsskäl. Exempel på sådana flöden är månatliga sammanställningar av debiterad trängselskatt (Transportstyrelsen) eller "Det Orange kuvertet" (Pensionsmyndigheten). Men det kan också gälla samhällsutskick från kommunen till föräldrar inför barnens första skolstart.

Här är det inte lika effektivt att rikta informationskampanjer till en specifik målgrupp. Istället kan verksamheten dra nytta av de Mottagare som andra Avsändare etablerat. Det är enkelt och kostnadseffektivt att utnyttja de egna papperskuverten och där informera om nyttan av att få sitt myndighetsmeddelande i en digital brevlåda istället. Samma information kan man lägga i själva meddelandet.

7.5 Leverantörsdrivna övergångar till Mina meddelanden

Ju fler Avsändare som ansluter sina verksamheter till Mina meddelanden, desto större är sannolikheten att fler Avsändare har samma tjänsteleverantör för distribution. Det kan gälla olika tjänster för printing (centrala utskriftstjänster för papperspost) eller det kan gälla affärssystemleverantörer (e-tjänsteplattformar, ärendehanteringssystem, ekonomisystem med mera) där man utökar erbjudandet genom att öppna för alternativ distribution via kanalväxel och Förmedlare.

Det finns också specialiserade infrastrukturleverantörer som erbjuder olika sätt att knyta verksamhetens IT-stöd direkt till den distributionskanalen Mina meddelanden. Eftersom målgrupperna för utskicken ofta är breda, fungerar taktiken med tydliga tips ("banners") på kuvert och korta tilläggstexter om att välja digital post i pappersutskicken, även här.

7.6 Alternativa lösningsval för anslutning

Exemplen ovan har visat på hur olika faser i anslutningsplaneringen kan ha olika drivkrafter och att lösningarna för anslutning ofta är flera. Det finns ingen universallösning som passar alla och den lösning en myndighet väljer till att börja med kanske byts ut senare när förutsättningarna ändras.

7.6.1 Valfrihet under eget ansvar för myndigheten

Svensk förvaltningsmodell är starkt decentraliserad, varje myndighet har ett stort mått av självbestämmande. Men framförallt har varje myndighet sin egen, unika utgångspunkt som fordrar unika avvägningar. Verksamheter inom offentlig sektor har ofta många likheter som man kan dra fördel av men också viktiga skillnader som måste tas omhand.

Det är därför Mina meddelanden har en mycket öppen arkitektur där enskilda delar ska kunna bytas ut över tid medan specifikationerna är standardiserade och underlättar utbytarhet mellan olika operatörer för anslutna Avsändare.

I princip kan verksamheten välja tre olika anslutningsmodeller. Man kan välja att:

- A. bygga allt själv – både en intern kanalväxel och Förmedlare. - Då koordinerar man själv hela processen och köper eventuellt delar som tjänster
- B. bygga kanalväxeln själv och låta någon annan agera Förmedlare. - Då kan pappersdistributionen i sin tur antingen ske i egen regi eller hos partner medan Förmedlaren blir ansvarig för anslutningen till Mina meddelanden
- C. låta någon annan både agera kanalväxel och Förmedlare. - Då behöver verksamheten bara säkerställa att få kanalvalet återkopplat till diariet.

Det finns skalvinster att hämta hem för både större och mindre verksamheter om man kan teckna avtal med en leverantör som säljer sina tjänster till flera verksamheter. Många leverantörer har redan idag byggt och provat system för att verifiera lösningen i sina produkter och en del leverantörer har gått ut officiellt med att de erbjuder stöd för anslutning till Mina meddelanden.

7.6.2 Avtalslängd och marknadsutveckling

Inte ens de största myndigheterna kommer alltid att välja bara alternativ A även om flera inledningsvis och av olika anledningar kommer att bygga funktionerna själva. Förmodligen kommer med tiden flera varianter att användas parallellt i olika delar av verksamheten. Det gäller till exempel på Skatteverket trots att det är en myndighet med starkt centraliserad arkitekturstyrning. Allt handlar om att skapa långsiktigt kostnadseffektiva lösningar och då är det viktigt att dra fördel av att standardiseringen öppnar för kortare avtalstider och konkurrensutsättning både i pris- och kvalitetshänseende.

8 Guidelines för anslutning av meddelandeflöde

8.1 Inledning

I detta kapitel beskrivs vilka verksamhetsuppgifter som behöver specificeras för att ansluta en ny typ av meddelanden till Mina meddelanden. Som ingång i detta avsnitt bör man ha en bild av hur digital post via Mina meddelanden ska samverka med övriga kommunikationskanaler på myndigheten.

8.2 Verksamhetens utgående meddelanden och deras metadata

I nuläget finns bara stöd för verksamheten att skicka ut post via Mina meddelanden medan inkommande meddelanden får tas omhand med hjälp av hyperlänkar i de utskickade meddelandena, hyperlänkar som leder Mottagaren till informationssidor, e-tjänster eller andra funktioner hos Avsändaren.

För att skapa en tydlighet för Mottagaren och ge möjlighet till olika posthanteringsregler i den digitala brevlådan har vissa uppgifter som alltid ska ingå i försändelsen och dess meddelanden standardiserats. Dessa uppgifter brukar kallas metadata (det vill säga data om data).

En del metadata styr Avsändaren helt själv, annat bara delvis själv för att ge samordning mellan Avsändare. Här presenteras helt kort några av de viktigaste egenskaperna ur ett verksamhetsperspektiv.

8.3 Ange meddelandetyp för enklare gruppering

Idag finns inget strikt regelverk som standardiserar innehållet i ett meddelande. Det är inte heller tvingande att ange meddelandetyp. Ändå rekommenderas Avsändaren att ange egenskapen **meddelandetyp** på de meddelanden som skickas. Detta för att gruppera och få överblick över de olika typer av meddelanden som skickas via Mina meddelanden. Ett vanligt förekommande mönster för klassifikation av handlingar är en hierarkisk struktur. Mönstret används även inom kommunikationsteknik i form av så kallade **namnrymder**. På det viset kan unika meddelandetyper skapas inom olika delar av verksamheten genom att fördela namnrymder, till exempel så här:

”se.skatteverket.beskatta.inkomsttaxering.skattebesked” eller ”se.csn.studielan.beslut”

Idag används ännu inte meddelandetyp till något hos Mottagaren men allteftersom trafikutbudet ökar och med den risken för att Mottagaren inte vill ha en viss typ av meddelanden i sin digitala brevlåda antas behovsundersökningarna driva fram nya mottagningsregler där Mottagaren ska kunna tacka nej till att ta emot en enskild eller en grupp av meddelandetyper från en Avsändare.

8.4 Meddelandekategori samordnar många Avsändares innehåll

Meddelandekategorier är ett sätt att ge mer samordning mellan alla Avsändare i Mina meddelanden. Kategoriseringen skiljer sig alltså väsentligt från meddelandetyp där det är upp till varje enskild Avsändare att ange typ utifrån sin uppdelning av informationsinnehåll mellan meddelanden, se ovan kapitel Meddelandetyp är Avsändarens egna indelningsgrund.

Idag är meddelandekategorisering hos Avsändaren ännu bara en rekommendation men förberedelser pågår för att inkludera det här som en obligatorisk uppgift i alla distribuerade meddelanden.

8.4.1 Meddelandekategorier

Idag finns tre kategorier av meddelanden:

1. Ärendemeddelande
Meddelande i ärende som alltid kommuniceras. Det betyder att myndigheten kommer att meddela beskedet i någon form, vare sig den enskilde accepterar digital post eller inte. Ofta regleras denna kategori i lag och myndigheten är då alltså skyldig att leverera ett klart besked i någon form.
2. Händelsemeddelande
Besked om händelser i pågående ärendehantering som hos Avsändaren bedöms vara av intresse för Mottagaren att tämligen omgående kunna ta del av. Dessa lämnas på frivillig basis från båda parter, myndigheten väljer att skicka dem i mån av möjlighet och den enskilde väljer att acceptera eller avvisa dem utifrån sina personliga preferenser. Ett händelsemeddelande kan på samma vis som ärendemeddelanden referera till ytterligare information, exempelvis en e-tjänst hos Avsändaren, som kan användas för att komplettera eller titta på mer detaljer i ett specifikt ärende.
3. Servicemeddelande
Meddelande utan direkt ärendeanknytning. Dessa lämnas också på frivillig basis från Avsändarens sida. Till exempel kan det röra inbjudan till allmänna informationsdagar hos en myndighet eller nyheter om lagstiftning och annat. Men det kan också röra driftinformation om tjänsten Mina meddelanden eller besked från den Brevlådeoperatör som den enskilde valt.

8.5 Bilagor i meddelanden

Ett meddelande kan förses med bilagor, ofta i form av beslut eller förfrågningar som Mottagaren ska ta del av och ibland även besvara.

Regelverket för Mina meddelanden och de brevlådor som anslutits garanterar att Mottagaren kan läsa meddelandet i sin brevlåda. Det garanterar inte att Mottagaren kan läsa bilagorna på vilken typ av datorenhet som helst eftersom sådana visningsfunktioner varierar mellan olika tekniska plattformar.

För att ge så goda möjligheter som möjligt för Mottagaren att även kunna ta del av bilagornas innehåll har regelverket begränsat antalet godkända filtyper för bilagor som skickas. Till exempel bedöms PDF-formatet, Word och Ical som allmänt tillgängliga på de flesta teknikplattformarna och har därför godkänts som filformat.

8.6 Informationssäkerhetsklassning av ett meddelande

Säkerhet och tillit till systemet är avgörande för Mina meddelanden. Den enskildes integritet och behov av konfidentialitet i de meddelanden som skickas digitalt ska alltid värnas.

Samtidigt har säkerheten ett pris både för Avsändaren och för Mottagaren. Det kan vara i form av reella kostnader för säkerhetslösningar som e-legitimation och krypterings-/dekrypteringsfunktioner. Men det handlar ännu mer om rena användbarhetsfrågor som tillgänglighet och servicenivåer. En alltför enkel lösning riskerar tilliten till systemet, en alltför komplicerad lösning hindrar användbarhet och i förlängningen användarnas intresse då de väljer bort lösningen.

För att möta båda behoven klassificeras informationen i de försändelser som skickas via Mina meddelanden. Tjänsten ger stöd för flera nivåer av skydd. Varje Avsändare avgör skyddsklass på det som skickas. Det gör att en Brevlådeoperatör kan erbjuda olika service för olika säkerhetsklasser.

8.6.1 Avsändaren ansvarar för informationssäkerhetsklassning

Avsändaren ansvarar för att klassificera informationen i de meddelanden som förmedlas via infrastrukturen för Mina meddelanden. Informationen ska indelas i fyra skyddsklasser med utgångspunkt i uppgifternas behov av konfidentialitetsskydd samt krav på verifiering av ett meddelandes äkthet.

Avsändaren ansvarar för att endast information som klassificerats som skyddsklass 1, 2 och 3 sänds via infrastrukturen för Mina meddelanden

8.6.2 Informationssäkerhetsklassning av meddelandetyp

Skyddsklasser i Mina meddelanden kan härledas ur rekommendationer och standardisering från två statliga myndigheter med olika ansvarsområden inom säkerhet

[MSB, Myndigheten för Samhällsskydd och beredskap. Se Modell för klassificering av information \(rekommendationer\).](#)

[DIGG – Myndigheten för digital förvaltning och dess standardiseringsarbeten för olika tillitsnivåer vid elektronisk identitetshantering.](#)

I Allmänna villkor bilaga 2 beskrivs de skyddsklasser som hanteras av Mina meddelanden. Även om den skyddsklassning som Avsändaren anger egentligen gäller för varje enskilt utskickat meddelande är det vanligaste

sättet att hantera frågan att Avsändaren anger en och samma skyddsklass för alla utskick av en meddelandetyper. Det här är ett exempel på varför varje Avsändare rekommenderas att förteckna och förvalta en gemensam lista för alla typer av meddelanden man anslutit till Mina meddelanden. Rekommendationen kan med fördel tillämpas för andra kanaler också.

Några exempel på meddelandetyper och deras skyddsklass följer nedan:

Avsändare	Skyddsklass	Innehåll
Bolagsverket	1	Skickas när årsredovisning eller delårsrapport för ditt aktiebolag har mottagits
Skatteverket	3	Meddelande om preliminär skattereduktion för husarbete
Transportstyrelsen	3	Besked om körförbud för fordon

Varje försändelse som skickas kan innehålla flera meddelanden men det är den högsta skyddsklassen på något av dess meddelanden som styr den fortsatta hanteringen av försändelsen ut till Mottagaren.

8.6.3 Konsekvenser av skyddsklassning

Alla meddelanden kommer att levereras till Mottagarens digitala brevlåda. Vad som sker därefter är beroende av hur meddelandet klassificerats och vilken typ av service Brevlådeoperatören erbjuder och Mottagaren väljer att använda.

För de minst känsliga meddelandena i säkerhetsklass 1 gäller att de efter att ha levererats till den digitala brevlådan även kan komma att vidarebefordras automatiskt om Mottagaren så vill till de kontaktuppgifter som angetts, idag per SMS eller e-post. Om så sker eller inte beror dels på om Brevlådeoperatören erbjuder sådan service och dels på om Mottagaren i så fall valt att aktivera funktionen.

Meddelanden i säkerhetsklass 2 och 3 lagras i Mottagarens brevlåda men vidarebefordras inte per automatik, det fordrar en aktiv handling från den enskilde om de ska vidarebefordras. Däremot har oftast Mottagaren begärt att en avisering ska skickas. I så fall skickas ett aviseringsmeddelande om att ny post finns i brevlådan.

Aviseringsmeddelandet berättar ingenting om innehållet i meddelandet. Mottagaren måste öppna brevlådan för att ta del av budskapet.

För den högsta säkerhetsklassen, 4, ger Mina meddelanden inget distributionsstöd idag. Standardiseringen inom säkerhetsområdet går dock framåt så det är inte osannolikt så att tjänsten om några år har infört teknik som erbjuder stöd för distribution även av säkerhetsklass 4.

8.6.4 Regelverket uppdateras kontinuerligt

Säkerhetstekniken inom kommunikationsområdet är under snabb förändring vilket kan leda till förändringar av regelverket. Målet med standardiseringen inom Mina meddelanden är att minimera de akuta förändringskraven och ge en rimlig framförhållning i planeringen för anslutna Avsändare och andra aktörer.

8.7 Regler för innehållets utformning i ett meddelande

Här beskrivs både förvaltningsgemensamma utformningsregler och vissa rekommendationer till lokala utformningsregler. Målgruppen för kapitlet är kommunikatörer och verksamhetsutvecklare.

8.7.1 Tydlig Avsändare

Den post som skickas från er verksamhet med hjälp av Mina meddelanden kommer att hamna i samma digitala brevlåda som annan offentlig post. Om Mottagaren har valt en Brevlådeoperatör som även skickar post från en eller flera privata aktörer blir mångfalden i brevlådan ännu större.

Det behöver därför framgå tydligt redan i inkorgens översikt från vem försändelsen och meddelandet har skickats.

8.7.2 Tydlig ämnesangivelse (meddelanderubrik)

Tänk över rubriken så att den motsvarar innehållet och tänk då särskilt på att Mottagaren kan ha många andra meddelanden från olika Avsändare i brevlådan. Sätt rubriken från Mottagarens perspektiv.

8.7.3 Meddelandetextens budskap

Ett meddelande innehåller alltid ett textbesked till Mottagaren. Det kan men måste inte förses med bilagor, ofta i form av beslut eller förfrågningar som Mottagaren ska ta del av och ibland även besvara. Bilagorna kan men måste inte vara läsbara på alla typer av datorenheter (visningsfunktioner kan variera mellan tekniska plattformar).

Därför måste textbeskedet i meddelandet kunna förmedla Avsändarens budskap utan att kräva att Mottagaren ska öppna några bilagor. Bilagor ska alltså i huvudsak ses som en kompletterande service till Mottagaren, till exempel för att erbjuda bättre läsbarhet, layout eller arkivmöjligheter.

8.7.4 Användning av bilagor

Det finns praktiska problem med att i varje situation kunna formulera ett enkelt textmeddelande för ibland mycket komplexa frågor. Därför får PDF-bilagor användas för att formulera mer fullständiga besked medan textmeddelandet i dessa fall kan hållas mer kortfattat. Att PDF-bilagor får en särställning beror på att det formatet kommit att etableras som en de facto-standard som kan läsas på i princip alla tekniska plattformar som godkända Brevlådeoperatörer ger stöd för

Avsändaren ska då i textmeddelandet upplysa Mottagaren om vad som finns i eventuella bilagor.

8.7.5 Tydliga kontaktuppgifter vid frågor om innehållet i meddelandet

Mina meddelanden och de anslutna aktörerna ansvarar för olika delar av kundstödet då frågor uppstår. Här följer ett par exempel:

- Om en privatperson eller företagare försöker registrera sig för Mina meddelanden och vill använda den statliga brevlådan minmyndighetspost.se men något krånglar så är DIGG genom Skatteverket ansvarig för att ordna problemet.
- Om en brevlåda för tillfället inte kan nå vänder sig Mottagaren till den Brevlådeoperatör man valt. Om en avtalad Förmedlare på grund av tekniska eller andra problem för tillfället inte tar emot försändelser från Avsändaren så är det dit Avsändaren ska vända sig.

De flesta frågorna handlar istället om själva beskedet; om vad det betyder och om vad Mottagaren förväntas göra med det. Där är varje Avsändare ansvarig för att Mottagaren kan förstå innehållet i meddelandet och i eventuella bilagor.

Det är viktigt att verksamheten skapar gemensamma rutiner och formuleringar för kundstödet för den digitala posten på samma vis som man redan gör för att besvara frågor om pappersposten som skickas. Det ingår i anslutningsspecifikationen av meddelanden att Avsändaren ska ange sådana uppgifter.

8.7.6 Spoofing & Phishing-risker – om att säkerställa att Avsändaren är den man uppger sig vara

Genom att Avsändaren själv eller genom avtalat ombud (Förmedlare) signerar meddelandet i försändelsen med ett organisationscertifikat kan äktheten kontrolleras hos Mottagaren.

Det är viktigt men det krävs mer säkerhetsåtgärder. Det har blivit allt vanligare med så kallad spoofing och phishing idag. Det handlar ofta om att bedrägliga Avsändare uppger sig vara någon annan och på så vis försöker locka Mottagaren att lämna ifrån sig känslig information. Bland annat har kunder hos kreditkortsföretag och banker men även myndigheter utsatts för sådana bedrägligheter. Därför är det viktigt att skapa tydliga principer för hur vi kommunicerar elektroniskt med den enskilde. Tillsammans kan offentlig sektor höja den enskildes säkerhetsmedvetande.

Här har Mina meddelanden en funktion att fylla. Eftersom meddelanden i den digitala brevlådan är skyddade och Avsändaren säkrad kan hyperlänkar tryggt användas för skyddsklass 2 eller högre.

8.7.6.1 Princip för hyperlänkar

För Mina meddelanden finns en gemensam princip för alla elektroniska kanaler som är sammankopplade i lösningen. Hyperlänkar ska aldrig skickas via oskyddade kanaler. Idag betyder det att meddelanden med skyddsklass 1, som automatiskt kan komma att vidarebefordras via SMS eller e-post, inte får innehålla hyperlänkar.

9 Adressering av försändelse

9.1 Inledning

Svensk papperspost har i snart fyrahundra år steg för steg standardiserat adresseringstekniken till adressatens namn, eventuell underadressat, utdelningsadress och postnummer och postort. Det fungerar bra för fysisk post med det (nästan) geografiskt indelade adresseringssättet. Nackdelarna är få och enkelheten tilltalande. En viktig nackdel ur myndighetens perspektiv är dock säkerhetsbristerna som ger möjlighet att stjäla, avlyssna eller manipulera posten innan den når Mottagaren. Dessa bristerna tas omhand i Mina meddelanden. I detta kapitel presenteras hur adressering sker i Mina meddelanden, vilka begränsningar och nya möjligheter tjänsten ger jämfört med traditionell papperspost. Lösningen är enkel för både Avsändare och Mottagare.

9.2 Vem nås via Mina meddelanden?

9.2.1 Privatpersoner (fysiska personer)

För att nå Mottagaren via Mina meddelanden gäller följande:

- Den enskilde måste ha en svensk e-legitimation ansöka om konto och registrera sin brevlåda för mottagning av säker elektronisk post.
- Den enskilde ska ha anmält intresse att ta emot post via Mina meddelanden i en godkänd digital brevlåda.
- Den enskilde ska acceptera digital post via Mina meddelanden från Avsändaren. Varje ansluten Avsändare accepteras som utgångspunkt men kan senare ”spärras” (”nixas”) av Mottagaren.

9.2.2 Företag och andra juridiska personer

För att nå Mottagaren via Mina meddelanden gäller följande:

- Organisationen måste finnas registrerad hos Bolagsverket. Där kontrolleras firmateckningsrätten för den digitala brevlådan
- Organisationen ska ha anmält intresse att ta emot post via Mina meddelanden i en godkänd digital brevlåda.
- Organisationen ska acceptera digital post via Mina meddelanden från Avsändaren. Varje ansluten Avsändare accepteras som utgångspunkt men kan senare ”spärras” (”nixas”) av Mottagaren.

9.3 Adressering för Avsändaren

9.3.1 Enkel adresseringsprincip

För Avsändaren finns en och endast en adresseringsprincip i Mina meddelanden. All adressering sker direkt till den enskildes identitet. Med personnummer för fysiska personer och med organisationsnummer för juridiska personer.

Därmed uppfylls Avsändarens ansvar att leverera beskedet till den enskilde.

9.3.2 Frivilligt tillägg av underadress

Om Avsändaren och Mottagaren träffat en egen (bilateral) överenskommelse om posthanteringen hos Mottagaren kan en frivillig tilläggsadress bifogas försändelsen på samma sätt som man för papperspost kan lägga till en extra adressrad med ”attention” på kuvertet.

Mina meddelanden tar ingen hänsyn till detta tillägg men förmedlar uppgiften till Mottagarens Brevlådeoperatör. Där kan Mottagaren antingen själv använda uppgiften manuellt vid posthanteringen eller också kan Brevlådeoperatören ha skapat tilläggstjänster i sin lösning för att underlätta posthanteringen för sina kunder.

9.3.2.1 *Exempel internadressering inom en mottagande organisation*

Mottagaren kan ha träffat överenskommelse med Avsändaren att utöver företagets organisationsnummer lägga till exempelvis ”namn på kontor”, ”avdelning” eller annan intern organisationsenhet.

9.4 Vem ska egentligen adresseras?

9.4.1 Inledning

Med dagens papperspost finns en hög flexibilitet. Samhällets postkultur har lett till att en Avsändare ofta kan adressera mindre formellt korrekt och förlita sig till att posten ändå når fram till sin Mottagare. Med Mina meddelanden måste adresseringen bli mer formellt korrekt eftersom allt sker med automatik i distributionsledet. Det har stora fördelar men får också konsekvenser som beskrivs här.

9.4.2 Adressering till företag eller ombud

I vissa fall (till exempel vid konkurs eller likvidation) kan delar av posten till företaget vara avsedd för annan part, till exempel en konkursförvaltare. Då kan antingen adresseringen ske direkt av Avsändaren eller posten vidarebefordras av Mottagaren till denna tredje part.

10 Avsändande myndighets rättsliga avvägningar

10.1 Inledning

I detta kapitel beskrivs hur det rättsliga ansvaret i kommunikationen fördelas från Avsändare till Mottagare.

10.1.1 Obligatoriska besked

Myndigheter har ofta en skyldighet att meddela den enskilde om beslut eller andra förhållanden som berör denne. Oftast kan digital post rättsligt jämföras med traditionell papperspost men det förekommer undantag där särskild lagstiftning begränsar denna möjlighet.

10.1.2 Frivilliga besked

Det finns också post som skickas till den enskilde utan att lagen föreskriver det. Det sker då som ett led i myndigheternas service till den enskilde. Inom Mina meddelanden hanteras den frivilliga posten i särskilda meddelandekategorier, händelsemeddelanden och servicemeddelanden, se kapitel 8.5.1 Meddelandekategorier.

För sådan, mer serviceorienterad post, finns mindre rättslig reglering. Det är också så att dessa servicebesked av tids- eller kostnadsskäl bara levereras till Mottagare som valt att ansluta till Mina meddelanden.

10.2 Vilka handlingar kan skickas elektroniskt?

Det saknas en gemensam reglering av frågan om handlingar ska eller får lämnas ut i elektronisk form. Olika regelverk och bestämmelser påverkar de frågeställningar som uppkommer. Vissa regler rör allmänhetens möjligheter att på begäran få ta del av allmänna handlingar på elektronisk väg. Andra gäller under vilka förutsättningar myndigheter har möjlighet att på eget initiativ expediera handlingar i elektronisk form. För att bedöma myndigheters möjligheter att sända handlingar på elektronisk väg måste hänsyn tas till föreskrifter i exempelvis förvaltningslagen, offentlighets- och sekretesslagen, dataskyddsförordningen och vad som gäller i de fall en särskild registerförfattning är tillämplig.

Varje anslutande myndighet måste göra en bedömning om myndigheten kan göra utskick av en viss typ av meddelanden till Mina meddelanden. För att utskick av vissa försändelser ska kunna ske på det sätt som avsetts i informationsutbytesförordningen kan undantagsvis förordningsändringar vara nödvändiga inom en myndighets olika verksamhetsområden.

10.3 Utskick av försändelser är inte direktåtkomst

I flera registerlagar finns en gräns mellan vad som kallas ”direktåtkomst” och ”utlämnande på medium för automatiserad behandling”. Det har visat sig svårt att dra en skarp gräns mellan dessa begrepp. För Mina meddelanden, som handlar om att skicka handlingar, information och meddelanden till enskilda som har skaffat

en digital brevlåda, aktualiseras emellertid knappast denna gränsdragningssvårighet eftersom det inte blir fråga om någon sådan situation som brukar nämnas när direktåtkomst beskrivs.

Det är den avsändande myndigheten som aktivt avsänder meddelandet. Brevlådeoperatören och brevlådeinnehavaren ges inte åtkomst till försändelser förrän de har sänts till operatörens mottagningsfunktion respektive delats ut i brevlådeinnehavarens brevlåda. Denna bedömning ändras inte av att brevlådeinnehavaren har direktåtkomst till sin brevlåda.

För att utskick av försändelser ska kunna ske fullt ut på det sätt som avsetts i informationsutbytesförordningen kan förordningsändringar vara nödvändiga inom en myndighets olika verksamhetsområden.

10.4 Eget utrymme

Eget utrymme är ett juridiskt koncept som har lagts till grund för en rättslig modellösning. Läs mer i eSams vägledning [Eget utrymme hos myndighet - en vägledning 2016](#)

10.4.1 Varför behövs "eget utrymme"?

Det finns vissa rättsliga utgångspunkter för all myndighetsverksamhet. Det gäller t.ex. att en myndighet inte får lagra fler uppgifter om enskilda än vad som krävs för att myndigheten ska kunna utföra sitt uppdrag. Vidare får en myndighet inte behandla personuppgifter för ändamål som är oförenliga med dem för vilka uppgifter samlades in.

En annan grundprincip är allmänna handlingars offentlighet. Om IT-arkitekturen i systemlösningar utformas så att handlingar kommer att anses som inkomna eller upprättade och förvarade hos myndigheten blir dessa normalt allmänna handlingar hos den myndighet där de är förvarade. Det finns i detta sammanhang två centrala undantag från att handlingarna ska betraktas som allmänna och därmed omfattas av rätten att ta del av allmän handling.

Som allmän handling anses inte

- handling som förvaras hos en myndighet endast som led i teknisk bearbetning eller teknisk lagring för annans räkning
- brev, telegram eller annan sådan handling som inlämnats till eller upprättats hos myndighet endast för befordran av meddelande

10.5 Användning av uppgifter i Förmedlingsadressregistret (FaR)

Inom ramen för Mina meddelanden tillhandahåller DIGG ett förmedlingsadressregister (FaR). Det följer av förordningen (2018:537) om myndighetsgemensam digital infrastruktur för säkra elektroniska försändelser. Anslutning till Mina meddelanden är frivilligt för Mottagaren. Anslutningen kräver en viljeyttring från den som registrerar sig i FaR, vilket i praktiken sker genom underskrift med e-legitimation. Denna viljeyttring innebär att den enskilde har gjort ett aktivt val att ta emot meddelanden elektroniskt. I samband med registreringen godkänner den enskilde användarvillkoren för Mina meddelanden.

Även val av Brevlådeoperatör är frivilligt och bygger på en viljeyttring från brevlådeinnehavarens sida. I samband med denna viljeyttring godkänns användarvillkoren.

Viljeyttringarna avser en viss fysisk eller juridisk person och medför att ett avtalsförhållande uppstår mellan denne och Mina meddelanden/Brevlådeoperatören.

FaR utgör en förutsättning för att handlingar ska kunna expedieras till rätt Mottagare. De avsändande myndigheterna behöver ha åtkomst till uppgifter i FaR för att kunna sända meddelanden till brevlådor inom infrastrukturen. Eftersom myndigheterna momentant kan göra sökningar på egen hand i FaR blir det fråga om direktåtkomst till registret. Något hinder mot sådan direktåtkomst finns inte, vare sig i informationsutbytesförordningen eller i någon annan registerförfattning.

10.6 Allmänna villkor och Användarvillkor

Infrastrukturen i Mina meddelanden regleras genom Allmänna villkor. De Allmänna villkoren presenteras på digg.se och ska tillämpas av avsändande myndighet, Brevlådeoperatör samt infrastrukturansvarig myndighet.

Avsändande myndigheter och Brevlådeoperatörer får anslutas till infrastrukturen först efter att de genom avtal/överenskommelse förbundit sig att tillämpa villkoren.

Till de Allmänna villkoren hör underbilagor, bl.a. finns krav på säkerhet för Brevlådeoperatörer. DIGG ansvarar för att genomföra revisioner och uppföljning av de parter som ansluts till Mina meddelanden. Enskildas anslutning till infrastrukturen regleras genom användarvillkor för Mina meddelanden som den enskilde godkänner vid registreringstillfället. Därutöver måste den enskilde godkänna användarvillkor för den brevlåda som väljs.

I de Allmänna villkoren ställs även krav på innehållet i Brevlådeoperatörers användarvillkor, bland annat vad gäller information om personuppgiftsansvar, och att dessa användarvillkor ska godkännas av användaren.

10.7 Mottagen handling

Det framgår av användarvillkoren att ett meddelande anses ha kommit Mottagaren till handa när Brevlådeoperatören har delat ut det i Mottagarens digitala brevlåda. Mottagaren ansvarar för att ta del av de meddelanden som skickas till dennes digitala brevlåda, på samma sätt som för brev som delats ut i den fysiska brevlådan.

10.8 Personuppgiftsansvar vid förmedling, mottagning, och tillgängliggörande av meddelanden

I DIGG:s Allmänna villkor avsnitt 9 beskrivs personuppgiftsansvaret mellan de olika parterna inom infrastrukturen för Mina meddelanden.

11 Tvåvägskommunikation med Mina meddelanden

11.1 Inledning

I traditionell e-post finns automatiskt en svarsfunktion direkt i brevlådan. Det direktstödet finns av säkerhetsskäl inte inbyggt i Mina meddelanden. Här redovisas hur Avsändaren kan erbjuda tvåvägskommunikation i sina meddelanden.

11.2 Lösning för tvåvägskommunikation i dagsläget

Trots att det inte finns något direktstöd kan Mina meddelanden ändå användas för säker digital tvåvägskommunikation genom att kombinera tjänsten med egna tillägg hos Avsändaren.

Denna metod har både för- och nackdelar för Avsändaren. Nackdelen är att Avsändaren själv måste tillhandahålla ett användargränssnitt för flera kanaler (exempelvis webb, Android, IOS). En fördel är att flexibiliteten i lösningen ökar samt att verksamheten kan styra mer exakt hur återkopplingen och den inkommande kommunikationen ska fungera.

Avsändaren kan i meddelandet som skickas ut placera en hyperlänk som leder Mottagaren direkt till en e-tjänst hos Avsändaren eller en partner.

Det är viktigt att meddelanden med hyperlänkar ska skyddas från de idag allt vanligare försöken till phishing-bedrägerier på internet (se kapitlet Spoofing & Phishing-risker – om att säkerställa att Avsändaren är den man uppger sig vara).

Använd därför skyddsklass 3. För en mer detaljerad beskrivning, se kapitel Informationssäkerhetsklassning av ett meddelande.

11.3 En jämförelse mellan två olika svarstekniker

Dagens hyperlänk-lösning för svarspost har för- och nackdelar, den alternativa mer traditionella ”e-post”-liknande svarsfunktionen i den digitala brevlådan har sina. De kompletterar varandra och kommer sannolikt att finnas implementerade parallellt inom ett par år. Nedan visas en kort jämförelse av egenskaperna hos de två lösningalternativen.

11.3.1 Hyperlänk-teknik för svarsfunktion

	Stödjande faktorer	Hindrande faktorer
Interna faktorer	Styrkor (Strengths) <ol style="list-style-type: none">1. Enkel navigation till stödjande e-tjänst2. Fordrar liten insats av Brevlådeoperatör	Svagheter (Weaknesses) <ol style="list-style-type: none">1. Fordrar ofta ny inloggning2. Hårt standardiserad svarsmöjlighet3. Fordrar hög tillgänglighet ("24x7") hos e-tjänsten
Externa faktorer	Möjligheter (Opportunities) <ol style="list-style-type: none">1. Effektiv kanal för strukturerade svar2. Effektiv kanal för större volymer3. Smidigt sätt att sammanbinda brevlådan med myndigheternas egna webbmöte	Hot (Threats) <ol style="list-style-type: none">1. Spårbarhet i kommunikationsstråden avbryts2. Högre risk för spoofing / feladressering

11.3.2 Skicka-funktion direkt i den digitala brevlådan

	Stödjande faktorer	Hindrande faktorer
Interna faktorer	Styrkor (Strengths) <ol style="list-style-type: none">1. Enkel och intuitiv lösning för den enskilde (Liknar vanlig e-post)2. Den enskilde kan se även vad som är skickat i brevlådan3. Fordrar ingen ny inloggning4. Mer robust kommunikationslösning5. Mer enhetlig kommunikationslösning6. Stärker förtroendet för konceptet	Svagheter (Weaknesses) <ol style="list-style-type: none">1. Sämre stöd för strukturerade svar2. Fordrar utvecklingsinsats för brevlådan
Externa faktorer	Möjligheter (Opportunities) <ol style="list-style-type: none">1. Minskar pappersvolymerna snabbare2. Fler integrationsmöjligheter3. Sänker IT-utvecklings- och driftkostnader4. Nya intäktsmöjligheter för "e-frimärken"5. Öppnar även för privat svarspost6. Bättre skydd mot intrång	Hot (Threats) <ol style="list-style-type: none">1. Bromsar anslutningstakten för nya Brevlådeoperatörer vilket ger färre valmöjligheter2. Höga lönekostnader i kundtjänst vid stora volymer från de enskilde

12 Förmedlingsadressregistrets tjänster

12.1 Inledning

Förmedlingsadressregistret (FaR) är kärnan i Mina meddelanden. Detta kapitel fångar några betraktelser kring detta register, speciellt från Avsändarens perspektiv och hur Avsändaren kan använda sig av några av FaR:s tjänster.

12.2 Allmänna betraktelser

Förmedlingsadressregistret (FaR) tillgängliggörs av DIGG. I FaR finns alla, som valt att vara Mottagare, registrerade efter person- eller organisationsnummer. För närvarande måste alltså en person vara folkbokförd i Sverige, men inte nödvändigtvis vara svensk medborgare. Ett personnummer får man om man stadigvarande förväntas uppehålla sig i Sverige under en längre period. Folkbokföringen på Skatteverket tilldelar en person ett personnummer. Om man lämnar landet, så förlorar man inte sitt personnummer.

Bolagsverket tilldelar en juridisk person ett organisationsnummer efter sina kriterier. Juridiska personer som inte har ett organisationsnummer i Bolagsverkets register, som exempelvis samfälligheter, kan för närvarande inte ansluta sig till Mina meddelanden. Inte heller alla juridiska personer i Bolagsverkets register kan anslutas, utan endast de som har

tydliga firmateckningsregler hos Bolagsverket. Detta inkluderar aktiebolag, handelsbolag, kommanditbolag, bostadsrättsföreningar och ekonomiska föreningar. Detta kan komma att breddas efter hand.

FaR kan betraktas som en juridisk eller fysisk persons registrerade folkbokföringsadress i den digitala världen. FaR pekar ut var på internet personen är tillgänglig för digital kommunikation. Precis som i fysiska världen, så kan en person flytta. Detta innebär att personen uppdaterar sin adress i FaR. Praktiskt sker detta för närvarande genom att en Brevlådeoperatör låter en användare utnyttja tjänster som Mina meddelanden ställer till förfogande.

12.3 Är Mottagaren registrerad och villig att ta emot post från mig?

Om en person har förväntat sig att få någonting från myndigheten, men inte tror sig tagit emot detta, så finns också möjligheten att peka på att det kan ligga i personens säkra brevlåda om denna är registrerad.

En person kan avregistrera sig och sedan registrera sig igen. Detta innebär att man med denna slagning, även om man får veta senaste registreringsdatum, inte kan vara säker om meddelandet levererades med Mina meddelanden. Denna information kan endast det anslutna systemet ge svar om, och det kräver att förmedlare och eventuell växel ger återkoppling kring vilken väg ett individuellt meddelande gick.

12.4 Att skicka ett meddelande

Ett anslutet system eller växel kan göra motsvarande slagning för att ta reda på om ett meddelande kan förmedlas innan det lämnas över till en förmedlare. Förmedlaren gör motsvarande slagning, men får också information om vart meddelandet skall levereras, dvs. till vilken internetadress som Brevlådeoperatören tar emot meddelandet på.

FaR känner alltså tekniskt inte till vilka meddelanden som levereras inom infrastrukturen.

13 Planering och uppföljning

13.1 Inledning

Detta kapitel syftar till att ge avsändande myndighet inspel kring planering och uppföljning av Mina meddelanden.

13.2 Nyttorealiseringsplan

Olika statliga myndigheter, kommuner och regioner kan ha olika motiv för att ansluta sig till Mina meddelanden. För vissa ligger fokus på att bidra till de nationella målen om digitalisering av samhället eller organisationens strategiska målsättningar eller policies kring miljö eller annat. För vissa ligger fokus på ökad service till medborgaren som

privatperson eller företagare. För ytterligare andra ligger fokus på effektivisering av verksamheten, där minskat tryck på kundtjänst och besparing av porto- och hanteringskostnader ligger närmast till hands. En nyttorealiseringsplan kan ju vara olika ambitiös beroende vilken drivkraft som ligger till grund för införandet.

Oberoende av vilken nytta man lägger vikten vid, så skapas nyttan av de meddelandeflöden man ansluter till Mina meddelanden i kombinationen med antalet brevlådor som är kopplade till infrastrukturen.

13.3 Anslutningsplan och brevlådetillväxt

Vilka meddelandeflöden som ansluts råder man som organisation själv över. Detta fångas upp i organisationens anslutningsplan, som beskriver volymer som ansluts och tidpunkt för anslutningen. Antal brevlådor i systemet har man som enskild organisation begränsad inverkan på. Genom att ansluta flöden bidrar man dock till att göra tjänsten attraktiv och man bidrar till att synliggöra tjänsten hos allmänheten. Detta bidrar till registreringsgraden hos den enskilde. Läs vidare på digg.se under Statisk och prognoser för digital post.

13.4 Nyttorealiseringsplan och uppföljning

Generellt sett är det inte helt enkelt att följa upp nyttor. När det gäller besparing av portokostnader och kuvert, så är det relativt enklare. Man följer upp antal levererade meddelanden per flödestyp. Manuell hanterad post brukar ha ett ganska högt porto. Maskinellt hanterad genom exempelvis en leverantör ett lägre. De meddelanden som skickats som inte ersätter ett pappersutskick medför naturligtvis ingen portobesparing.

Hanteringskostnaderna för manuellt hanterad post brukar vara mycket höga, samtidigt är en faktisk nyttorealiseringsplan beroende av att man organiserar om, fördelar om arbetsuppgifter, etc. Vid maskinell hantering så beror en nyttorealiseringsplan på hur avtal är skrivna med eventuell leverantör.

Minskat tryck på kundtjänst och handläggare är svårare att kvantifiera. Undersökningar visar att så kallad "onödig efterfrågan" är en stor källa till att medborgaren tar kontakt. Genom att proaktivt skicka meddelanden om till exempel beräknad handläggningstid och utbetalningsdatum, så minskar antal tagna kontakter.

Minskade registerkostnader för att administrera och hålla uppgifter aktuella beträffande e-postadresser och mobilnummer är starkt organisationsberoende och kan vara svåra att mäta.

Förbättrad kundservice går att mäta genom kundundersökningar. Frågan är hur man skall värdera att förväntan stiger från medborgaren på att få digital kontakt och kommunikation med det offentliga. I samhället generellt förbättras hela tiden transparensen där kunden exempelvis kan följa sin beställning genom hela hanterings-

och logistikkedjan. Det finns troligen en kostnad i form av minskad kundnöjdhet om man från det offentliga sida inte förbättrar kommunikationen.

13.5 Fördjupad anslutningsplanering för infrastrukturens kapacitetsplanering

Förutom årliga volymerna på anslutningsflödena och anslutningstidpunkt, så är det viktigt att veta om många meddelanden kommer att skickas under en kort tidsrymd. Detta är viktigt dels för planera hur många slagningar som kommer ske mot Förmedlingsadressregistret (FaR), dels för att de olika Brevlådeoperatörerna då kan uppskatta hur många meddelanden man kommer ta emot.

Exempelvis skickar Statens pensionsverk (SPV) ut stora volymer med pensionsbesked under en begränsad tid. Detsamma gäller Pensionsmyndighetens orangea kuvert och deklarationsutskicket från Skatteverket.

14 Affärsmodellen Mina meddelanden

14.1 Inledning

Här sammanfattas den affärsmodell som används för infrastrukturen Mina meddelanden. Kapitlet kan tjäna som bakgrundsläsning för att bättre förstå de olika mekanismer som driver intressenterna att delta och utveckla sina erbjudanden inom infrastrukturen.

Kapitlet ska också ge en förståelse för hur marknadsrisker har hanterats från den offentliga sektorn under etableringen av Mina meddelanden.

14.2 En flersidig plattform med fler intressenter

Affärsmodellen som Mina meddelanden bygger på kallas ibland "flersidig plattform" eftersom den vänder sig till mer än en grupp av intressenter. Värdet för en grupp intressenter ökar i takt med att andra grupper av intressenter ökar. Ett tillräckligt stort antal intresserade Användare, alltså Mottagarna av digital post, är en förutsättning för att Avsändarna ska kunna motivera investeringen i att ansluta och skicka digital post. Samtidigt krävs det tillräckligt intressant post från tillräckligt intressanta Avsändare för att den enskilde ska vara beredd att ta emot posten digitalt. I och för sig finns det många andra mervärden för Användare att välja digital post men det avgörande är ändå att posten som tas emot är intressant och viktig.

14.3 Digital post är här för att stanna

En nationell infrastruktur som Mina meddelanden, bidrar till att förändra kommunikationsmönstret mellan det offentliga och den enskilde.

Svenskarna och internet, den årliga undersökningen av våra internetvanor visar att antalet användare av internet ökar och att de som har valt att använda internet sprider sin användning till fler och fler områden och via fler och fler kanaler.

- Offentlig post utgör en väsentlig del av den post som den enskilde betraktar som viktig att hantera med omsorg.
- Privatpersoner och företag har ett stort förtroende för offentlig sektor i Sverige. En tjänst som lanseras gemensamt av flera stora statliga myndigheter får ett stort genomslag i media och i den enskildes personliga möten med offentlig sektor.
- Privatpersoner och företag har i undersökningar förklarat att man, förutom egennyttan med digitala tjänster, ser både miljö- och besparingseffekter som viktiga skäl att välja digital post.
- Besparingspotentialen inom offentlig sektor är så stor att både enskilda myndigheter och regeringen var beredda att investera tidigt i etableringen av tjänsten. Fleråriga anslutningsplaner med både större och mindre myndigheter har upprättats tidigt i etableringen och följs löpande upp.
- Lösningen byggs som en öppen arkitektur där privata aktörer bjuds in och är en viktig intressegrupp för att skapa en fullskalig lösning. Även om den offentliga sektorn är stor nog att kunna lansera tjänsten själva är det av stort värde för den enskilde i att få möjlighet att välja mellan olika lösningar för den digitala brevlådan under olika faser av livet. Här kan privata aktörer ett mervärde för olika grupper som säkerställer vitaliteten i infrastrukturen över tid.
- Kontinuitet för mottagarna som skaffar en digital brevlåda garanteras. Marknaden är ännu omogen och risken finns att någon privat aktör prövar etablera sig med en digital brevlåda men senare av något skäl drar tillbaka sin lösning. Då finns en ett statligt basalternativ för den digitala brevlådan som mottagarna kan välja om de inte vill välja en annan privat Brevlådeoperatör.

14.4 Sammanfattande marknadsbedömning

Fördelningen av ansvar mellan offentlig och privat sektor gör att Mina meddelanden – infrastrukturen för digital post från det offentliga till privatpersoner och företag nu etablerats. Det offentliga står för:

- den strategiska adressregisterhållningen i Förmedlingsadressregistret (FaR) som ska kunna användas inom hela den offentliga sektorn.
- den statliga digital brevlådan Min myndighetspost som garanterar basfunktioner för alla Mottagare som inte kan eller inte vill välja ett privat alternativ.

Det privata näringslivet bidrar till en långsiktigt hållbar lösning genom att använda sig av den statliga infrastrukturen i Förmedlingsadressregistret (FaR) och ovanpå det erbjuda

tjänster till sina användare, i form av digital brevlåda och eventuellt i form av andra tilläggstjänster som arkivfunktioner med mera.

Med hjälp av de stora strategiska myndigheternas meddelandeflöden och privata leverantörer och deras integrationstjänster, har anslutningstakten och intresset inom offentlig sektor att digitalisera ökat alltmer. Därmed har intresset för den enskilde att skaffa en digital brevlåda nu etablerats.

Begrepp och definitioner

Begrepp i vägledningen	Förklaring
Mottagare	Person som tar emot post från de offentliga i en digital brevlåda
Avsändare	Myndighet, kommun eller region som skickar digital post via infrastrukturen Mina meddelanden
Förmedlingsadressregistret (FaR)	Det centrala registret i infrastrukturen för Mina meddelanden som det görs slagningar emot vid ett utskick och där samtliga anslutna Avsändare, Mottagare, Förmedlare och Brevlådeoperatörer är registrerade
Brevlådeoperatör	Den leverantör som tillhandahåller en digital brevlåda som är ansluten till infrastrukturen för Mina meddelanden
Förmedlare	Den aktör – intern eller extern - som förmedlar ett utskick från avsändaren till mottagarens digitala brevlåda
Kanalväxel	En applikation som kontrollerar i vilken kanal (digitalt eller postalt) som ett meddelande kan skickas till mottagaren