FÖRSTUDIERAPPORT

Anslutning Mina meddelanden 2014

Avdelningen för digitalisering

Sveriges Kommuner och Landsting

Revisionshistorik

Version	Datum	Utfärdare	Anmärkning
1.0	2014-08-27	Lotta Ruderfors	Godkänd av Styrgrupp
0.9	2014-06-30	Lotta Ruderfors	Överlämning Förstudierapport, projektavslut

Förord

I oktober 2013 beslutade Regeringen som en del av sin e-förvaltningsstrategi, *Med medborgaren i centrum,* att även kommuner, landsting och regioner fick möjlighet att ansluta sig till Mina meddelanden för att kunna skicka säkra digitala meddelanden. Enligt SKLs undersökning ”*E-tjänster och appar i kommunerna juni 2014”* är det 42 kommuner som redan har påbörjat arbetet med att ansluta sina verksamheter till Mina meddelanden. Med tanke på den korta tiden är det ett glädjande resultat men behovet av information och stöd är stort för att få en större anslutning och en högre nytta av tjänsten.

Som ett första steg i att stötta utvecklingen mot säker digital kommunikation mellan det offentliga, privatpersoner och företag bjöd SKL in till en förstudie kring anslutning till Mina meddelanden som nu genomförts tillsammans med Föreningen Sambruk och åtta kommuner. Förstudien resulterade i den förstudierapport du just nu läser men också i en vägledning som ger konkret stöd i en införandeprocess.

Förstudierapporten syftar till att ge en bild av tjänsten Mina meddelanden som den ser ut just nu, vilka nyttor den bidrar till och vilket arbete som krävs av både verksamhet och IT inom en kommun för att genomföra en bra anslutning. Förstudien lämnar förslag till beslut kring nästa steg i en kommun och även rekommendationer kring vad både SKL och Skatteverket bör göra för att underlätta anslutningen för SKLs medlemmar.

Min förhoppning är att rapporten ska ge matnyttig fakta och inspiration att påbörja resan mot att erbjuda våra privatpersoner och företag en modern digital kommunikation som de kan ta del av när de vill och var de vill.

Stockholm den 30 juni 2014

Anna Gillquist

Programansvarig Gemensamma funktioner och tjänster

Avdelningen för Digitalisering, SKL

Sammanfattning

I oktober 2013 beslutade Regeringen att som en del av sin e-förvaltningsstrategi, *Med medborgaren i centrum*, ska Mina meddelanden även kunna användas av kommunerna. Den stora nyttan för privatpersoner och företag är möjligheten att få all digital post från offentlig sektor i samma brevlåda på ett säkert sätt.

För att klargöra förutsättningar för kommuner att ansluta till Mina meddelanden har SKL och Föreningen Sambruk genomfört en gemensam förstudie under våren 2014 tillsammans med 8 kommuner: Norrköping, Linköping, Helsingborg, Klippan, Skellefteå, Södertälje Uppsala och Värnamo. Förstudien syftar till att underlätta för en kommun att ta beslut kring anslutning till Mina meddelanden.

Förstudien utgår från två utvalda typfallsprocesser *Försörjningsstöd - Socialtjänsten* och *Ansökan Förskola - Skola*. I förstudien har data samlats in från deltagande kommuner kring ärendehantering och utskick av beslut och för att göra ett antagande har en exempelkommun skapats. En förenklad nyttomodell, baserad på E-delegationens mall, har utvecklats och använts för detta syfte. Genom att analysera kostnader och nyttoeffekter för utvalda flöden besvaras frågan var störst nytta uppstår för kommun respektive privatpersoner/företagare.

Inom förstudien har en Risk- och Sårbarhetsanalys genomförts ur ett informationssäkerhetsperspektiv. Analysen fokuserade på anslutning och användning av tjänsten Mina meddelanden kopplat till processen för Försörjningsstöd.

Bedömningen, från både nyttokalkyl och Risk- och Sårbarhetsanalys, är att det finns stora mervärden med att införa Mina meddelanden. Möjliga besparingar/effektivisering är t.ex. inom postfunktion, arkivhantering, informationssäkerhet, kvalitetsvinster, förkortad ärendehantering och minskade störningar i form av färre antal telefonsamtal till handläggare angående väntetid för beslut. Tjänsten bedöms även ha potential att bli en viktig pusselbit i kommuners digitalisering och e-förvaltning.

När förstudien startades diskuterades möjligheten att etablera en gemensam, nationell tjänst för anslutning till Mina meddelanden, som skulle kunna av alla kommuner. Eftersom kommunerna har en stor flora av verksamhetssystem och diversifierade IT-miljöer, i kombination med att den tekniska lösningen för anslutning till Mina meddelanden i sig är relativt enkel, konstaterades att de potentiella nyttoeffekterna av en gemensam lösning kommer att vara begränsade. Därför är rekommendationerna i förstudien inriktade på de beslut och planeringsinsatser varje enskild kommun behöver vidta inför val av teknisk lösning och anslutning till tjänsten Mina meddelanden. De områden där gemensamma insatser ger nytta föreslås som rekommendationer till SKL att arbeta vidare med.

Sammanfattade rekommendationer

Förstudien har tagit fram följande rekommendationer för kommuner, SKL och Skatteverket (i rollen som ansvarig myndighet för Mina meddelanden).

Kommuner:

Trots att tjänsten Mina meddelanden fortfarande är relativt ny och under ständig utveckling har respektive kommun med underlag av denna förstudie mycket goda skäl att fatta ett inriktningsbeslut för ett införande och en anslutning. Kommuner kan därmed erbjuda stöd till de verksamheter som har behov och nytta av en anslutning till Mina meddelanden.

SKL:

SKL bör etablera ett nätverk för sina medlemmar där gemensamma behov, förslag på samverkan, ramavtal och gemensamma kravunderlag kan arbetas fram. Nätverket ska även utgöra en plattform för erfarenhetsutbyte och vidareutveckling.

SKL bör även skapa dialog med de vanligast förekommande verksamhetssystemsaktörerna kring anslutning av deras produkter och tjänster till Mina meddelanden på ett sätt som är kostnadseffektivt för SKLs medlemmar.

SKL bör fortsätta sprida kunskap och information om framkomna behov och nyttoeffekter med införande av tjänsten 'Mina meddelanden', samt stödja förankringsarbetet inom kommunerna. Genom att ta en samordnande roll kan också samarbetet med Skatteverket som infrastrukturansvarig myndighet underlättas och effektiviseras för alla parter.

Under förstudien har även en vägledning tagits fram för att ge stöd i den enskilda kommunens förberedelse- och planeringsarbete för införande av tjänsten. Det är viktigt att vägledningen kompletteras och vidareutvecklas allt eftersom kunskap och erfarenheter kring Mina meddelanden ökar.

Skatteverket (i egenskap av infrastrukturansvarig myndighet):

Informationen på minameddelanden.se bör struktureras på ett tydligare sätt och befintligt material behöver successivt anpassas även för kommunala myndigheters behov. Skatteverket bör intensifiera marknadsföringen av Mina meddelanden för att öka antalet anslutna medborgare och offentliga aktörer. Förstudien rekommenderar att Skatteverket avsätter resurser som kan delta i det nätverk som SKL rekommenderas att starta.

Innehållsförteckning

Sammanfattning 4

1 Inledning och bakgrund 8
1.1 Syfte 9
1.2 Avgränsningar 9
1.3 Rapportstruktur och läsanvisning 9
1.4 Metod och genomförande 10
1.5 Stöd för digitala meddelanden 11

2 Rekommendation och förslag till beslut 12
2.1 Rekommendation till enskild kommun inför beslut om anslutning 14
2.2 Rekommendation till enskild kommun inför val av teknisk lösning 15
2.3 Rekommendation till Sveriges Kommuner och Landsting 17
2.4 Rekommendation till Skatteverket 18

3 Beskrivning av Mina meddelanden 19
3.1 Övergripande beskrivning av Mina meddelanden 19
3.2 Övergripande beskrivning av meddelandeprocessen och ingående aktörer 21
3.3 Vilket/vilka ansvar uppstår i den tekniska infrastrukturen 27
3.4 Organisation, styrning och förvaltning 28
3.5 Planerad utveckling (efter samtal med Skatteverket) 29

4 Bakgrund och nuläge från deltagande kommuner 31
4.1 Allmänt om situationen i kommunerna 31
4.2 Hantering av brevutskick och utgående fakturor 34
4.3 Ansökan förskola 36
4.4 Ansökan försörjningsstöd 38

5 Referensinförande 42
5.1 Bakgrund och beslutsgång. 42
5.2 Teknisk lösning 43
5.3 Erfarenheter från referenskommuner 45
5.4 Lunds kommun 46
5.5 Digital posthantering i Danmark och Norge 47

6 Nyttovärdering samt metod för nyttokalkylering 48
6.1 Inledning 48
6.2 Specificera nyttan 49
6.3 Nyttokalkylering 52
6.4 Sammanfattande nyttoanalys 61

7 Kommunernas alternativ för anslutning 62
7.1 Kort sammanfattning av kapitlet 62
7.2 Vilka byggblock uppstår vid anslutning till Mina meddelanden? 63
7.3 Olika vägval för en kommun 64
7.4 Hur skall verksamhetsapplikationerna anslutas? 65
7.5 Hur skall print och kuverteringstjänster lösas? 71

8 Risk- och Sårbarhetsanalys 74

9 Juridik och Informationssäkerhet 75
9.1 Ansvaret för innehåll och personuppgiftsansvar 75

9.2 Allmän handling 76
9.3 Anslutning och villkor 76
9.4 Skyddsnivåer 77
9.5 Privata brevlådeoperatörer 78
9.6 Juridiska lösningar för samverkan 79

10 Leverantörsmarknad, prismodell och avtal 80
10.1 Prismodell 80
10.2 Avtal och upphandling 80
10.3 Några existerande digitala brevlådor på marknaden 81

11 Bilagor och referenser 83
11.1 Bilagor 83
11.2 Referenser 83

Tack till personer som medverkat 85
Arbetsgrupp Referensgrupp 85
Styrgrupp 85
Risk och Sårbarhetsanalys 85

1 Inledning och bakgrund

I syfte att göra det möjligt för människor att få säkra digitala meddelanden från det offentliga, har tjänsten Mina meddelanden tagits fram genom ett brett samarbete inom E-delegationen. I oktober 2013 beslutade Regeringen att som en del av sin e-förvaltningsstrategi, *Med medborgaren i centrum*, ska Mina meddelanden även kunna användas av kommunerna. Målet är att bygga en enklare, öppnare och effektivare offentlig förvaltning, med hjälp av en modern digital lösning.

Tjänsten erbjuder en *nationell digital infrastruktur* för kommunikation från det offentliga till privatpersoner och företag med *säkerheten i fokus*. Infrastrukturen möjliggör för privatpersoner och företag att ta emot all offentlig post digitalt på *ett ställe*, där man själv valt var och hur det tas emot.

Den tekniska infrastrukturen är uppbyggd av ett antal tjänster med specificerade tekniska gränssnitt och säkerheten garanteras genom att identifiering sker med hjälp av e-legitimation innan meddelandet kan nås. Skatteverket reglerar, enligt förordning, villkoren för hur dessa tjänster får användas och utövar även tillsyn för att säkerställa att regelverket följs.

I SKL CeSams handlingsplan ”Digitala vägen till morgondagens välfärd” finns följande förväntade läge för säker digital kommunikation 2015: “*Samtliga kommuner, landsting och regioner erbjuder privatpersoner och företag möjlighet att motta integritetskänsliga meddelanden via en säker digital brevlåda i slutet av 2015*”

För att nå det förväntade läget krävs en förändring av hur kommuner/organisationer kommunicerar med privatpersoner och företag. Traditionella pappersbrev ska successivt övergå till att skickas digitalt vilket kräver förändringar både i befintliga IT-system och i verksamhetens processer. Aktuella förändringar kan vara uppgradering till en ny version av mjukvara, integration mellan befintliga system, utveckling av ny funktionalitet eller konfigurering av befintlig lösning.

För att klargöra förutsättningarna för kommuner att ansluta till Mina meddelanden har SKL och Föreningen Sambruk genomfört en gemensam förstudie under våren 2014 tillsammans med 8 kommuner. Förstudien innehåller följande delar som syftar till att underlätta för en kommun att ta beslut kring anslutning till Mina meddelanden:

- Förstudierapport som utgår från två utvalda typfallsprocesser
- Vägledning som utgör stöd under planeringsfasen vid ett införandeprojekt

- Rekommendation kring utveckling eller upphandling av kanalväxel och förmedlingstjänst utifrån vad som behöver lösas enskilt och vad som kan ske i samverkan på nationell eller regional nivå
- Analys av kostnader och effekter

1.1 Syfte

Förstudierapport och beslutsunderlag ska, tillsammans med framtagen Vägledning, stödja kommunen i att starta ett införandeprojekt för Mina meddelanden utifrån framtagna rekommendationer/alternativ som passar kommunen och ge medborgaren möjlighet att få säkra digitala meddelanden från det offentliga.

1.2 Avgränsningar

Förstudien har avgränsats till två utvalda processer inom kommunen, *Försörjningsstöd - Socialtjänsten* och *Ansökan Förskola - Skola*.

Rekommendationen baseras på en teknisk analys av vad som kan hanteras enskilt av kommunen respektive i samverkan med andra, inga upphandlingskrav e dyl. har specificerats.

Ytterligare behov/aktiviteter som kommit fram under arbetet och inte hanteras i förstudien har sammanställts och överlämnats till SKL för åtgärd.

1.3 Rapportstruktur och läsanvisning

Förstudierapporten har skapats utifrån kommunens behov av kunskap kring vad som kan ske i samverkan alternativt enskilt av kommunen. Kostnader och nyttor har sammanställts utifrån dels deltagande kommuner i förstudien och dels de referenskommuner som har påbörjat anslutning under våren 2014.

Nedan beskrivs de framtagna dokumenten kort tillsammans med vilka roller som med fördel kan ta del av dokumenten. Kommuners benämning på föreslagna roller kan skilja sig åt mellan olika kommuner.

Förstudierapport – Anslutning Mina meddelanden 2014

Förstudierapporten utgår från de åtta kommuner som deltagit i förstudien och ger dels ***rekommendationer*** utifrån att det finns flera alternativ kring hur en kommun kan ansluta sig tekniskt och ger dels ***generella råd***.

Det finns även framtagna rekommendationer till fortsatt arbete för SKL och Skatteverket.

Rekommendationer läses med fördel av verksamhetsutvecklare, arkitekter och säkerhetsansvarig.

Utifrån två utvalda processer, Ansökan förskola och Ansökan försörjningsstöd, har en ***Förenklad nyttomodell*** tagits fram. Varje enskild kommun kan använda framtagen mall för att göra egna beräkningar per process som ska anslutas.

Fakta har samlats in från deltagande projektkommuner och utifrån det har en exempelkommun skapats. Som bas för den förenklade nyttomodellen har e-delegationens vägledning för nyttorealisering använts.

Förstudiens Förenklade nyttomodell riktar sig främst mot verksamhetsutvecklare, hemtagningsansvarig och ekonom.

För processen Ansökan försörjningsstöd har en ***risk- och sårbarhetasanalys*** med fokus på anslutning och användning utförts. Ur ett informationssäkerhetsperspektiv är det viktigt att genomföra riskanalys för alla valda processer som ska anslutas till Mina meddelanden.

En risk- och sårbarhetsanalys genomförs tillsammans med verksamhetsutvecklare, handläggare från berörd verksamhet, IT-arkitekt/strateg, IT-säkerhetsansvarig, hemtagningsansvarig och, jurist.

Förstudien täcker en del av de frågeställningar som framkommit gällande ***juridik och informationssäkerhet***. Vägledningen kommer framöver att uppdateras med mer information när behovet ökar.

Verksamhetsutvecklare, handläggare från berörd verksamhet, IT-arkitekt/strateg, IT-säkerhetsansvarig, kommunikatör, jurist och postfunktion har behov av informationen.

Beslutsunderlag

Underlaget riktar sig till alla intresserade kommuner och är utformat som ett utkast som ska justeras av varje enskild kommun för att få beslut från ex verksamhetschef på ett införande av Mina meddelanden.

Vägledning – Anslutning Mina meddelanden 2014

Vägledningen är skriven för alla de personer inom en kommun som står i begrepp att utvärdera, planera och starta en anslutning till Mina meddelanden. Syftet är att vägledningen skall utgöra stöd under de inledande faserna vid ett införandeprojekt. Dokumentet kommer att uppdateras allteftersom behov finns.

I vägledningen finns ett kapitel om juridiska förutsättningar, som kommer att aktualiseras allteftersom behov av information kring olika frågor ökar.

Vägledningen är riktad till verksamhetsutvecklare, utredare, arkitekter, projektledare, IT-personal, hemtagningsansvarig, jurist, ekonom, kommunikatör m fl.

Förenklad nyttomodell, mall – nyttovärdering I vägledningen beskrivs metoden för Förenklad Nyttomodell, och en bilaga kompletterad med kommentarer finns för att underlätta för kommunen att utföra en egen nyttovärdering.

Vägledningens Förenklade nyttomodell, mall riktar sig främst mot verksamhetsutvecklare, hemtagningsansvarig och ekonom.

1.4 Metod och genomförande

Förstudien har genomförts under perioden 27/2 – 30/6 2014.

Deltagande kommuner har haft en utsedd representant, nyckelperson, som inhämtat fakta som utgör underlag för förstudiens analyser, utifrån de två typfallsprocesserna.

Som underlag till förenklad nyttokalkyl har varje kommun samlat in data kring volymer, dels per process och dels de generella kostnader som finns för posten och dess organisation. Utgångspunkt för nyttoberäkning är E-delegationens modell.

För den tekniska analysen har kommunerna besvarat frågor kring befintlig infrastruktur och tekniska förutsättningar.

Intervjuer har genomförts med kommuner som kommit igång att ansluta sig till Mina meddelanden och Skatteverket – både avstämning kring anslutningsprocessen, teknisk analys av kanalväxel och förmedlingstjänst och juridiska synpunkter.

Metodansvariga inom projektet har under projektets gång tagit del av och granskat dokumentation kring anslutningsprocess och teknisk guide som publicerats av Skatteverket under perioden.

1.5 Stöd för digitala meddelanden

Enligt undersökning utförd av verksamt.se av myndighetsbesökare på internet kan man utläsa följande om medborgarnas syn på digitala meddelanden[1]:

- Målgruppen tycker att det är bekvämare att få e-post och sparar hellre dokumenten elektroniskt. Nyttan är att undvika privat administration av papper i de fall det kan visa sig viktigt att kunna gå tillbaka till dokumentet.
- Målgruppen ser ett elektroniskt system som bättre ur samhällssynpunkt.
- 84,5% av de svarande tycker det är mycket eller ganska intressant att samla kommunikationen med myndigheterna elektroniskt på ett och samma ställe.
- I fråga om i vilket format respondenten föredrar att få information från myndigheterna, så föredrar 32,7% att få myndighetsmeddelanden i pappersformat. För 41,7% är elektronisk form att föredra och för 25,6% spelar det ingen roll. Acceptansen för elektroniskt format är alltså 67,3%. 90,0% svarar att de skulle använda tjänsten även om de bara skulle få ett fåtal typer av meddelanden.

Undersökningen visar att det finns ett generellt starkt stöd för denna typ av tjänst, både bland generella myndighetsbesökare på Internet och bland de som vill bidra till att utveckla svensk e-förvaltning.

Skatteverket, *Behovsanalys Privatpersoner*

[1] Verksamt.se

2 Rekommendation och förslag till beslut

Skatteverket har pekat på en rad nyttor för Mina meddelanden både sett från ett medborgarperspektiv, ett myndighetsperspektiv och ett samhällsperspektiv.

Från ett medborgarperspektiv rör det sig främst om möjligheten att få all digital post från offentlig sektor i samma brevlåda på ett säkert sätt och att endast behöva ange och uppdatera sin digitala adress på ett enda ställe. Ur ett myndighets-perspektiv rör det sig om att kunna ge snabbare och bättre service till medborgarna även för de meddelanden som kräver sekretess. Det gemensamma förmedlingsadressregistret (FaR) medför att verksamhetens behov av att hålla egna register med kontaktinformation successivt minskar för de ärenden som är anslutna till Mina meddelanden. Utifrån ett samhällsperspektiv kan ett införande av Mina meddelanden leda till en minskad pappersförbrukning och mindre fysiska leveranser av brev vilket ger en minskad belastning på miljön. Genom att Mina meddelanden är en gemensam lösning för den offentliga förvaltningen kan skattepengar användas effektivare till nytta för hela samhället.

Dessa nyttor bekräftas av de i förstudien deltagande kommunerna, både på en övergripande nivå och i respektive process. I nyttoanalysen ges exempel både på ekonomiska och kvalitativa nyttor som skulle uppstå både för kommunen och för medborgarna.

Motiv till satsningen utifrån ett kommunperspektiv är reducerad distributions-kostnad för utskickshantering och ökad säkerhet och servicegrad för mottagarna. I detta ingår sammanfattningsvis:

- minskade materialkostnader för utskick
- minskad arbetstid för posthantering i processflödena
- minskad arbetstid för administration av adressregister i kommunens olika processer
- snabbare svarstid och kortare väntetid
- valbarhet att kunna nå svar oavsett var man befinner sig
- skydd från att post ska kunna öppnas av obehöriga
- skydd från att post ska hamna fel/ inte komma fram

Bedömningen är att det finns stora mervärden med att införa Mina meddelanden. Trots att kvantifieringarna ger vid handen att återbetalningsperioden kan ligga långt borta så synes de kvalitativa nyttorna vara betydande. Ytterligare möjliga besparingar/effektiviseringar som tillkommer kan ligga i postfunktionen, arkivhantering, informationssäkerhet, kvalitetsvinster, förkortad ärendehantering och minskade störningar i form av färre antal telefonsamtal till handläggare angående väntetid för beslut.

En risk- och sårbarhetsanalys ur ett informationssäkerhetsperspektiv, med fokus på anslutning och användning av tjänsten Mina meddelanden kopplat till processen för Försörjningsstöd visar att Skatteverkets tjänst Mina meddelanden har potential att bli en viktig pusselbit i kommuners digitalisering och e-förvaltning.

Genomförd riskanalys visar att ur ett informationssäkerhetsperspektiv är det viktigaste att kartlägga processer, information och IT-komponenter för att identifiera lagkrav, samt att klassificera information och genomföra riskanalys för varje aktuell process. Utifrån detta har man en bra grund för en korrekt kravställning avseende informationssäkerhet för anslutning och användning av tjänsten.

Trots att nyttoanalysen tydligt pekar på den samlade nyttan av att införa Mina meddelanden finns det ett antal faktorer som gör att det inte är så enkelt som att fatta beslut baserat på förstudien och sedan införa Mina meddelanden brett över hela kommunen:

- Sveriges 290 kommuner är alla olika och har olika förutsättningar. Kommunen behöver genomföra en nyttoanalys för att få fram de ekonomiska nyttor som gäller i den egna kommunen, och även inkludera de nyttor det innebär med EN brevlåda för medborgaren. Exemplen från de två pilotprocesserna visar att de olika kommunerna hanterar kommunikation på helt olika sätt till sina medborgare idag och sannolikt även efter ett eventuellt införande av Mina meddelanden.
    - I processen för ansökan förskola ansåg merparten av kommunerna att Mina meddelanden kunde skapa nytta främst för utskick av beslut. Samtidigt ansåg en kommun att de e-tjänster som kommunen idag använder täcker behovet av kommunikation till medborgarna och att Mina meddelanden sannolikt inte behövs i processen.
    - I processen för försörjningsstöd ansåg de flesta kommuner att Mina meddelanden kan skapa stor nytta, främst genom att det medger en säker digital kanal till medborgarna som idag helt saknas. Samtidigt ansåg flera kommuner att det finns behov av att analysera risker med ett införande då det finns flera aspekter att ta hänsyn till pga. krav på integritet och IT-mognad. En kommun var tveksam till ett införande i nuläget.
- Jämfört med många myndigheter som har några få men mycket stora brevflöden har en kommun ett antal olika verksamhetsgrenar som ska fungera på helt olika sätt och har olika krav på en lösning. Även om det på kommunnivå byggs upp kunskap och teknik för ett införande måste respektive verksamhet och process själva utvärdera nyttan, riskerna och konsekvenserna av ett införande. De studerade processerna visar på ett stort beroende till sina respektive verksamhetssystem. Valt system är ofta avgörande för hur processen idag ser ut. Analysen av anslutningsmöjligheter visar även på att anslutningen till Mina

meddelanden sannolikt kommer att ha ett stort beroende till verksamhetssystemens utveckling och öppenhet för integration.

- Idag finns ytterst liten erfarenhet av hur säkra elektroniska meddelanden i samband med kommunal verksamhet bäst används. De referenskommuner som har anslutit sig till Mina meddelanden har enbart utgått ifrån en process i kommunen och har ännu inte driftsatt sin lösning. Det är därför mycket svårt att ge en rekommendation om hur och till vilken kostnad ett införande skall ske.

Konsekvensen av att inte införa Mina meddelanden är utebliven nytta för medborgare och kommuner. Merkostnader/ risker med att fortsätta som idag består i kvalitetsavvikelser i administration av ärendehantering.

Det finns stora möjligheter att skapa ytterligare nytta genom att arbeta med flödet i ärendehanteringen generellt. Kommunerna har mycket att vinna på att uppdatera sina processer inom förvaltningarna när en större del av informationshanteringen automatiseras.

2.1 Rekommendation till enskild kommun inför beslut om anslutning

Med utgångspunkt i ovanstående resonemang ges följande generella rekommendationer:

- Även om mycket fortfarande är oklart anses att respektive kommun med underlag av denna förstudie har mycket goda skäl att fatta ett inriktningsbeslut för ett införande och en anslutning till Mina meddelanden och därmed verka för att de verksamheter som har behov och nytta av en anslutning till Mina meddelanden erbjuds stöd för ett införande.
- Vi anser att följande steg kan vara en god väg framåt (se Vägledning Anslutning Mina meddelanden 20140630 för mer utförlig information):
    - Genomför en enklare analys för att finna ut vilka verksamheter och processer som;
        1. Har nytta av att införa Mina meddelanden,
        2. Har ett verksamhetssystem som möjliggör en anslutning till Mina meddelanden,
        3. Har ett intresse av att förändra sina processer och genomföra ett pilotprojekt.
    - Börja med en enkel pilot och låt förvaltningarna själva driva införandet i den egna verksamheten. Utgå ifrån de instruktioner och metoder som finns tillgängliga på www.minameddelanden.se. Samverka med andra kommuner i kontakt med leverantörer.
    - Utveckla en lösning som lärandeprocess och inför sedan succesivt lösningen.
    - Bearbeta anslutningsgraden hos medborgarna med kommunikation och genomför om möjligt stödjande åtgärder.

- Skapa en tydlighet i roller och ansvar, förvaltningarna bör själva ansvara för effekthemtagning (nyttoanalys).

Kan alla meddelanden inte distribueras digitalt är det viktigt att kommunen verkar för möjligheten att etablera en central/sourcad print- och kuverteringstjänst.

2.2 Rekommendation till enskild kommun inför val av teknisk lösning

I kapitel 7 har flera olika alternativ presenterats för alternativa sätt att ansluta till Mina meddelanden. De många alternativen kan göra att hela frågan känns svår och komplex. I grunden är dock anslutningstekniken relativt enkel.

Grunden för Mina meddelanden är en nationell tjänst med en uppbyggd teknisk infrastruktur och öppna API för anslutning. Utifrån ett tekniskt perspektiv är det inga svårigheter att utveckla en kanalväxel och en förmedlingstjänst som kan kommunicera med kommunens olika system och med FaR-registret. Alla de fyra referenskommunerna vittnar även om att anslutningen inte har varit svår utifrån ett tekniskt perspektiv.

Baserat på den information som har kommit fram i förstudien finns möjligheten att det på sikt kommer att finnas flera anslutningar till en kanalväxel/förmedlingstjänster inom en kommun och eventuellt flera parallella förmedlingstjänster. Sannolikheten är stor att olika verksamhetssystem på sikt kommer att utveckla inbyggd funktionalitet för direktkommunikation emot Mina meddelanden. Det är därför svårt att i dagsläget planera för hur en omfattande arkitektur skall komma att se ut.

Vi vill därför ge följande generella råd:

1. **Utgå ifrån verksamhetens behov och möjligheterna i existerande verksamhetssystem**

   Verksamheterna kan behöva justera olika delar av sin ärendeprocess för att kunna använda Mina meddelanden på ett effektivt och välfungerande sätt, vilket kommer att ställa olika krav på lösningen. Exempelvis krav på diarieföring och journalhantering av skickade meddelanden, behov av att i realtid veta om meddelandet går iväg, möjlighet att välja om meddelanden skall skickas som säkra eller som vanliga.

   De olika verksamhetssystemen kan även sätta gränser för vad som går att göra, exempelvis hur lätta de är att integrera emot en kanalväxel/förmedlingstjänst. Samtidigt kan även verksamhetssystemen utvecklas och skapa nya möjligheter som idag är svåra att förutse. Kommunikation och kravställning emot leverantörerna är därför centralt.

2. **Börja enkelt**

   Det kommer att vara mycket svårt att i förhand tänka ut en hel arkitektur och en detaljerad plan för hur kommunens alla processer sömlöst skall kunna använda Mina meddelanden. Rekommendationen är att ta ett steg i taget. Börja exempelvis med en pilotprocess och en anslutning där kravet

endast är att det skall kunna gå att skicka digitala meddelanden utan krav på att meddelanden skall kunna printas centralt.

De referenskommuner som har deltagit i förstudien har alla poängterat att den tekniska lösningen inte är komplicerad eller svår om kommunen väljer att ta ett steg i taget. Antalet privatpersoner/mottagare bedöms ansluta sig till Mina meddelanden allteftersom, och effektivitetsvinster kommer att uppnås på sikt.

3. **Basera lösningen på aktuella strategier och förutsättningar**

   Alla kommuner har olika förutsättningar. Det finns inte en lösning som kommer att passa alla. Val av anslutningsalternativ för Mina meddelanden bör baseras på befintliga verksamhetsstrategier, befintlig IT-arkitektur och IT-strategi i aktuell kommun. Några exempel:

   - Om kommunen inte har en ärendeknutpunkt (i ärendeknutpunkten samlas nödvändig information om diariehändelser och andra viktiga händelser för ett ärende). Ärendeknutpunkten ger information till Mina Sidor, kontaktcenter/medborgarkontor samt utgör statistikunderlag. Informationen i knutpunkten hämtas till stor del från verksamhets-applikationer och ärendehanteringssystem genom integrationer och det är viktigt att inleda med att ansluta någon verksamhetsapplikation som har ett tillräckligt öppet maskingränssnitt som är möjligt att integrera emot en kanalväxel/förmedlingstjänst, alternativt har funktionalitet för en direktanslutning. Detta kan ge konsekvenser för vilka processer och ärenden som inledningsvis väljs att ansluta till Mina meddelanden.

   - Om kommunen har en ärendeknutpunkt eller motsvarande kan det vara en god idé att inleda med ärenden som är integrerade med denna för att ansluta mot Mina meddelanden.

4. Om kommunen har valt att outsourca stora delar av sin IT-drift och har byggt upp en god beställarkompetens är det naturligt att även beställa en central förmedlingstjänst och printtjänst av en extern leverantör. Om kommunen har en etablerad samverkan med andra kommuner i exempelvis ett kommunalförbund eller gemensam nämnd kan det finnas god anledning att samverka kring en lösning. Ett sådant exempel är Föreningen Sambruks pågående anslutning till Mina meddelanden från tjänsten eAnsökan-EkBist (med Luleå som pilotkommun). **Följ utvecklingen, ställ krav och samverka, samordnat via SKL, där det finns möjlighet.**

   - Kommunerna har endast kunnat ansluta sig till Mina meddelanden i några månader. Även om det redan har skett en del på denna korta tid kommer det ske mycket under det närmaste året. Ex fler kommuner (och myndigheter) börjar ansluta sig och kan dela erfarenheter och ev. lösningar med varandra.

   - Leverantörer av olika systemlösningar kommer att utveckla sina system för att klara krav på kommunikation mot Mina meddelanden.

   - Flera tjänsteleverantörer (ex, för print och brevutskick) kommer att utveckla tjänster för att kommunen skall kunna använda dessa även som förmedlare av digitala meddelanden.

Rekommendationen är att kommunen kontinuerligt följer utvecklingen och ställer krav på leverantörer, efterfrågar tjänster, samverkar via SKL och verkar för att nationella ramavtalsupphandlingar sker.

2.3 Rekommendation till Sveriges Kommuner och Landsting

Vi anser att SKL har en mycket viktig roll att fylla för att stödja kommunerna i ett införande av Mina meddelanden. Vi vill därför ge följande rekommendationer till SKL. SKL bör kontinuerligt ansvara för att informera om vilka ramavtal man kan användas vid ett införande av Mina meddelanden.

- Kommunerna ser gärna en ökad samverkan kring ramavtal. Ex. en ramavtalsupphandling kring förmedlingstjänst och en ramavtalsupphandling för produkter för de kommuner som själva vill agera förmedlare.
- SKL bör ta initiativ till en gemensam/samlad diskussion/förhandling med leverantörer av kommunernas befintliga verksamhetssystem och e-tjänsteplattformar, för att kravställa och realisera en kostnadseffektiv lösning mellan respektive verksamhetssystem och Mina meddelanden
- SKL bör verka för att förmå befintliga leverantörer av verksamhetssystem att utveckla funktionalitet för anslutning till Mina meddelanden
- SKL bör säkerställa att krav på kommunikation mot Mina meddelanden läggs till för kommande, gemensamma upphandlingar av olika kommunala verksamhetssystem som hanteras av SKL.
- SKL bör ta fram kravtexter som kommunerna kan använda i sina egna upphandlingar/förnyade konkurrensutsättningar. Dessa bör innehålla krav på handläggarstöd för Mina meddelanden, krav på att systemen kan kommunicera med Mina meddelanden och krav på öppna gränssnitt så att kommunen själva kan välja hur systemen skall anslutas till Mina meddelanden. Vidare bör de innehålla krav på ”Single Sign on” för att medborgarna enbart skall behöva logga in en gång med E-id då de rör sig emellan sin digitala brevlåda och olika E-tjänster. Dessutom är det av vikt att kravställa hur kanalväxeln ska fungera, så det inte blir en mellanlagring i växeln.
- SKL bör samverka med ansvariga myndigheter för att genomföra marknadsföringsinsatser av Mina meddelanden.
- SKL bör etablera en referensgrupp av kommuner för att på bästa sätt kunna föra en dialog med ansvariga myndigheter om förvaltning och utveckling av infrastrukturen för Mina meddelanden.
- SKL bör upprätta ett övergripande nätverk för Förvaltningsgemensamma tjänster där bl.a. frågor kring Mina meddelanden kan lyftas när behov finns.
- SKL bör tillhandahålla ”kod” och förvaltningsorganisation för öppna lösningar av kanalväxel/förmedlingstjänst.
- SKL bör ta fram en stomme till avtalsförslag/förslag till avtalsmall mellan kommun och förmedlare eller andra avtalspartners. Här bör även ingå informationshanteringsavtal.
- SKL bör undersöka och verka för kommuners anslutning till en eventuell delad myndighetstjänst för kanalväxel/förmedlingstjänst.

- SKL bör, tillsammans med Skatteverket, marknadsföra tjänsten som medborgares möjlighet till EN digital brevlåda
- SKL ansvarar för uppdatering av Vägledning för Anslutning Mina meddelanden

Rekommendationen är att SKL, i förankring med det nätverk som rekommenderats, hanterar följande frågor:

- undersöker möjligheten att bygga in skickande till Mina meddelanden direkt i e-post-klienter som ex. Outlook och Thunderbird.
- Utreder hur personer med skyddad identitet ska hanteras
- Utreder hur integrationsplattform (BizTalk, mule…) i förhållande till Mina meddelanden behöver säkerhetsklassas
- Utreda hur och vid vilka tillfällen Personuppgiftsbiträdesavtal behövs
- Avsätter tillfälle för genomgång av metoden Förenklad nyttokalkyl
- Framtagning av gemensamt underlag för respektive kommuns marknadsföring av Mina meddelanden inför anslutning – gäller både kommunens interna arbete och externt till medborgare och företagare
- material för användning av kommun
- kommunerna vara en del av SKLs informationskampanjer

2.4 Rekommendation till Skatteverket

- Projektkommunerna har upplevt det svårt att hitta på minameddelanden.se. Skatteverket bör se över sidan och publicerad dokumentation för att skapa en lättillgänglig struktur
- Skatteverket har tagit fram ett flertal olika vägledningar och guider för de myndigheter som planerar att ansluta sig till Mina meddelanden. Det framtagna materialet är till stora delar giltigt även för kommuner. I och med att kommuner nu kan ansluta sig till Mina meddelanden rekommenderas att nya versioner av dokumentationen beskrivs även utifrån kommunernas behov.
- Att använda sig av de kanaler där medborgaren befinner sig för att marknadsföra Mina meddelanden och skapa incitament för medborgaren att ansluta sig, ex vid utskick av Deklarationsblankett 2015, i samband med skatteåterbäring osv.
- Skatteverket bör, tillsammans med SKL, marknadsföra tjänsten som medborgares möjlighet till EN digital brevlåda
- Skatteverket bör använda sig av det nätverk som SKL rekommenderats att skapa, för att få en direktkanal till kommunerna

3 Beskrivning av Mina meddelanden

3.1 Övergripande beskrivning av Mina meddelanden

Tjänsten Mina meddelanden har sitt ursprung i samarbetet mellan Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket inom företagartjänsten verksamt.se. År 2012 fick Skatteverket regeringens uppdrag att ansvara för "en myndighetsgemensam infrastruktur för säkra elektroniska försändelser från myndigheterna till enskilda" genom förordningen (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte. Målsättningen är att alla myndigheter, kommuner, landsting och regioner ska kunna använda tjänsten för att skicka meddelanden elektroniskt istället för på papper till privatpersoner och företag. Sedan 2014 är även Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Transportstyrelsen med och finansierar utvecklingen.

Förordningen (2003:770) ger Skatteverket möjlighet att tillhandahålla Mina meddelanden och att erbjuda enkelriktad kommunikation från myndigheter under regeringen samt kommuner och landsting till enskilda. Varje avsändare ansvarar för de meddelanden som skickas via Mina meddelanden. Förordningen tillåter även att privata brevlådeoperatörer ansluts till infrastrukturen för visning av meddelanden till privatpersoner. Förordningen omfattar dock inte anslutning av privata utförare som agerar på uppdrag av kommuner och landsting och inte heller möjligheten att utveckla dubbelriktad kommunikation så att en mottagare kan svara på ett meddelande, dock finns möjlighet att i ett meddelande skicka med en länk till exempelvis en e-tjänst där den enskilde kan svara. Skatteverket har tillsammans med Bolagsverket, Tillväxtverket, och SKL lämnat in en hemställan om förordningsändring till regeringskansliet för att öppna upp för privata utförare att kunna ansluta samt möjliggöra dubbelriktad kommunikation. Hemställan utreds på regeringskansliet, det finns dock i dagsläget inte någon tidpunkt för om och när en förordningsändring kommer genomföras.

Mina meddelanden är ett ekosystem av tjänster som gör att en myndighet på ett säkert sätt kan förmedla elektroniska meddelanden till privatpersoner och företag. Grundbulten i systemet är ett förmedlingsadressregister (FaR), som håller reda på vilka privatpersoner, företag, avsändande och mottagande organisationer som finns i ekosystemet, samt hos vilken brevlådeoperatör som en brevlådeinnehavare har registrerat sig.

I dag är bara den statliga e-brevlådan Min myndighetspost knuten till Mina meddelanden. Den tillhandahålls av Skatteverket och kommer bara att innehålla meddelanden från myndigheter, kommuner och landsting. Förhandlingar pågår med privata brevlådeoperatörer som ska erbjuda tjänsten Mina meddelanden och då kan medborgare få både myndighetspost och meddelanden från andra organisationer och företag i samma digitala brevlåda.

Mina meddelanden är i drift och för närvarande är Bolagsverket, Skatteverket, SUNET och Transportstyrelsen anslutna och skickade tillsammans 100 000 meddelanden under 2013. Antalet meddelanden ökar successivt och enbart under mars 2014 skickades 26 000 meddelanden. Under 2014 har antalet användarkonton ökat från ca 35 000 till 80 000 per sista april. Antal aktiva konton har därmed ökat med 17 % under april. Till hösten 2014 planerar Skatteverket och SKL att genomföra kommunikationsinsatser för att öka anslutningen till Mina meddelanden.

Bland kommunerna var Tomelilla först ut att skriva avtal med Skatteverket och under våren 2014 planerar även Karlshamn och Västerås att ansluta sina processer för serveringstillstånd. Luleå kommer att ansluta sin e-ansökan för ekonomiskt bistånd och skicka olika typer av statusmeddelanden kring ett ärende till privatpersoner. Detta medför en ny och förbättrad service eftersom man idag inte har möjlighet att skicka statusförändringar för biståndsärenden.

3.1.1 Nyttor utifrån ett medborgarperspektiv

Den stora nyttan för privatpersoner och företag är möjligheten att få all digital post från offentlig sektor i samma brevlåda på ett säkert sätt. Det gemensamma förmedlingsadressregistret som alla anslutna organisationer använder innebär fördelen att det räcker för en användare att ange sina kontaktuppgifter på ett enda ställe. Den säkra hanteringen innebär en väsentlig förbättring eftersom endast den som är behörig kan ta del av innehållet i ett meddelande. Risken att viktig post kommer i fel händer genom att någon vittjar en persons fysiska brevlåda minskar.

- Säkrare automatiserad process
- Få meddelanden snabbare
- Högre informationssäkerhet
- Öka myndigheternas effektivitet
- Kunna nå meddelanden på olika sätt
- Minskad miljöpåverkan

3.1.2 Nyttor utifrån ett kommunperspektiv

Övergången från papper till säker digital post leder till snabbare och bättre service i dialogen med privatpersoner och företag. Mina meddelanden ger även verksamheten möjlighet att skicka digitala meddelanden som kräver sekretess. Till skillnad från vanlig papperspost eller e-post skapar användaren sin profil i Mina meddelanden utifrån person- och organisationsnummer och använder e-legitimation för att kunna läsa meddelanden i brevlådan. Det innebär att ingen utom den som har rätt att läsa eller hantera posten kan läsa ett meddelande.

Det gemensamma förmedlingsadressregistret medför att verksamhetens behov av att hålla egna register med kontaktinformation successivt minskar för de ärenden som är anslutna till Mina meddelanden.

- Reducerad distributionskostnad för utskickshantering
- Ökad säkerhet och servicegrad för mottagarna
- Reducerad pappersförbrukning och belastning på miljön i form av transporter
- Frigjord arbetstid som istället kan användas till uppföljning, ärendehantering och myndighetsutövning.
- Renodling i kanalfloran i sätt att kommunicera med medborgarna
- Kommunen behöver inte lägga tid och resurser på att hålla egna uppdaterade kontaktuppgifter till medborgarna

3.1.3 Nyttor från ett samhällsperspektiv

Det faktum att infrastruktur, IT-säkerhet, register och funktionalitet i Mina meddelanden är utvecklad som en gemensam lösning för offentlig förvaltning, innebär ett effektivare nyttjande av skattepengar. Den minskade pappersförbrukningen ger en minskad belastning på miljön.

3.2 Övergripande beskrivning av meddelandeprocessen och ingående aktörer

I detta stycke ges en översiktlig beskrivning av processen för att skicka och ta emot meddelanden samt de aktörer som deltar i processen. Beskrivningen är baserad på de dokument som finns presenterade på Minameddelanden.se

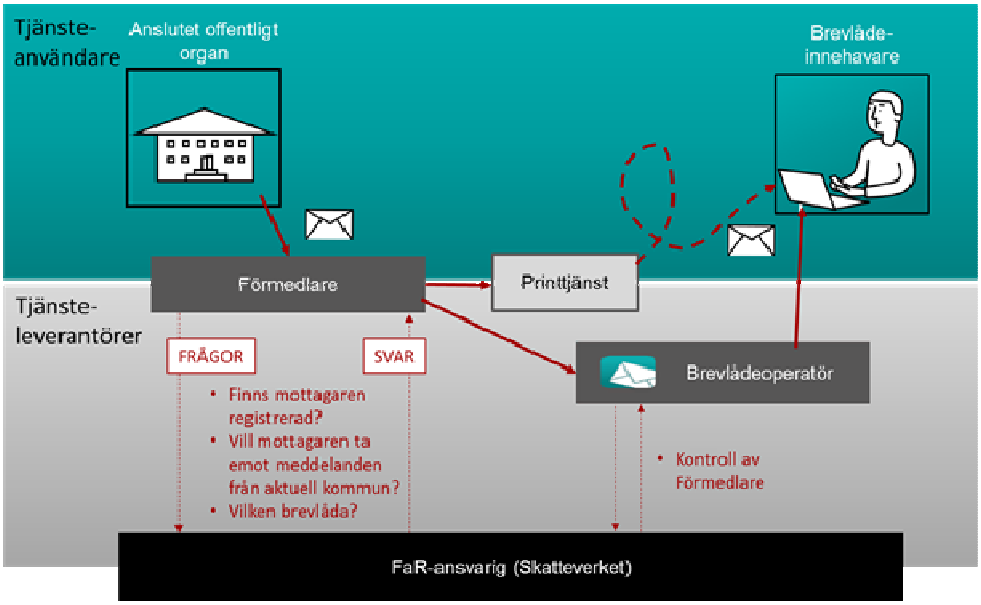
För att få en djupare insikt om processen utifrån ett verksamhetsperspektiv rekommenderas följande dokument: *”Att ansluta till Mina meddelanden - en översikt”* som översiktligt bl.a. beskriver anslutningsprocessen och vad man kan och inte kan göra i Mina meddelanden, samt *”Begreppsmodell”* som beskriver hur konceptet Mina meddelanden är uppbyggt och vilka ord och begrepp som används. För mer djuplodande guider rekommenderas *”Guide för verksamheten”* som i kapitelform beskriver mer specifikt verksamhetsnära frågor.

De aktörer som verkar i processen kan delas in i tre olika typer:

Tjänsteanvändarna, som drar nytta av tjänsten. Dessa består av de anslutna offentliga organisationerna (ex. kommunerna) som skickar meddelanden och brevlådeinnehavarna (som kan bestå av privatpersoner, företag och organisationer) som tar emot meddelanden.

Tjänsteleverantörerna, som möjliggör att meddelanden kan skickas. Dessa består i första hand av en förmedlare (extern leverantör eller en infrastrukturell tjänst som tillhandahålls av kommunen) som vidarebefordrar ett meddelande och en brevlådeoperatör som tar emot meddelanden och presenterar dem för brevlådeinnehavaren.

FaR-ansvarig, som tillhandahåller och ansvarar för hela systemet inklusive Förmedlingsadressregistret (FaR). Skatteverket är idag den myndighet som agerar som FaR-ansvarig.



Figur 3-1 De huvudsakliga aktörerna och flödet när meddelandet skickas.

1. Samtliga aktörer måste vara anslutna till Mina meddelanden och finnas registrerade i FaR. Processen för att skicka meddelanden kan sedan beskrivas på ett relativt enkelt sätt (se figur 3.1):En handläggare i kommunen skapar och skickar ett digitalt meddelande med ev. bifogade filer till ett person- eller organisationsnummer.
2. Meddelandet förs vidare till en Förmedlare som tar reda på om aktuell person eller aktuellt företag är registrerad i FaR och vill ta emot digitala meddelanden ifrån kommunen.
3. Om svaren är ja överförs meddelandet till personens eller företagets brevlådeoperatör där meddelandet kan läsas av en behörig person.
4. Om inte meddelandet kan skickas digitalt går meddelandet istället tillbaka till kommunen eller till en extern printtjänst för att skrivas ut, kuverteras, adresseras och levereras via vanlig postgång.

3.2.1.1 Tjänsteanvändare

Användare av tjänsten är dels avsändaren, den offentliga organisationen (ex. en kommun) som är ansluten till Mina meddelanden och skickar meddelanden och dels olika mottagare.

3.2.1.2 Mottagare

Som mottagare är man ansluten till en brevlådeoperatör. Man skiljer på begreppen brevlådeinnehavare och brevlådeanvändare. En *brevlådeinnehavare* är själva mottagaren som kan vara av två olika typer; en privatperson (Fysisk person) eller ett företag (eller juridisk person) som är registrerat på bolagsverket. En *brevlådeanvändare* är den fysiska person som läser meddelande eller administrerar brevlådan exempelvis i rollen som firmatecknare åt ett företag.

Ur mottagarens perspektiv är infrastrukturen för Mina meddelanden ganska osynlig. Man kommer i princip i kontakt med tjänsten vid tre olika tillfällen;

- då man första gången ansluter sig till en brevlådeoperatör
- då man använder tjänsten eller

- då man skall förändra inställningar eller inaktivera tjänsten

Förhandlingar pågår i nuläget med intresserade privata aktörer och första privata brevlådeoperatören kommer till hösten 2014. Tanken är att man själv skall kunna välja vilken brevlådeoperatör man vill använda. På minameddelanden.se kommer det finnas en lista på anslutna brevlådeoperatörer.

Gränssnitten kan variera beroende på leverantör. Brevlådan *"Min Myndighetspost"* som tillhandahålls av Skatteverket kan exempelvis nås genom en vanlig internetbrowser eller via en app i en mobiltelefon.

Anslutning till Mina meddelanden som mottagare:

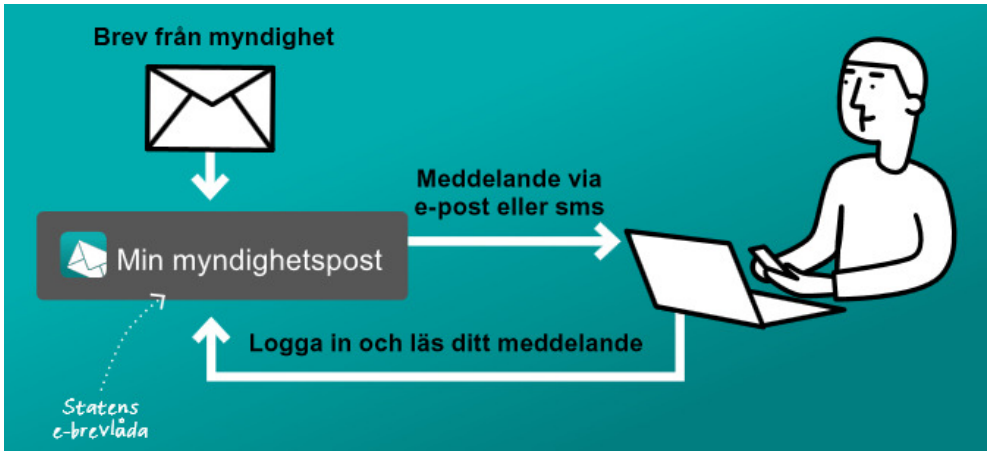
1. En privatperson behöver identifiera sig med e-legitimation samt signera sin ansökan för att genom brevlådeoperatören registrera sig i Mina meddelandens förmedlingsadressregister. Även meddelanden till personens enskilda firma hamnar i dennes privata brevlåda.

   I samband med registreringen kan man välja att skapa en brevlåda för sitt företag (ej enskild firma) eller organisation om man är behörig firmatecknare. Man blir då brevlådeanvändare för en brevlåda där det är företaget som står som brevlådeinnehavare.

2. I samband med registreringen väljer man vilka myndigheter (av de som är anslutna till Mina meddelanden) som skall skicka sin post genom Mina meddelanden istället för via vanliga brev. Man registrerar även sina kontaktuppgifter. Dessa används för avisering och kan vara i form av mobiltelefonnummer (sms) och/eller e-postadresser. Man väljer även hur ofta avisering skall ske.

Användning av brevlådan:

1. Ett brev/meddelande kommer från en myndighet eller en kommun. (Ser ut som ett vanligt e-postmeddelande med avsändare, ämnesrubrik och datum. Det kan även innehålla bifogade filer.)
2. Vanliga meddelanden som inte är så känsliga (skyddsklass 1) kan automatiskt vidarebefordras till e-post och SMS. För säkra meddelanden (skyddsklass 3) skickas en avisering via e-post och/eller sms till brevlådeinnehavaren som får reda på att det finns ett brev i Min myndighetspost, (mer om skyddsklassning kommer senare).
3. Med hjälp av e-legitimation loggar man in på sin brevlåda och tar del av meddelandet.



Figur 3-2 Användning av Mina meddelanden

Mina meddelanden tillåter idag inte att mottagaren svarar direkt genom Mina meddelanden (pga. förordning 2003:770 som reglerar vilka funktioner som skall finnas, detta kan dock komma att ändras, se kapitel 2.6). Däremot kan avsändaren skicka med en länk till ex. e-tjänst, e-post eller andra typer av instruktioner om hur man svarar. Det är naturligtvis även viktigt att det finns tydliga kontaktuppgifter i meddelandet till myndighetens aktuella handläggare i ärendet.

Förändringar och inaktivering av brevlåda:

När man är inloggad finns möjlighet att ändra inställningar för kontaktuppgifter och förändra vilka myndigheter som får använda Mina meddelanden som kommunikationskanal. Brevlådans ägare kan välja att inaktivera hela brevlådan. Innehavaren av brevlådan kan även dela ut medgivande till andra personer. Dessa kan då läsa meddelanden, men inte ta bort dem eller ändra några inställningar. Den som fått medgivandet har alltså flera brevlådor att tillgå. Exempelvis kan privatpersoner vid behov låta en god man eller anhörig ta del av meddelanden och företagare kan ha behov av att låta administrativ personal ta del av meddelanden som rör företaget.

I takt med att funktionaliteten för Mina meddelanden utvecklas och flera privata brevlådor ansluter sig kommer inställningsmöjligheterna sannolikt att öka.

3.2.1.3 Avsändande myndighet

Utifrån ett kommunperspektiv är det möjligt att både skicka och ta emot meddelanden. Vi koncentrerar oss här på flödet ut från kommunen då det är förstudiens fokus.

För kommunen finns ett verksamhetsperspektiv och ett infrastrukturperspektiv.

Utifrån ett *verksamhetsperspektiv* innebär Mina meddelanden ofta ett nytt sätt att arbeta då ärendeflödena i de aktuella processerna kommer att ändras vid införande av Mina meddelanden. Målsättningen är att det inte längre skall finnas behov av att skriva ut, kuvertera och posta myndighetsbeslut till medborgare och företagare. Detta ska istället ske med några få knapptryckningar för att skicka ett meddelande digitalt (via sitt verksamhetssystem eller annan programvara/tjänst) med vetskap om att det går fram. Det kan även innebära att via olika system sänds massutskick vid vissa förinställda datum utan att utskicken hanteras manuellt.

Som avsändare ansvarar man för att klassificera informationen i de meddelanden som förmedlas via infrastrukturen för Mina meddelanden. Informationsklassificering utgår från MSB:s rekommendationer (MSB 0040-09), där informationens skyddsvärde bestäms genom att relatera den till de konsekvenser som otillåten spridning av informationen riskerar att leda till. Se figur 3-3.

Konsekvensnivå	Klassningsnivå
1	Ingen eller försumbar
2	Måttlig
3	Betydande
4	Allvarlig

Figur 3-3 Informationsklassificeringsmodell

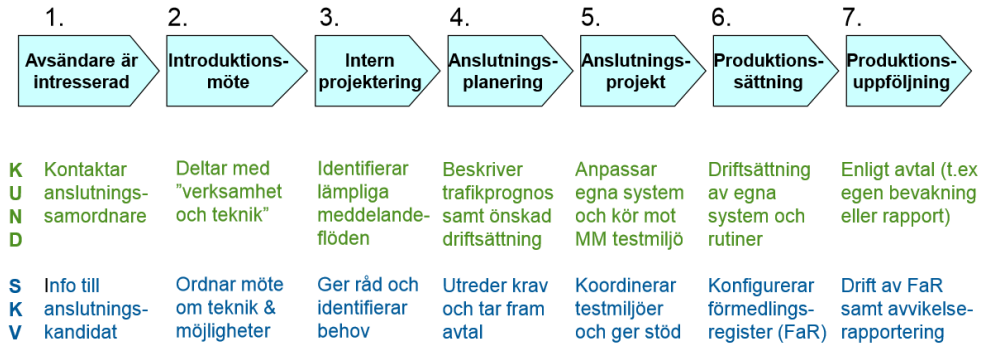
Informationen ska indelas i fyra skyddsklasser där endast skyddsklass 1, 2 och 3 kan sändas via infrastrukturen för Mina meddelanden. För skyddsklass 3 skapas s.k. *säkra meddelanden* som måste signeras innan utskick. Informationsklassningen kan sättas per automatik till en viss klass när meddelandet skapas.

Beroende på hur processen och infrastrukturen ser ut och vilka system som används finns det olika sätt att utnyttja tjänsten. Det kan även finnas juridiska aspekter som avgör hur Mina meddelanden kan nyttas. Fastställ konsekvenser efter fördjupad analys av varje process (se kapitel 9) utifrån ett verksamhetsperspektiv. Förbered verksamheten på att det kommer att innebära förändringar och kommer att kräva olika utbildningsinsatser och förändringsarbete.

Utifrån ett *infrastrukturperspektiv* innebär Mina meddelanden att kommunen behöver förbereda sig på olika sätt för att kunna tillhandahålla tjänsten för de verksamheter som önskar utnyttja denna. Det krävs bl.a.

- Att kommunen har en egen teknisk infrastruktur som medför att en försändelse kan skapas, signeras och distribueras till en förmedlare (eller kommunens egen förmedlingstjänst).
- Att kommunen är ansluten till en extern förmedlare eller själv tar på sig rollen som förmedlare.
- Att kommunen har anslutit sig till Mina meddelanden och skrivit avtal med Skatteverket.
- Att kommunen fortfarande kan tillhandahålla möjligheten att få meddelanden på papper, t.ex. via lokal utskrift eller en printertjänst (intern eller via en leverantör) för att de medborgare och företagare som ännu inte har anslutit sig till Mina meddelanden skall kunna få sitt meddelande via vanlig postgång (dock finns det också sammanhang där ingen printning behövs, t.ex. då meddelandet i sig endast är en extra notifiering från en e-tjänst).

Skatteverket ger som ansvarig för infrastrukturen stöd vid ett införande. Man har bl.a. tagit fram en process för vad den anslutande myndigheten (KUND) skall göra i olika faser och vad Skatteverket (SKV) kan bidra med. Se figur 3-4.



Figur 3-4 Anslutningsprocessen för Mina meddelanden

3.2.1.4 Tjänsteleverantörer

Tjänsteleverantörer, som genom att agera t.ex. Brevlådeoperatörer eller Förmedlare, ansvarar för att förmedla meddelanden från avsändare till mottagare med hjälp av information från FaR.

3.2.1.5 Förmedlare

En Förmedlare ansvarar för att förmedla försändelser till den Brevlådeoperatör eller Befordrare där meddelandets mottagare är registrerad. Uppgifterna får förmedlaren genom att göra en slagning i FaR. En kommun är som avsändare ansvarig för Förmedlarrollen och kan välja att själva ta rollen eller teckna avtal med en extern leverantör som får i uppdrag att agera förmedlare åt kommunen, ex. en brevlådeoperatör eller ett IT-tjänsteföretag. En förmedlare skall finnas registrerad i FaR-registret.

3.2.1.6 Printtjänst

Om inte meddelandet kan distribueras via Mina meddelanden kan hanteringen av pappersutskicken ske på olika sätt. Det mest effektiva är om detta hanteras av en central tjänst (extern eller intern) som enbart är ansvarig för att printa, kuvertera och posta det redan skickade meddelandet. I en uppbyggnadsfas kan man även återmata information om meddelandet gick att skicka digitalt till den avsändande handläggaren. Denna kan då sköta pappersutskicken enligt ordinarie rutin (denna enklare variant verkar mycket vanlig i dagens kommunvärld).

3.2.1.7 Brevlådeoperatör

En Brevlådeoperatör erbjuder mottagarna brevlådetjänster för att ta emot och hantera meddelanden via infrastrukturen. Via brevlådeoperatören finns även möjligheten att registrera och avregistrera sig hos FaR-ansvarig, samt att ändra uppgifter hos FaR-ansvarig (t.ex. mottagningsregler). Brevlådeoperatörer ansvarar för autentisering av brevlådeanvändare så att endast de med behörighet ges tillgång till meddelanden och hantering av uppgifter i FaR.

För närvarande finns bara statens egen brevlåda kopplad till tjänsten (Min Myndighetspost), men inom en snar framtid kommer man kunna välja bland flera olika brevlådeoperatörer. De privata brevlådeoperatörerna kan utöver myndighetsposten även erbjuda e-post från andra aktörer som till exempel banker

och försäkringsbolag. De företag som agerar brevlådeoperatör kan även agera som t.ex. förmedlare och befordrare.

3.2.1.8 Befordrare

Befordraren är en typ av teknisk försändelsemottagare som tar emot försändelser från förmedlare. En kommun som själva vill ta emot meddelanden från andra myndigheter behöver inte ansluta sig till en brevlådeoperatör. Istället använder man en befordrare som ansvarar för att kontrollera att aktuell förmedlare finns registrerad hos FaR-ansvarig, tar emot försändelser och vidaredistribuerar dem till kommunen. Kommunen är själva ansvarig för rollen och kan välja att ta på sig rollen eller teckna avtal med en extern leverantör. Befordraren skall även själv finnas registrerad i FaR. En brevlådeoperatör kan även använda sig av en extern Befordrare om man inte själv tar på sig rollen.

3.2.1.9 FaR-ansvarig

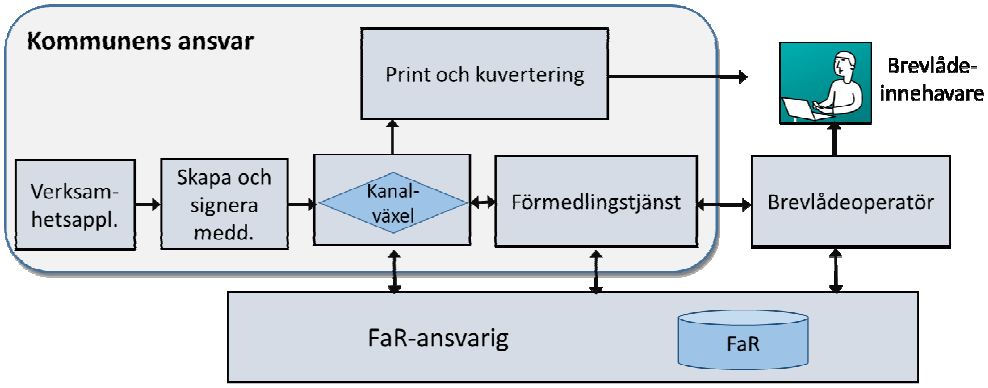
Skatteverket är idag FaR-ansvarig, vilket innebär att ansvara för den myndighetsgemensamma infrastrukturen för säkra elektroniska försändelser. I ansvaret ingår bl.a.

- Förvalta och utveckla infrastrukturen och det regelverk som reglerar hur anslutna aktörer använder infrastrukturen.
- Hantera anslutning av aktörer och säkerställa att anslutna aktörer följer regelverket.
- Föra register över anslutna aktörer samt i vilka roller de får agera.
- Ge anslutna aktörer tillgång till att göra slagningar i FaR, så att säker förmedling av försändelser kan ske mellan avsändare och mottagare.

3.3 Vilket/vilka ansvar uppstår i den tekniska infrastrukturen

Som FaR-ansvarig tillhandahåller Skatteverket en infrastruktur för Mina meddelanden. Genom infrastrukturen tillhandahålls ett API (maskingränssnitt) med ett antal olika publika tjänster som gör det möjligt för alla anslutna aktörer att kunna kommunicera med FaR och med varandra. Alla tjänster kan anropas som webservices enligt standarden SOAP och vissa kan även anropas via myndighetsvärldens SHS-protokoll. För anslutning krävs ett avtal med förmedlingsadressregistret (FaR) och en giltig serverlegitimation från Steria AB (innehåller på ett säkert sätt kommunens organisationsnummer så att kommunen kan identifieras).

I dokumentet *”Tekniska Tjänstekontrakt – API”* på www.minameddelanden.se finns mer information om tjänsterna samt adresser för maskingränssnittspecifikationer (WSDL/XSD) samt tekniska internetadresser för test och produktion.



Figur 3-5 En kommuns ansvar i infrastrukturen

Skatteverket beskriver att ansvaret för den anslutande myndigheten (i detta fall kommunen) är att skapa försändelser, signera dem och kunna sända dem vidare till en förmedlingstjänst. Kommunen är även ansvarig för att anordna en sådan förmedlingstjänst. Vill kommunen även ha möjlighet att skicka meddelandet som ett pappersdokument behövs även en s.k. kanalväxel.

Syftet med en kanalväxel är att kontrollera om mottagaren kan/vill ta emot digitala meddelanden och sedan, beroende på svaret, kunna skicka vidare meddelandet till avsändarens digitala brevlåda eller se till att meddelandet printas för fysisk leverans. Sådan printning sker idag ofta direkt av handläggaren. Det enklaste införandet av Mina meddelanden innebär då att kanalväxeln ska fråga FaR online och visa upp svaret för handläggaren omedelbart varvid denne eventuellt ska printa eller istället skicka elektroniskt.

För fler alternativ kring printning, se kapitel 7.5.

3.4 Organisation, styrning och förvaltning

3.4.1.1 Styrning och utveckling

Mina meddelanden förvaltas och utvecklas av Skatteverket i samverkan med Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Tillväxtverket och Transportstyrelsen. De sju myndigheterna finansierar drift, förvaltning, rörliga kostnader samt vidareutveckling av tjänsten under 2014 med avsikt att fortsätta fram till en ny ansvarig myndighet utses för fortsatt drift, förvaltning och utveckling av Mina meddelanden.

3.4.1.2 Förvaltning

Regeringen har gett Skatteverket i uppdrag att ansvara för Mina meddelanden. Under 2013 har man byggt upp en förvaltningsorganisation kring tjänsten som ansvarar för löpande drift, och förvaltning.

3.4.1.3 Referensgrupp

Anslutande myndigheter, kommuner och landsting har möjlighet att påverka tjänstens utveckling genom att delta i Mina meddelandens referensgrupp.

3.4.1.4 *Kommunikation och marknadsföring*

Skatteverket arbetar kontinuerligt med marknadsföring av Mina meddelanden för att öka både antalet anslutna aktörer och antalet anslutna användare. Man strävar efter att hålla en bra balans mellan innehåll och antal användare så att båda parter upplever nytta med tjänsten. Under hösten 2014 kommer SKL och Skatteverket tillsammans att erbjuda seminarier kring Mina meddelanden till intresserade organisationer och nätverk. Man kommer även att presentera tjänsten på olika konferenser runt om i landet. Under 2014-2017 kommer flera myndigheter att ansluta stora flöden till Mina meddelanden vilket kommer att ge en större uppmärksamhet kring tjänsten.

För anslutna myndigheter, kommuner och landsting finns riktlinjer kring hur man kan marknadsföra sin anslutning till tjänsten publicerade på minameddelanden.

3.5 Planerad utveckling (efter samtal med Skatteverket)

I Skattverkets planering för 2014 ställs krav på kryptering av innehållet i brevlådor. Då Skatteverket även agerar brevlådeoperatör gäller detta även den statliga brevlådan minmyndighetspost. Efter utredning skall beslut om typ av kryptering fattas och implementeras, mer information finns i *Underbilaga 1 Krav på säkerhet för brevlådeoperatör*.

Flera avsändare har behov av att kunna adressera meddelanden till person/funktion inom en mottagande organisation (underadressering). En utredning pågår och därefter kommer denna funktionalitet att implementeras.

Det finns behov av att skicka olika bilagetyper och planering sker för att införa användning av Word- och kalenderfiler.

I dagens lösning finns ingen möjlighet till dubbelriktad kommunikation inom Mina meddelanden i sig. Dock kan i vissa fall dubbelriktad kommunikation skapas i form av länkar. Detta fungerar bra då kommunen redan har interaktiva e-tjänster som det passar att länka till, exempelvis när en ansökningskomplettering behövs. En fördjupad utredning kring dubbelriktad kommunikation direkt inom Mina meddelanden, utan länkar, pågår där konsekvenserna kommer att belysas ur ett juridiskt perspektiv.

För att kunna mäta effekthemtagning av gjorda investeringar kommer krav för statistik att presenteras. Kraven kommer att specificeras och presenteras för delaktiga intressenter.

En lösning för att ge möjlighet att skicka meddelanden från MS-Office via minameddelanden kommer att presenteras.

Under våren 2015 kommer FRA (Försvarets radioanstalt) att genomföra en bred penetrationstest av lösningen för Mina meddelanden och eventuella brister kommer att rättas till för att garantera de krav som ställs på informationssäkerhet.

Behov har framkommit både från privatpersoner och olika myndigheter att kunna återanvända adressuppgifterna i förmedlingsadressregistret (FaR) för annan typ av kommunikation mellan privatpersonen och myndigheter. Ofta lagras samma kontaktuppgifter i en mängd olika system inom samma organisation. Någon form av ”eget utrymme kopplat till folkbokföringsregistret” där privatpersoner själva kan administrera sina kontaktuppgifter (e-post, mobilnummer etc.) på ett ställe och välja vilka myndigheter som får använda uppgifterna skulle underlätta

administrationen avsevärt både för privatpersonen och för offentlig sektor. I dagsläget är denna typ av användning av FaR inte tillåten men behovet kan komma att utredas.

4 Bakgrund och nuläge från deltagande kommuner

I detta kapitel presenteras bakgrund och fakta från de kommuner som deltog i förstudien; Norrköping, Linköping, Helsingborg, Klippan, Skellefteå, Södertälje Uppsala och Värnamo.

Kommunerna har besvarat det relativt omfattande underlaget genom att samla in fakta och volymer från diverse verksamheter. I vissa fall har det inte funnits möjlighet att få fram data från berörd verksamhet på den korta genomförandetiden, vilket innebär att informationsunderlaget nedan inte är komplett.

4.1 Allmänt om situationen i kommunerna

4.1.1 Bakgrund

Deltagande i förstudien är i samtliga kommuner initierad av IT/E-avdelning eller motsvarande funktion. Merparten av kommunerna har dock fört diskussioner om Mina meddelanden i kommunens ledningsgrupp eller med de verksamheter som har visat intresse för Mina meddelanden.

Samtliga kommuner är mycket positiva till Mina meddelanden. Främst för att det är en nationell tjänst som kan skapa stor nytta både för kommunen och för medborgarna. Ingen av kommunerna har dock fattat beslut om att införa Mina meddelanden. Vissa undersökande aktiviteter har skett, exempelvis har Uppsala gjort en egen förstudie.

De flesta kommuner ser som ett första steg att skapa en kommungemensam infrastruktur för Mina meddelanden, ev. genom ett pilotprojekt så att tjänsten Mina meddelanden skall kunna erbjudas till flera olika verksamheter.

4.1.2 Efterfrågan och Målgrupper

Fyra av de åtta kommunerna anger att Mina meddelanden efterfrågats av medborgare. Ex. genom inkomna medborgarförslag. Tre kommuner anger att Mina meddelanden har efterfrågats av företrädare från verksamheten.

Några kommuner har gjort grova målgruppsanalyser eller på andra sätt analyserat vilka som har störst behov och beredskap att använda sig av tjänsten:

- De i åldersspannet 25-55 och som kommer i kontakt med tjänsten i sina kontakter med de anslutna Statliga myndigheterna, (Helsingborg).
- Föräldrakollektivet, VA-kollektiv, till viss del avgiftskollektiv inom olika områden, stödmottagare inom olika kategorier (Klippan).
- Vårdnadshavare till barn i förskola/skola är en lämplig målgrupp. Vi ser också ett stort intresse från de som ansöker om bygglov att kunna kommunicera digitalt med kommunen (Uppsala).
- De som är datorvana och använder e-legitimation förväntar vi blir de som kommer att gå in först i Mina meddelanden. De som har frekventa kontakter med kommunen, t ex föräldrar med barn i förskola och skola, (Skellefteå).

4.1.3 Uppskattning av nyttor

Deltagande kommuner gav en relativt samstämmig bild av de potentiella nyttorna. Nedan följer en förteckning över de nyttor som angavs:

Potentiella nyttor utifrån ett *medborgarperspektiv*:

- Snabb kommunikation, ”Man slipper vänta på beslut skickade med b-post”.
- All digital post samlas i en brevlåda, ”posten kommer till mig, jag behöver inte leta upp posten på 17 olika ställen”.
- Nåbart oavsett var man är.
- Brevlådan hanteras på ett säkert sätt.
- Möjlighet till avisering av händelser i andra transaktionssystem, t ex avgiftssystem.

Potentiella nyttor utifrån ett *kommunperspektiv*:

- Möjlighet till att skapa digitala flöden hela vägen, ”Fullständigt digitala processer”.
- Standardiserat sätt att kunna skicka och ta emot information digitalt på ett säkert sätt.
- Kostnadssänkning genom:
    - Minskad administration/handläggartid
    - Minskad åtgång på papper, porto etc.
- Utmärkt tillfälle att se över manuella processer.

Andra *samhällsnyttor*:

- Bättre för miljön genom minskad pappershantering och leveranser.

4.1.4 Lämpliga ärendeflöden

Frågan ställdes till kommunerna om de gjort någon analys om lämpliga ärendeflöden som har stor potential att införa Mina meddelanden. Vissa kommuner svarade på frågan.

- Potential utifrån att processerna idag har stora brevflöden: Helsingborg konstaterar att det generellt rör sig om Tillståndsärenden
- Uppsala som själva har gjort en relativt omfattande förstudie utifrån vilka kostnadsbärande enheter som idag har störst brevflöden har kommit fram till en ”topplista”; Försörjningsstöd, Kontoret för samhällsutveckling, Barnomsorg, Uppsala vatten, IFO, Överförmyndarnämndens kansli, Intern service/administration, Stadsbiblioteket, Kommunstyrelsens kontor, Äldrekontoret
- Potential utifrån att processerna har hög IT-mognad eller på andra sätt har kort startsträcka: Medborgare som har ärenden inom området skola/barnomsorg.
- Medborgare som har ärenden inom Samhällsbyggnadsområdet ex. bygglov.
- Bibliotekstjänster nämns även då dessa ofta har e-tjänster.

4.1.5 Kommunernas beredskap och uppfattning kring hinder för ett införande

Samtliga kommuner använder e-id för autentisering i vissa e-tjänster, vilket innebär att e-id redan är etablerat för vissa målgrupper inom kommunen. Merparten av kommunerna menar att beredskapen för att använda Mina meddelanden för de målgrupper som redan har och använder E-id (inte bara i kommunen) borde vara hög.

De hinder som nämns för ett införande handlar främst om andra pågående aktiviteter inom kommunen som tar resurser och engagemang. Ex. pågående upphandlingar och omorganiseringar.
Några nämner även att marknadsföring av tjänsten kan bli ett s.k. moment 22; *Om inte människor ansluter sig skapas inte tjänster och tvärtom*. Vissa kommuner nämner även att det i vissa fall kan bli svårt att få med sig verksamheten i ett förändringsarbete då processerna påverkas och de inte ser den direkta nyttan. En kommun (Södertälje) nämner även att det kan bli ett problem för de grupper som inte har svenska som modersmål.

4.1.6 Marknadsföringsaktiviteter

Frågan ställdes om vad kommunerna skall göra för att marknadsföra tjänsten. Följande framkom:

- Dra nytta av nationella kampanjer
- Via hemsida och sociala medier
- Via följebrev till andra utskick (ärendeprocesser)
- Lokaltidning och pressrelease
- Genom kontaktcenter och kundtjänst
- Andra anpassade kanaler för de med utländsk bakgrund

4.2 Hantering av brevutskick och utgående fakturor

4.2.1 Processen i de olika kommunerna

Hanteringen av brevutskick är idag relativt lik i samtliga kommuner. Oftast ansvarar de olika förvaltningarna eller kontoren för printning, adressering och kuvertering. De adresserade kuverten hämtas sedan upp av en central tjänst (extern leverantör eller internt vaktmästeri eller motsvarande) för vidaredistribution till posten eller annan leverantör. Flera kommuner anger dock att olika förvaltningar har något olika rutiner och lösningar och även använder olika centrala tjänster.

	Helsingborg	Norrköping	Skellefteå	Södertälje	Uppsala	Värnamo
Portokostnader/kostnad kuvert mätt i årlig totalkostnad material	3.5 Mkr	7,5 Mkr	2,5 Mkr	3,4 Mkr	4,5 Mkr	1 Mkr
Antal pappersutskick totalt årligen	990 000		305 000	392 000	1 004 000	180 000
Antal medborgare i kommunen	132 000	135 000	72 000	91 000	205 000	33 000

Figur 4-1 Kommunernas uppskattningar för portokostnader och antal årliga pappersutskick. Notera att mer data finns i nyttoanalysen.

Fakturor skulle kunna vara ett intressant område för Mina meddelanden. I ekonomisystemet finns en egen sort kanalväxel som sorterar ut och skickar fakturor till de kunder som är anslutna till autogiro och e-fakturor. Kvarvarande fakturor hanteras ofta genom att en printfil skickas från systemet till en extern leverantör som printar och levererar fakturorna. Om kunderna var anslutna till Mina meddelanden kunde istället dessa kvarvarande fakturor ev. kunna gå direkt till kunder utan att passera en extern printleverantör.

Uppsala som har gjort en egen förstudie hade mycket intressanta siffror, se figur 4-2.

UTSKICK KUNDFAKTUROR				
	Utfall 2013	Kvantitet 2013	Utfall 2012 jmf period	Kvantitet 2012 jmf period
Tjänst	SEK	ST	SEK	ST
eBrev porto[9]	576 249	264 008	539 444	258 635
eBrev print[10]	463 880	264 023	479 003	258 647
ePostbox[11]	58 545		71 891	
Totalt resultat	**1 098 674**	**528 031**	**1 090 338**	**517 282**

Tabell 3. Utfall kostnad och kvantitet för utskick av kundfakturor, Posten Meddelande AB och Strålfors AB.

[9] eBrev porto – portokostnad för fysiska pappersutskick.
[10] eBrev print – kostnad för fysisk pappersutskrift; i kostnaden ingår print, kuvert och eventuella bilagor.
[11] ePostbox – kostnad för utskick till elektronisk brevlåda.

Figur 4-2 Uppsalas förstudie, Utfall kostnad och kvantitet för utskick av kundfakturor

4.2.2 Nytta med ett införande

Avseende hanteringen av brevutskick pekar flera kommuner på att Mina meddelanden skulle kunna snabba upp processen och även minska och effektivisera den stora manuella hanteringen av papper (utskrifter, adressering, kuvertering och leverans) som idag finns i processen. Några kommuner anger att posthanteringen skiljer sig åt mellan kontoren/förvaltningarna. Uppsala kommun ser exempelvis en potential i att samordna brevflödena för de olika kontoren och på så vis effektivisera flöden och minska dolda kostnader för avvikelser och felhantering. Södertälje anger att det idag förekommer feladressering då vissa verksamhetssystem har egna adressregister som inte alltid stämmer. Genom att införa Mina meddelanden och därigenom använda nationellt adressregister via FaR eller SPAR minskas förhoppningsvis risken för fel.

De kommuner som har kommenterat de digitala fakturautskicken (Värnamo, Helsingborg, Linköping, Skellefteå) menar att de har en väl fungerande process idag. Värnamo och Södertälje är tveksamma till om Mina meddelanden kan vara aktuellt för löpande fakturautskick.

De risker (hinder och negativa konsekvenser) med införande av Mina meddelanden för brevutskicksprocessen som nämns är följande:

- Kostnaden för anslutning blir för hög i förhållande till anslutningstakten.
- Påverkar personalen i kommunen som idag arbetar med posthantering (ex. vaktmästeri). Skellefteå kommun anger dock att övergången inte kommer att ha så stor betydelse för deras postfunktion då dessa ändå kommer att behövas för internpost, paket och andra transporter mellan olika arbetsställen.

- Säkerhetsaspekten är viktig.
- En annan aspekt (Skellefteå) som lyfts fram är att trovärdigheten för långsiktiga digitala lösningar inte är särskilt stor i dag. Det måste kommuniceras att lösningen ska fungera på lång sikt. Det kommer t.ex. inte att fungera om det i dag väldigt användbara mobila bank-id:t byts ut mot en fil- eller kortbaserad lösning som upplevs sämre än den mobila. Då är lösningen inte långsiktig, man kan inte gå från bra till sämre och förvänta sig att medborgarna ska följa med.

4.3 Ansökan förskola

4.3.1 Processen i de olika kommunerna

Processen för Ansökan förskolas innehåll ser något olika ut i de olika kommunerna. Nedan listas ett antal moment i processen som återfinns i de flesta kommuner där information eller beslut skickas från kommunen till föräldrarna:

- Information om förskoleval till föräldrar som har barn i aktuell ålder
- Bekräftelse (efter att ansökan kommit in)
- Erbjudande om plats
- Beslut om plats
- Information från resp. förskola
- Uppsägningsbekräftelse
- Förändring av adressuppgifter i verksamhetssystemet
- Månadsvis faktura
- Begäran om inkomstuppdatering
- Uppdatering gällande vistelsetid

Samtliga kommuner har verksamhetssystem som erbjuder olika former av e-tjänster som gör att pappersutskick inte alltid behöver ske. Man ser även i varierande grad behov av att införa Mina meddelanden:

- Helsingborg använder idag Procapita BOU med tillhörande e-tjänst. De anger att pappersutskick endast sker av bekräftelse på ansökan då ansökan inkommit på papper. E-tjänsten gör att väldigt lite skickas via post, varför man inte ser att processen kan effektiviseras speciellt genom Mina meddelanden.
- Norrköping använder Extens. De anger att pappersutskick endast sker av beslutet. Man ser dock en möjlighet att förbättra processen genom att använda en extern leverantör som hanterar både digitala utskick och pappersutskick.
- Skellefteå använder Procapita BOU. De anger att pappersutskick endast sker av beslutet. Viss kommunikation till föräldrarna sker idag via telefon, vilket gör att utgiven information kan missuppfattas. Detta gör att både

systemadministratör och vissa handläggare har börjat efterfråga en ”helt digital process”.

- Södertälje anger att det blir mycket brevutskick i samtliga moment i processen vilket medför mycket tid för administration och kostnader för porto etc. Då man nu byter system från Procapita till Skolplatsen (leverantör Got-it) kommer man att erbjuda en e-tjänst med E-id och signering där ansökan kan ske direkt i systemet. Ett problem man ser i digitaliseringen är tillgång till datorer, tillgång till E-id och språksvårigheter.
- Uppsala använder IST Hypernet. Papper skickas i de flesta moment under processen då uppgift kring föräldrars e-postadress saknas i systemet. Ca 45 % av vårdnadshavares får informationen som e-postutskick. Förutom nyttan med minskad pappershantering och sparade portokostnader ser man andra fördelar med Mina meddelanden. Då föräldrar endast har 7 dagar på sig att bekräfta erbjuden plats ser man ytterligare en nackdel med pappersutskicken som tar tid, även om de skickas med A-post. Man ser även ett problem med att använda de e-postadresser som föräldrarna själva angivet då de exempelvis kan uppge en e-postadress till sin arbetsplats och sedan gå på semester eller föräldraledighet.
- Värnamo använder Dexter som har en e-tjänst där föräldrarna kan göra ansökan och lämna in uppgifter. Det finns idag inte möjlighet att skicka e-post från systemet vilket gör att all skriftlig kommunikation från kommunen sker via pappersutskick - bekräftelse av köplats, erbjudande av plats (tillsammans med blanketter för inkomstuppgifter etc.) samt placeringsmeddelande. Man skickar även ut papper om föräldrarna har ändrat uppgifter i Dexter. Trots att man skickar brev genom A-post anger flera föräldrar att det tar 3-5 dagar att få breven vilket kan vara ett problem. Genom Digitalisering skulle man kunna göra en ekonomisk besparing och få en snabbare leveranstid till föräldrarna.

	Helsingborg	Skellefteå	Södertälje	Uppsala
Uppskattat antal brevutskick för processen "Ansökan förskola"	*5 700 SMS*	700	7 000	37 363
Antal medborgare i kommunen	132 000	72 000	91 000	205 000

Figur 4-3 Uppskattade volymer från några av kommunerna

4.3.2 Beredskap och hinder för ett införande

Samtliga anger att IT-mognaden är hög för föräldrar som målgrupp. Genom att kommunerna använder e-tjänster är steget inte långt till att digitalisera hela processen.

Ingen av kommunerna uppger att det finns några hinder i termer av lagkrav eller säkerhetsproblem med införande av Mina meddelanden. Man ser dock ev. problem för hantering av de med speciella behov, exempelvis skyddad identitet.

4.3.3 Nyttan av ett införande i processen

De e-tjänster som kommunerna använder hanterar i varierande grad utskick till föräldrarna vilket innebär att nyttan av ett införande i Mina meddelanden processen upplevs på olika sätt:

- De kommuner som upplever att deras verksamhetssystem med tillhörande e-tjänster fyller hela behovet av digital kommunikation till föräldrarna ser inte behovet av att införa Mina meddelanden.
- De kommuner som idag väljer att skicka myndighetsbeslutet via post ser möjligheten att använda Mina meddelanden som ett alternativ.
- De kommuner som idag inte har stöd för digital kommunikation i sina verksamhetssystem ser möjligheten att använda Mina meddelanden för större delen av kommunikationen ut till föräldrarna.
- Mina meddelanden har även fördelar framför de e-postutskick som sker från verksamhetssystemen då det är en säkrare kanal och minskar risken för att fel adresser används.
- Införande av Mina meddelanden skulle även kunna leda till en effektivare hantering av pappersflödet då det inbjuder till en central och samordnad hantering av pappersutskick.

4.4 Ansökan försörjningsstöd

4.4.1 Processen i de olika kommunerna

Även processen för Ansökan försörjningsstöd innehåller flera moment av olika slag och ser även olika ut i olika kommuner. Nedan listas ett antal moment i processen där information eller beslut skickas från kommunen till berörd medborgare.

- Allmän information, utskick av blanketter etc. kan ske både vid en nyansökan, fortsatt ansökan eller vid de tillfällen som det behövs.
- Kallelser
- Behov av komplettering vid ett pågående ärende
- Negativa beslut
- Positiva beslut

E-post och SMS är i princip omöjliga att använda för socialtjänsten eftersom de inte anses som säkra kanaler för de känsliga uppgifter som socialtjänsten ofta hanterar och skickar. Detta gör att socialtjänsten ofta är hänvisad till myndighetspost eller telefonsamtal för all kommunikation med sina användare.

Som i fallet med Ansökan förskola arbetar de olika kommunerna delvis på olika sätt gällande kommunikation mot medborgarna:

- Helsingborg använder idag Viva där blanketter finns i digital form. Men det finns även förtryckta blanketter att använda. Skriftlig information sker vid nyansökan, registrering i verksamhetssystemet, fortsatt ansökan,

kompletteringar, beslut, allmän information etc. Man ser idag att den största nyttan med införande av Mina meddelanden ger större och snabbare tillgänglighet för medborgare, mindre pappershantering och portokostnader. Man har idag en tjänstegaranti (servicegaranti) att svar ska lämnas inom 24 timmar under vardagar. Kommunen utreder just nu om det kan finnas några negativa konsekvenser för ett införande.

- Norrköping använder idag Viva. Pappersutskick sker för blanketter, kontoregistreringsblankett och informationsbrev, eventuellt kompletteringsbrev och beslut. Norrköping upplever IT-mognaden som blandad, en införd e-tjänst har fått stort genomslag vilket tyder på hög IT-mognad. Genom införande av Mina meddelanden ser man framförallt en ökad nytta för medborgare. Det har tidigare diskuterats att utvärdera om en extern leverantör ska hantera hela brevflödet. Idag ses inte några direkta negativa konsekvenser för ett införande.
- Skellefteå använder idag Procapita IFO. Pappersutskick sker vid allmän information inkl. ansökningsblanketter (b-post), vid en förfrågan, vid begäran om komplettering i ett pågående ärende, vid beslut inkl. beräkning. Möjligheten till digital kommunikation har efterfrågats av handläggare då de vill kunna skicka e-post för snabbare hantering. Verksamheten oroas dock över den säkerhetsmässiga aspekten av användandet. Idag finns även krav på att en utskickad begäran om komplettering eller ett beslut skall skickas med vid själva kompletteringen eller vid en överklagan, vilket ställer krav på att medborgarna kan skriva ut (i en miljö som säkerställer hög integritet). Skellefteå anger att det finns ett vistelsekrav för försörjningsstöd. Att skicka brev är en kontrollfunktion att personen verkligen befinner sig i kommunen, ett krav som måste uppfyllas för att få stödet. Om tjänsten blir digital är det svårare att veta var personen befinner sig. Dessa olika hinder gör att kommunen inte upplever att det idag finns möjlighet att införa Mina meddelanden.
- Södertälje använder idag Procapita. Pappersutskick sker vid nyansökan, vid kallelser, begäran av kompletterande uppgifter samt avslagsbeslut. E-post och SMS används i undantagsfall. Möjligheten till digital kommunikation har efterfrågats av både handläggare och medborgare. IT-mognaden bland medborgarna bedöms som blandad. Genom Mina meddelanden ses möjligheten att effektivisera och ge information enkelt, men också att få in uppgifter som är ”rätt från början” samt minska medborgarens behov av att ringa för att få info - *”när kommer mina pengar?”*.
- Uppsala använder idag Procapita. Pappersutskick skickas ut vid varje ansökan om försörjningsstöd, kompletterande informationsbegäran, mailkommunikation undviks helst pga. sekretess. Möjligheten till digital kommunikation har efterfrågats av både handläggare och medborgare. IT-mognaden bedöms god hos yngre användare. Fördelen med Mina meddelanden skulle vara att det förenklar kontakten mellan myndigheten och medborgaren, till fördel för medborgaren.
- Värnamo använder Treserva. Pappersutskick sker av blanketter, kallelser, utredning och beslut. Negativa svar skickas som rekommenderade brev. Både handläggare och användare efterfrågar digital kommunikation. Användarna ser gärna e-post som kommunikationsmedel men är inte medvetna om riskerna. IT-mognaden bedöms god hos yngre användare.

Språket upplevs som ett problem för de som inte har svenska som modersmål. På grund av sekretesslagen och personuppgiftslagen skickas idag inga meddelanden i processen med vanlig e-post. Mina meddelanden ses som en lösning på detta.

- Linköping använder Treserva. Pappersutskick sker av blanketter, följebrev och beslut. Vid behov skickas även begäran av komplettering samt besvärshänvisning ut. Handläggare och yngre brukare efterfrågar digital kommunikation under förutsättning att det är säker. Processen fungerar bra men är tidskrävande. En digitalisering skulle innebära minskad administration och därmed mer tid över för personliga möten. Man ser dock vissa risker/problem med en ökad digitalisering så som IT-säkerhet, brukarnas tillgång till datorer samt risk att för mycket mail kommer in om det blir lättare att skicka digitalt.
- Förutom referenskommunerna kan nämnas att Luleå håller på att tillsammans med Sambruk vidareutveckla eAnsökan Bistånd så att t.ex. uppmaningar om ansökanskomplettering kan skickas säkert via Mina meddelanden och på sikt också information om bifall/avslag/utbetalningsdag.

	Helsingborg	Norrköping	Skellefteå	Södertälje	Uppsala	Värnamo
Uppskattat antal brevutskick för processen "Försörjningsstöd"	37 000	80 000	22 800	50 000	47 388	6 500
Antal medborgare i kommunen	132 000	135 000	72 000	91 000	205 000	33 000

Figur 4-4 Uppskattade volymer från några av kommunerna

4.4.2 Beredskap och hinder för ett införande

Det finns vissa hinder med Mina meddelanden som kommunikationskanal.

IT-mognaden bedöms blandad. Unga personer bedöms generellt sett ha en hög IT-mognad men det finns flera grupper som bedöms ha en mycket låg IT-mognad och dessutom har språksvårigheter. Tillgången till utrustning (datorer, mobiler, skrivare etc.) bedöms också kunna vara en svårighet.

Integritetsfrågan är extra viktig för den här gruppen. Även med Mina meddelanden måste det säkerställas att kommunikationen i alla moment är säker. (ex. om utskrifter krävs av användaren).

Flera kommuner upplever att en noggrann konsekvensanalys behöver genomföras innan en kanal som Mina meddelanden införs. Skellefteå är tveksam till om Mina meddelanden kan införas om inte hela processen blir digital. Som i fallet med ansökan till förskola ses ev. problem för hantering av de med speciella behov, exempelvis skyddad identitet.

4.4.3 Nyttan av ett införande i processen

Främst är det möjligheterna att kunna kommunicera digitalt på ett säkert sätt som lyfts fram som den stora nyttan. Eftersom E-post och SMS i de flesta fall inte får användas och medborgarna efterfrågar snabb information, främst gällande besked om försörjningsstöd skulle en snabb digital kanal innebära stor nytta både för medborgaren och för kommunen som då inte behöver hantera telefonsamtal om information som redan är skickad via post.

Minskad brevhantering och minskade portokostnader lyfts även fram som möjliga nyttor.

5 Referensinförande

Tomelilla, Västerås, Karlshamn och Trollhättan är kommuner som antingen har börjat implementera Mina meddelanden eller har bedrivit egna förstudier och gjort vägval av lösningar för att snabbt komma igång. Även Sambruks eAnsökan Bistånd har en pågående utveckling för att använda Mina meddelanden för att notifiera om behov av ansökanskomplettering eller notifiera om ny ärendestatus (Luleå är pilotkommun för detta). Socialförvaltningen i Lund är en av de kommuner som har granskats av Datainspektionen och fick kritik för att det inte fanns ett säkert sätt att skicka e-post till brukare.

Som referens har projektet tagit del av Uppsalas förstudierapport kring Mina meddelanden där kommunen bl.a. konstaterar intressanta antalsuppgifter från dagens verksamhet. T.ex. att år 2013 skickades ca 1,5 miljoner s.k. streckkodskuvert från de olika verksamheterna och ca 0,5 miljoner kundfakturor skickades ut från Agresso via Posten eBrev. Det handlar alltså om substantiella volymer för den kommunstorleken vilket ger en intressant potential för framtiden.

5.1 Bakgrund och beslutsgång.

Det finns flera likheter mellan de olika referenskommunerna Tomelilla, Västerås, Karlshamn och Trollhättan:

- Arbetet med Mina meddelanden har alla initierats från IS/IT-avdelning eller motsvarande för att skapa en central infrastruktur (eller förmåga) i kommunen att erbjuda de olika förvaltningarna.
- Ingen av kommunerna har haft som primärt motiv att sänka kostnader för stora brevvolymer, utan snarare att effektivisera verksamheten och förenkla för medborgare och företag genom att skapa ett helt digitalt flöde.
- Samtliga kommuner ser en stor potential i ”Mina meddelanden”, speciellt när de större myndigheterna går in och medborgarna sannolikt kommer att skaffa sig en digital brevlåda.
- Ingen av kommunerna har arbetat aktivt med nyttokalkyler eller business Case då investeringarna inte har upplevts som speciellt stora.
- Tre av de fyra kommunerna har arbetat i pilotprocesser tillsammans med verksamheten. Det har då varit fråga om olika ärenden kopplat till utskänkningstillstånd (Västerås och Karlshamn valde denna process pga. samarbete med Tillväxtverket). Tomelilla valde utskänkningstillstånd då

verksamheten nyligen hade organiserats om och infört ett nytt verksamhetssystem (*Digitjänsts Process Platform*) som har förmågan att kommunicera med Mina meddelanden).

5.2 Teknisk lösning

Avseende teknisk lösning skiljer det sig åt mellan kommunerna:

5.2.1 Tomelilla

Tomelilla är den enda kommun som har slutit avtal med Skatteverket och är närmast driftsstart.

Vid årsskiftet 2013/2014 upphandlade kommunen ett nytt generellt ärendehanteringssystem med stöd för processutveckling och e-tjänster. I underlaget ställdes krav på att systemet skulle kunna kommunicera med Mina meddelanden. *Digitjänst* vann upphandlingen med sitt system *Process Platform* och har sedan dess utvecklat funktionalitet i systemet. Då Tomelilla inte ansåg sig ha kunnande för att utveckla kanalväxel och förmedlingstjänst tecknades även avtal med Digitjänst om förmedlingsrollen.

Tomelilla har därför inte någon större insyn i hur den detaljerade lösningsarkitekturen ser ut. Grovt kan sägas att Tomelilla själva driftar *Process Platform* som har förmågan att kommunicera med Digitjänst förmedlingstjänst för Mina meddelanden. I praktiken innebär det att handläggarna i systemet kan ställa frågan i realtid om ett företag är registrerat i Mina meddelanden och vill ta emot meddelanden från Tomelilla. Är svaret positivt kan meddelandet skickas via Mina meddelanden, annars får handläggarna ordna så att pappersutskick hanteras den vanliga vägen.

För ca 1 år sedan skapades en ny organisation som innebär att 4 kommuners serveringstillstånd hanteras av Tomelilla. Nämnderna i de olika kommunerna fattar besluten, som sedan sänds av Tomelilla. Samarbetet har visat att det i Mina meddelanden endast finns möjlighet att ange en (1) avsändande kommun. I utskickets bifogade information anges emellertid vilken kommun som är ansvarig.

I framtiden finns planer på att utveckla funktionen ytterligare. Exempelvis om det är möjligt att utveckla ”Skrivar-drivrutiner” så att meddelanden kan skickas till Mina meddelanden från flera system. På sikt planeras det för att sluta avtal med en printleverantör. Beslut om integration emot andra verksamhetssystem får ske succesivt utifrån övervägd kostnad/nytta.

5.2.2 Västerås

Västerås är en av de kommuner som deltog som pilotkommun tillsammans med Skatteverket och Tillväxtverket i ett projekt inom ramen för företagartjänsten verksamt.se. Västerås bestämde sig tidigt för att kommunen inte själva skulle utveckla och tillhandahålla en egen kanalväxel och förmedlingstjänst då inställningen är att marknadsaktörer sannolikt gör det bättre och effektivare.

Västerås har outsourcat sin IT-drift till CGI. I avtalet ingår att CGI skall utveckla olika förmågor och erbjuda kommunen. Västerås föreslog därför att CGI skulle utveckla förmågan/tjänsten att agera kanalväxel/förmedlingstjänst vilket CGI var intresserade av. Västerås har därför inte själva någon detaljerad kunskap om hur tekniken bakom tjänsten fungerar eller hur utvecklingen av

Kanalväxel/förmedlingstjänst har gått till. Kommunen har även gett CGI i uppdrag att utveckla en printertjänst för hantering av fysiska meddelanden.

Internt kommer Västerås i ett första läge använda sitt generella ärendehanteringssystem Flexite för att kommunicera med CGI:s förmedlingstjänst via en SHS-adapter. I framtiden planeras för att använda en integrationsmotor (Biztalk) för att hämta och lämna information i de olika verksamhetssystemen istället för Flexite. Kommunen kommer även föra diskussioner med leverantörer av verksamhetssystem för att dessa skall utveckla funktioner för direkt kommunikation med Mina meddelanden.

Västerås planerar att driftsätta tjänsten till hösten 2014.

5.2.3 Trollhättan

Trollhättan har genomfört en förstudie och avvaktar beslut från kommunledningen för att gå vidare.

Tidigt gjordes ett vägval att inte de enskilda verksamhetssystemen skapar egna anslutningar. Ambitionen är att skapa en central infrastruktur för att i de olika processerna välja vilka ärenden som skall använda Mina meddelanden som utkanal.

Trollhättan har ett befintligt avtal med Flexite och använder FlexiteBPMS som ärendeknutpunkt och processmotor i flera processer. Planen är att låta leverantören av systemet utveckla en tilläggsmodul till systemet som skall fungera som kanalväxel och förmedlingstjänst. Kommunen köper in modulen och antar själv rollen som förmedlare. De verksamheter och processer som använder FlexiteBPMS som systemstöd kan på så sätt skicka meddelanden direkt ifrån systemet, medan övriga verksamhetssystem behöver integreras mot tilläggsmodulen för att använda Mina meddelanden (kommunen beräknar att varje integration sker till en kostnad av i genomsnitt 50 000 kronor och sker via kommunens integrationsmotor TEIS eller annat verktyg). Om modulen upptäcker att meddelanden inte kan levereras via Mina meddelanden löses printbehovet internt.

I avvaktan på beslut för ett genomförande har kommunen ännu inte gått längre i kontakten med leverantören.

5.2.4 Karlshamn

Karlshamn har i likhet med Västerås deltagit som pilotkommun tillsammans med Skatteverket och Tillväxtverket i ett projekt inom ramen för företagartjänsten verksamt.se.

I en förstudie, som både tittat på process och arkitektur, har kommunen arbetat fram ett förslag för en teknisk lösning. Till skillnad från övriga kommuner planerar de att själva utveckla både kanalväxel och förmedlingstjänst i ett webtjänstlager. Tanken är att detta webtjänstlager sedan i första hand integreras mot en framtida ärendeknutpunkt (ev. Streamflow) i kommunen.

Kommunen ser tre steg i det kommande arbetet:

1. Avtalsskrivande med Skatteverket och utveckling av webtjänstlagret för att säkerställa att koppling mot Mina meddelanden fungerar.
2. Skapa ett enkelt manuellt gränssnitt (webb) så att handläggare kan skicka en pdf med meddelandetext till restaurangägare via Mina meddelanden.

3. Utveckla en mer generell växel som kan användas via ärendeknutpunkten i realtid.

Första steget är redan ”designat” och planerat men kommunen inväntar beslut och finansiering för ett genomförande. Planen är att webtjänstlagret skall utvecklas med konsultinsatser. Totalt beräknas lösningen kosta ca ett par hundra tusen kronor (dock tillkommer kostnader per process i nästa steg). Det finns ännu inte några funderingar kring exakt hur hantering av pappersutskick skall ske.

Kommunen har byggt en prototyp för hur e-tjänsten Serveringstillstånd ska se ut om restaurangägaren får avgöra och tjänsten är byggd för att kommunen ska ges möjlighet att hämta ut sina uppgifter. För anpassa till de som ska använda den digitala tjänsten har den designats ur ett informationsutbyteperspektiv.

5.2.5 Sambruks/Luleås eAnsökan Bistånd

Sambruks eAnsökan Bistånd med pilotkommunen Luleå ska använda Mina meddelanden på ett något annorlunda sätt. Idén är att skicka notifieringar om att det finns behov av ansökanskomplettering eller ny ärendeinformation att se, och att privatpersonen då loggar in i e-tjänsten för eAnsökan Bistånd. Sådana notifieringar kan idag skickas som ”neutral” e-post och SMS (det får av sekretesskäl inte framgå att det handlar om Bistånd). Men genom att notifiera via Mina meddelanden uppnås två saker:

- Dels går det genom att använda den säkra varianten av Mina meddelanden vara mycket tydligare med ärendets innehåll. Dessutom ges möjligheten att inkludera en länk direkt till e-tjänsten för Bistånd så att det blir bekvämt för privatpersonen att direkt skickas rätt, logga in säkert och hitta den nya ärendeinformationen. På sikt bör single-sign-on via statens kommande federerade eID införas för att göra det ännu mer bekvämt.
- Dels betjänas privatpersonen ”där denne är”. Med andra ord, om personen använder Mina meddelanden så bör notifieringen finnas där. Om personen kollar sin vanliga e-post så finns notifieringen även där (om än något mer kryptiskt, av sekretesskäl).

Genom att det endast handlar om en parallell notifiering behövs ingen kanalväxel – går det att skicka så görs det, går det inte så får det räcka med andra notifieringar, eller att privatpersonen spontant får gå in i e-tjänsten och titta.

5.3 Erfarenheter från referenskommuner

Vid intervjuer med referenskommuner erbjöds dessa att skicka med några tips på vägen till de kommuner som står inför ett beslut om att gå vidare med Mina meddelanden. Nedan är en sammanfattning:

- Alla referenskommuner lyfter fram att frågorna **inte är så avancerade som de verkar**. Det behöver sannolikt heller inte kosta så mycket. Rådet ges att börja med en avgränsad tjänst och hitta nyttan i den istället för att ta ett större grepp och integrera flera system. Det kommer innebära längre tid för att komma till skott då.

- Samtliga referenskommuner upplever att stödet från Skatteverket har varit mycket bra.
- Ett par av referenskommunerna lyfter fram att det är viktigt att involvera verksamheten tidigt och låta dessa vara initiativtagare. Den tekniska realiseringen är inget problem. Däremot är det svårt att utifrån ställa krav på eller föreslå ett alternativt arbetssätt om detta inte är initierat av verksamheten själv. Problemet behöver dock inte vara så stort om processen i övrigt är digitaliserad.
- Kommunerna ser gärna en ökad samverkan kring ramavtal. Ex. en ramavtalsupphandling kring förmedlingstjänst och en ramavtalsupphandling för produkter, så att kommunerna själva kan agera förmedlare.
- Vidare vore samverkan bra för att förmå befintliga leverantörer av verksamhetssystem att utveckla funktionalitet för anslutning till Mina meddelanden.

5.4 Lunds kommun

(Kommunen har inte varit aktiv i projektet, men intervjuades utifrån att de haft tillsyn av Datainspektionen)

Socialförvaltningen i Lund var en av flera kommuner som granskades av Datainspektionen för 4-5 år sedan. Lund, och övriga kommuner, fick kritik för att det inte fanns ett säkert sätt att skicka e-post till brukare.

Socialförvaltningen i Lund införde därefter en strikt policy som innebär att ingen e-post eller sms får skickas, och inte besvaras. Det innebär att handlingsutrymmet för att kommunicera med brukare kraftigt har reducerats. Brukare har själva svårt att förstå varför och det skapar stora problem för verksamheten. Hanteringen innebär ett avbrott i kommunikationen med brukare, bl.a. för unga som är vana vid digital kommunikation och de som inte vill stå i telefonkö. Idag finns endast möjlighet att kommunicera genom att ringa och skicka myndighetsbrev.

Problem uppstår för Socialförvaltningen när det finns behov av snabb uppföljning, och att möta brukares förväntan på att använda digitala tjänster via ex smartphone.

Policyn gäller Socialförvaltningen i Lunds kommun, och olika kommuner har olika policys.

Mina meddelanden anses viktigt att kunna använda både som ut- och in-kanal. Lund har behov av att:

- Kunna be brukaren skicka in och svara direkt via MM
- Ta emot säkra meddelanden från brukare
- Journalföra dessa på ett automatiskt sätt (gäller endast de som har journal)
- Diarieföra
- Kunna skicka med beslut
- Kommunicera säkert med andra portaler och myndigheter

5.5 Digital posthantering i Danmark och Norge

I Sverige skickas det ungefär en miljard fönsterkuvert per år och ur ett miljöperspektiv finns det en klar fördel med att skicka dessa digitalt. I dag är exempelvis endast 20 procent av alla fakturor i Sverige e-fakturor.

I de nordiska grannländerna har utvecklingen mot digital posthantering pågått en längre tid, framförallt i Danmark där den första digitala brevlådan Eboks lanserades redan 2001 och i dag har 4 000 000 mottagare och 30 000 sändare. Eboks används även i Norge.

När danska ATP (ATP hanterar betalningar och har övertagit ett flertal uppgifter från kommunerna i Danmark) införde digital brevlåda var det för att uppnå lägsta möjliga administrationskostnad, och i nuläget sparas 5 miljoner DKR årligen på denna lösning. 1,2 miljoner av 3,4 miljoner kunder, alltså en dryg tredjedel, som tar emot pensionsöversikt från ATP, har valt att motta sina beslut via e-Boks.

Användningsgraden på 70 % av befolkningen beror på:

- 57 % av användarna uppger att de har anmält sig för att de ser en personlig fördel i det
- 40 % är inskrivna eftersom det har varit nödvändigt på grund av sin bank eller arbetsgivare

2012 skickades 220 000 000 brev med eboks-tjänsten istället för som fönsterkuvert. Bakom den danska utvecklingen ligger ett flertal myndighetsbeslut som innebär att den offentliga sektorn nu enbart skickar post digitalt. Genom eboks har det beräknats att avsändaren sparar 80 % av kostnaden för försändelse genom att använda den digitala tjänsten.

E-Boks har även lanserat en tvåvägslösning för kommunikation och för digital underskrift av dokument. Denna ersätter långsam ärendehantering och frigör betydande resurser, utöver besparingar i posthantering.

E-boks, som hanterar post både från privat och från offentlig sektor, är delvis ägd av den danska staten vilket har gjort det svårt för andra aktörer att komma in på marknaden. I Sverige ser konkurrenssituationen annorlunda ut då Postens digitala brevlåda Epostboxen inte har fått samma genomslag som danska E-boks och Posten avvaktar med satsningen.

6 Nyttovärdering samt metod för nyttokalkylering

6.1 Inledning

Om de traditionella pappersbreven successivt ska övergå till att skickas digitalt kräver det förändringar både i befintliga IT-system och i verksamhetens processer. Förändringar kan vara uppgradering till en ny version av mjukvara, integration mellan befintliga system, utveckling av ny funktionalitet eller konfigurering av befintlig lösning. Kostnader och effekter behöver utredas och resultatet av denna analys ska fungera som ett beslutsstöd inför övergång till Mina meddelanden.

6.1.1 Syfte med denna nyttovärdering

Syftet med detta avsnitt är att ta fram underlag till vägledning och rekommendation samt klargöra verksamhetsmässiga aspekter.

Genom att analysera kostnader och nyttoeffekter för rekommenderade flöden besvaras frågan: Var uppstår störst nytta för kommun respektive privatpersoner/företagare? Fokus för analysen är att vägleda kommunerna att identifiera det mest nyttoskapande alternativet för att införa Mina meddelanden.

Ett delsyfte är dessutom att beskriva metod och verktyg för kommunerna att själva göra nyttovärdering som eget beslutsunderlag.

6.1.2 Avgränsningar i denna nyttovärdering

Projektet har inte genomfört en fullständig analys utan baserar sig på enkätsvar.

Intervjuer har gjorts via nyckelpersoner, inte genom direktkontakt med ägarna av nyttorealiseringen; ansvariga chefer. Beräkningar har sedan stämts av med nyckelpersoner och källpersoner har angivits. För att säkerställa att utfallet av investeringen blir det beräknade måste ansvariga chefer verifiera att de är beredda att genomföra nödvändiga förändringar vid införande.

Vinster/besparingar är konservativt satta. Dels i de uppskattningar som görs inom utvalda effektområden, dels i att enbart tre effekter valt att beräknas. Förstudien tar exempelvis inte heller upp effektiviseringar som är troliga när flera kommuner kan samverka regionalt.

6.2 Specificera nyttan

6.2.1 Läsanvisning

Undersökningen i denna förstudie har samlat in data från ingående kommuner kring ärendehantering och utskick av beslut i den generella posthanteringsprocessen samt de två exempelprocesserna. Kommunerna har olika upplägg för ärendehantering och volymerna har skiftat stort mellan ingående kommuner. Som stöd för beslutsfattande och för att göra ett antagande har en representativ exempelkommun tagits fram utifrån uppgifterna från de kommuner som ingått i förstudien, beräknat på snittvärdena rensade för avvikelser.

För att kunna jämföra kostnader för kommuner att utveckla lösningen själv har en ungefärlig kostnad tagits fram för att köpa in tjänsten baserat på underlag från referenskommuner och leverantörer (benchmark).

Till detta material finns en mall att använda för nyttoberäkning förberedd med typer av nyttor och kostnadsdrivare se bilaga *Förenklad Nyttomodell mall Mina meddelanden v1.0_20140630*.

6.2.2 Exempelkommunen

För att beräkna hur investering och driftskostnad för Mina meddelanden kan se ut i sitt rätta sammanhang har de deltagande kommunerna tagit fram uppgifter om volymer inom posthanteringen. Möjligheten att få fram volymer har varierat och därför har undersökningsmaterialet kompletterats med djupintervjuer i två kommuner för att validera uppskattningarna. Denna har gett en uppskattning av hur volymer och flöden kan se ut för myndighetspost i en medelstor kommun i Sverige. För att få jämnhet i underlaget har en andel av de deltagande kommunerna valts ut och utifrån dessa har en exempelkommun beräknats fram. Dessa uppskattningar sammanfattas i nedanstående tabell och nederst i tabellen har underlaget för antagandet om exempelkommunens volymer definierats.

	Utskickskostnad					
	Total	*Invånare*	*Antal utskick årligen*	*Kostnad per med-borgare*	*Utskick per med-borgare*	*Kostnad per utskick totalt*
Uppsala	4 531 033 kr	205 199	1 003 879	22 kr	5	5 kr
Skellefteå	2 525 000 kr	72 000	305 043	35 kr	4	8 kr
Värnamo	1 047 965 kr	33 000	180 000	32 kr	5	6 kr
Helsingborg	3 500 000 kr	132 000	990 232	27 kr	8	4 kr
Södertälje	3 442 045 kr	91 000	391 916	38 kr	4	9 kr
Snittkommunen	**3 000 000 kr**	**100 000**	**575 000**	**30 kr**	**5**	**7 kr**

Figur 6-1 Uppskattningar för exempelkommun

Det har varit utmanande för ingående kommuner att ta fram uppgifter när det inte funnits tid att utföra egna mätningar. Uppgifter och storlekar i materialet har varierat kraftigt i jämförelse med exempelvis antal invånare. Av denna anledning har antagandena av nyttor och kostnader justerats till den försiktiga delen av skalan.

Referenspunkt

- Beräkningarna ska ses som en referenspunkt och ett stöd för kommunen i hur man lägger upp en egen nyttokalkyl och inte en exakt beräkning av nyttan att utgå från.

6.2.3 Posthantering av beslut i Exempelkommun

I exempelkommunen finns en enhet för posthantering. Styckkostnaden per utskick är uppskattad till 7 kr och inkluderar material och porto.

Processen kan beskrivas på följande vis:

Figur 6-2 Exempelkommunens process för posthantering

- Handläggarna i varje flöde skriver beslut och underhåller adressregister. Adressregister hanteras per förvaltning/system
- Administratörer i varje flöde printar, kuverterar i streckkodsmärkta fönsterkuvert och skickar utskicken via internposten.
- Internpostfunktionen tar hand om kuvert för frankering och vidaredistribution till den externa postdistributören

Generellt tar posthantering för utskick 4-5 arbetsdagar, vilket blir den totala tidsvinsten vid digitala meddelanden. Tillkommer gör besparing av materialkostnad minus kostnad för digitalt utskick.

Exempelkommunens beslutsprocess förbättras genom införande av Mina meddelanden med flera tidsvinster och förbättrad kvalitet:

- Minskad administration av ansökningsinformation och adressregister för handläggarna
- Administration av posthantering försvinner för beslutsutskick
- Ledtiden för posthantering försvinner, varför risken för inkommande samtal om status i ärendet minskar
- Automatiserat flöde minskar risken för fel

6.2.4 Förstudiens exempelprocess

För att kunna se effekter på olika typer av beslutsprocesser har förstudien valt ut två ansökningsflöden, Försörjningsstöd och Förskola. Nyttoanalysen bryts ner i dessa två flöden för att visa på skillnader i nytta för olika användare.

6.2.4.1 Ansökan Försörjningsstöd

Undersökningen visar att det i de ingående kommunerna i undersökningen går åt mycket tid för handläggarna att registrera information i systemet.

- Handläggarna postar ansökningsblanketter till ansökande som fyller i dessa och postar tillbaka.
- När den ifyllda ansökningsblanketten kommer in skriver handläggarna in informationen manuellt i sitt system.
- Besluten skrivs så småningom ut på pappersblanketter som kuverteras och adresseras manuellt av en assistent. Vid avslag skickas beslutet som rekommenderat brev.

Figur 6-3 Processen för Ansökan Försörjningsstöd – nuläge

Antagandet att exempelkommunen har integrerat Mina meddelande-funktionen mot sitt befintliga ärendehanteringssystem och har en e-tjänst för ansökan sedan tidigare har gjorts. Processen kan naturligtvis göras utan en e-tjänst men detta visas eftersom de ingående kommunerna har gett starka uttryck för att detta borde göras i sammanhanget. I nedanstående beräkningar ingår således inte kostnader och nyttor för nämnda e-tjänst.

- I en portal matar ansökanden in sin information och får kallelse till möte digitalt via Mina meddelanden.
- Beslutet skickas digitalt

Figur 6-4 Processen för Ansökan Försörjningsstöd - framtida läge

Besparingarna kan bestå av, förutom beslutsutskicket, ytterligare två utskick; blanketter och möteskallelse samt arbetstid att mata in information i systemet. Posthanteringen beräknas ta 4-5 arbetsdagar vilket sparas in vid två tillfällen i flödet.

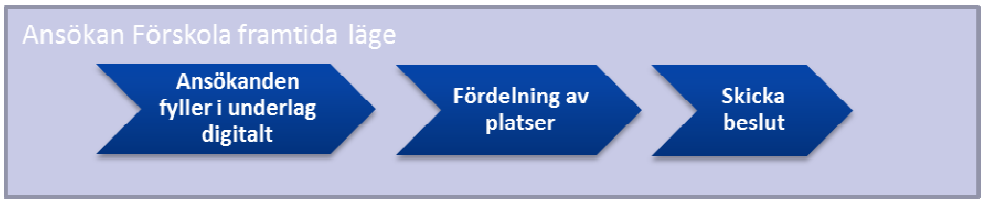
6.2.4.2 Ansökan Förskola

I vår exempelkommun finns idag en webtjänst för anmälan och där medborgaren kan registrera information och underlag. Kommunen postar pappersblanketter för underlagsinsamling oavsett om ansökan kommit in digitalt. 80 % av sökande svarar på blanketter istället för i webverktyget, vilket innebär att handläggarna matar in informationen manuellt.

- Intresseanmälan kommer in digitalt varpå handläggarna postar bekräftelse på köplats, blankett för inkomstuppgift osv som ansökanden fyller i och skickar tillbaka.
- När anmälan kommer in matar handläggarna in informationen i systemet manuellt.
- Beslutet upprättas och skrivs ut av handläggare, och kuverteras, adresseras och postas av assistent.

Figur 6-5 Processen för Ansökan Förskola – nuläge

I ett framtida läge är ärendehanteringen digitaliserad i vår exempelkommun, förutom själva platsfördelningen.



Figur 6-6 Processen för Ansökan Förskola - framtida läge

- Ansökanden matar in sin information i webtjänsten och ansökan hanteras av handläggarna.
- Beslutet skickas digitalt.

I detta fall sparar kommunen in, förutom beslutsutskick, ett utskick av blanketter och arbetstid att mata in information i systemet. Posthanteringen beräknas ta 4-5 dagar som sparas in två gånger i flödet jämfört med nuläget.

6.3 Nyttokalkylering

Processen för nyttokalkylering beskrivs i framtagen *Vägledning för anslutning Mina meddelanden*. I Vägledningen finns även en länk till E-delegationens manual för nyttokalkylering för ytterligare information i ämnet. Det kalkylark där nedanstående antaganden och beräkningar fyllts i finner ni i bilaga *Förenklad Nyttomodell*.

6.3.1 Ange grundvärden

För att kunna beräkna den uppskattade kostnaden och besparingen har volymer sammanställts gällande antal utskick i kommunen och andel av dessa som är beslutsärenden. Antaganden har gjorts gällande anslutningstakt under investeringsperioden för att kunna beräkna möjliga användare av den digitala

lösningen istället för tryckta utskick. Ett antagande finns också kring hur många av kommunens ärendeflöden som kan ansluta sig till den digitala lösningen under investeringsperioden.

Beräkningarna i denna analys bygger på exempelkommunens storlek och en investeringstid på 5 år. Diskonteringsräntan är satt till 8 %, beräknas på att tekniken i investeringen håller i minst fem år och att investeringen bygger på en etablerad teknisk lösning.

Antal utskick per medborgare i snittkommunen årligen är 5 till antalet och med utgångspunkt från Uppsala kommun görs en konservativ bedömning att 10 % av dessa utskick är myndighetsbeslut och med stöd av exempelprocesserna att dessa i genomsnitt föregås av ett ytterligare ett utskick.

Övriga antaganden specificerade:

- En anslutningstakt har valts som liknar de antaganden som Skattemyndigheten gjort. Andelen medborgare anslutna till Mina meddelanden via Skatteverket uppskattas öka enligt prognos från Skatteverket (februari 2014) från 6 % första året till 80 % år 2020. Denna uppskattning har validerats mot en undersökning från verksamt.se, där acceptansen idag för att få myndighetspost digitalt ligger på 67 % och väntas öka. Anslutningsgraden har sammanvägts av antalet processer - från 2 processer till 35 (av totalt 50 möjliga) med användningsgraden av tjänster i respektive process från 25 % år 1 till 85 % år fem.
- Analysen antar att kommunernas ärendeprocesser innehåller personlig information och beslut med krav på säkerhet för mottagaren. Antal processer inom den kommunala verksamheten som kan anslutas till Mina meddelanden uppskattas till ett femtiotal, baserat på djupintervjuer.
- Processförbättring för handläggare/administratör uppskattas lågt till tio minuter arbetstidsbesparing per utskick baserat på informationsinsamling och djupintervjuer (informationsregistrering i system, utskickshantering).
- Möjligheterna till nyttorealisering påverkas av datamognaden hos användarna i olika processer samt kommunens befintliga ärendehanteringslösning och rutiner för posthantering. Datormognaden antas vara relativt hög såväl som anpassningsgraden för de ärendehanteringsprocesser kommunen väljer att införa Mina meddelanden i.

I sammanfattning:

Grundvärde	Uppskattning
Diskonteringsränta	8 %
Antal invånare Exempelkommun	100 000
Investeringstid	5 år
Anslutningstakt medborgare per process	25 % 2015 – 85 % 2019
Anslutningsgrad processer av totalt 50	4% år 2015 – 70% år 2019
Portokostnad/ utskick	7 kr
Digital avsändarkostnad/ utskick	1,50 kr
Möjlig besparing arbetstid/ utskick	10 minuter
Andel myndighetsbeslut av utskick	10 %
Andel processinformation av utskick	10 %
Antal utskick per process och år	13 000

Figur 6-7 Antaganden för Exempelkommunens grundvärden

En möjlighet som påverkar investeringskostnaden är att genomföra ett gemensamt upplägg för flera kommuner i regionalt eller rikstäckande samarbete, exempelvis i form av en regional nämnd. Idag finns inte detta alternativ men möjliga effekter av samarbete nämns i den sammanfattade nyttoanalysen.

6.3.2 Registrera och värdera ekonomiska nyttor och kostnader

Målet är att kommunerna och förvaltningarna själva ska kunna beräkna en enkel Nyttokalkyl för sin investering med hjälp av e-delegationens mall, vilken utökats med en flik för förenklad datainsamling. Nyttorna beror på antal utskick totalt (antal invånare) samt införandetakten som kommunen själv avgör i kombination med anslutningstakten till Mina meddelanden.

En nytta kan vara **kvantifierbar**, dvs. går att uttrycka i finansiella termer, exempelvis minskade portokostnader, eller i icke finansiella termer, exempelvis då en ärendeprocess förkortas med en viss handläggningstid när brevhanteringen automatiseras. Att denna typ av nyttor räknas som icke finansiella beror på att många beslutsfattare menar att dessa nyttor inte går att omsätta med säkerhet. Om en person sparar 10 minuter i en process så är denna tid för kort för att man skall lägga en annan arbetsuppgift på handläggaren, alltså måste man kanske omorganisera och räkna hem nyttan i ett senare skede. Dessa typer av beräkningar tjänar dock syftet att bli vägledande i beslutet precis som de kvalitativa nyttorna (se nedan) och riskerna med att göra investeringen.

Samtidigt kan nyttor vara **kvalitativa** till sin art, dvs. i detta fall spontant att säkerheten och valmöjligheterna ökar med införandet av Mina meddelanden. Dessa nyttor kan med andra ord synas vara svåra att sätta ett ekonomiskt värde på. Vilken typ av nytta som betraktas kvantitativ eller kvalitativ till sin art kan dock skilja sig från fall till fall och exempel visar hur en nytta som kan betraktas som kvalitativ kan uppskattas i ekonomiska termer.

Förstudien kommer att kvantifiera tre typer av nyttor för Exempelkommunen. Det är som sagt viktigt att kommunen även tar med de kvalitativa nyttorna i beslutsunderlaget samt de nyttor som av olika skäl väljs/inte kan kvantifieras, såsom att det inte finns tillräckligt med underlag.

Ekonomiska nyttor som kvantifieras här:

- Minskad kostnad genom minskat antal tryckta utskick
- Processförbättringar
- Högre säkerhet

Poängteras att nyttorealiseringsansvarig är chef eller medarbetare med ansvar för att realisera planerade nyttor i aktuell verksamhet, vanligen verksamhetsansvarig.

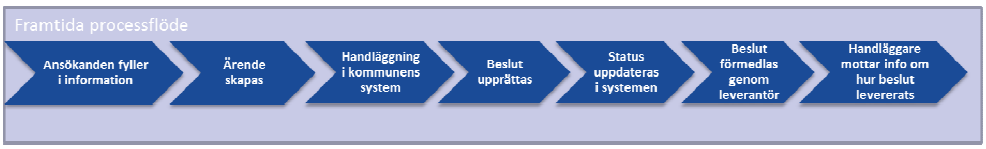
6.3.2.1 Minskad kostnad genom minskat antal tryckta utskick

Den direkta besparingen är kommunens utlägg för tryckta utskick i ärendehanteringsflödena. Besparingen i utskickskostnader per ansluten process kan antas ligga på 70 - 80 % av dagens kostnader.

- Exempelkommunen har en portokostnad på 7 kronor och ett digitalt utskick kostar ca 1.50 kr enligt undersökningen.

6.3.2.2 Processförbättring

Administration av digitala adressregister (e-post och mobilnummer) minskar om kommunen ansluter sig till Skatteverkets register genom Mina meddelanden. Detta minskar arbetstid för handläggare, både i själva processen och genom minskade störningar i form av frågor om handläggningen när väntetiden för postgång försvinner.



Figur 6-8 Processförbättring

- Distributionstiden förkortas med 4-5 arbetsdagar
- Tidsåtgång för administrationen av ett utskick förkortas konservativt med 10 minuter.

På sikt innebär införandet av digital brevlåda kopplat till e-legitimation en säker och utbredd digital infrastruktur för hela landet. Kopplingen till det gemensamma förmedlingsregistret gör att kommunerna sparar in hantering av ett stort antal adressregister i koppling till sina processer för de medborgare som väljer digital brevlåda.

Ett exempel från referenskommunen Tomelilla gällande ärendehantering gav en förkortad handläggningstid på två veckor då delar av flödet helt kunde automatiseras.

6.3.2.3 *Högre säkerhet*

Posten når alltid säkert fram till mottagaren, och privatpersoner och företag kommer att uppleva ökad leveranssäkerhet genom Mina meddelanden. Idag upplever en del att problem kan uppstå genom att beslut skickas med den vanliga postgången. Risken finns att posten inte kommer fram eller att den läses först av annan familjemedlem, vilket kan ge efterföljande konsekvenser. Genom införande av Mina meddelanden minskar denna risk väsentligt. Om alla beslut som alternativ skulle skickas via rekommenderat brev kan ett värde sättas på denna säkerhet.

- Säkerheten för ett utskick av beslut värderas till 60 kr, motsvarande postens kostnad för denna tjänst.

6.3.3 Registrera och värdera Kvalitativ nytta

Olika kvalitativa nyttor har identifierats med att införa Mina meddelanden: Erfarenheter från Skatteverket visar att processen har uppmätt hög kundnöjdhet och ger mottagaren möjlighet att själv välja lösning. Till detta kommer samhällsnytta i form av reducerad pappersförbrukning och belastning på miljön i form av transporter

Nyttorna i detta och förra avsnittet sammanfattas enligt följande:

Nyttor	Medborgare	Kommun
Kvantitativa	• Minskad kostnad posthantering • (beror i övrigt på vilken typ av process det rör sig om)	• Minskad kostnad posthantering förvaltning • Processförbättringar förvaltning (process) och posthantering - snabbare hantering och färre telefonsamtal • Minskat underhåll adressregister • Ökad säkerhet i utskick
Kvalitativa	• Ökad leveranssäkerhet • Möjlighet att själv välja lösning • Samordnade myndighetskontakter • Säkrare automatiserad process • Få meddelanden snabbare • Minskad miljöpåverkan	• Reducerad pappersförbrukning och belastning på miljön i form av transporter • Frigjord arbetstid att lägga på uppföljning/ minskad övertid • Renodling i kanalfloran i sätt att kommunicera med medborgarna

Figur 6-9 Sammanställning över nyttor

6.3.4 Registrera och värdera kostnader

När det gäller kostnadsbilden behöver kommunen gå igenom IT-förutsättningarna inom sina olika förvaltningar för att kunna göra en uppskattning av införandekostnaderna. Vid införande behöver kommunen göra en grundinvestering som innebär kostnader i form av arbetstid och upphandling av konsulttjänster och IT-stöd, exempelvis kravinsamling, kommunikation och utbildning, marknadsföring till kommuninvånare. Kostnaden för växelanslutning/integrationsarbete varierar med nuvarande systemlösning.

När det kommer till Exempelkommunen har referenskommunen Tomelilla använts för kostnadsuppskattning och sedan har dessa kostnader skalats upp för antal användare i Exempelkommunen. Tomelilla har valt som strategi att inte själva utveckla kanalväxel och förmedlingstjänst utan har istället tagit beslutet att outsourca sin IT-drift. IT-leverantören med underleverantörer hanterar processverktyg tillika verksamhetssystem, kanalväxel och förmedlingstjänst och kommunen printar själva enligt ordinarie rutin. På sikt räknar kommunen med att sluta avtal med en printleverantör.

Kostnaderna för Exempelkommunen kommer att bestå av:

- Licenskostnader
- Drift och förvaltning
- Projektkostnader för upphandling (inklusive kravinsamling)
- Projektkostnader för förvaltningarna (processkartläggning och utbildning)
- Applikationer för informationsöverföring mellan befintliga system och den nya tjänsten
- Kostnader för digitala utskick (rörliga och löpande)
- Marknadsföringskostnad

I tabellen nedan ses hur de löpande kostnaderna utvecklas över tiden och vilka engångskostnader/investeringar som gjorts.

KOSTNADER

	Ange en kortfattad beskrivning av kostnadsposten		Ange årlig kostnad per år (KSEK om kostnaden anges i kronor)					
ID	Beskrivning av kostnaden	Enhet	2015	2016	2017	2018	2019	Summa
1	Drift och förvaltning	Kronor (KSEK)	62 500	62 500	62 500	62 500	62 500	312 500
2	E-legitimationskontroll	Kronor (KSEK)	975	5 850	15 600	29 445	42 608	94 478
3	Avtal och upphandling (engångskostnad)	Kronor (KSEK)	6000					6 000
4	Licenser (engångskostnad)	Kronor (KSEK)	120 000					120 000
5	Projektkostnader (engångskostnad)	Kronor (KSEK)	77400					77 400
6	Paketering e-tjänst (engångskostnad)	Kronor (KSEK)	28500					28 500
7	Marknadsföringskostnader (engångskostnad)	Kronor (KSEK)	12000					12 000
8	Avveckling	Kronor (KSEK)						0
							Total (KSEK)	650 878

Figur 6-10 Kostnader för Exempelkommunen

Kostnaden för investering och drift över fem år uppskattas till nominellt ca 650 000 kr i Exempelkommunen baserat på underlag från referenskommunen Tomelilla.

6.3.5 Nyttoanalys för Exempelkommunen

För att uppnå maximal nytta behöver kommunen analysera vilka processer som driver mest utskick. Dessa är prioriterade att ansluta till Mina meddelanden. Det är

naturligt då en högre besparingsgrad kan uppnås än om ärendeprocesser med lägre flöden väljs för att ansluta.

Exempelkommunen har klarlagt sin strategi och kommer successivt att ansluta ca 35 processer till Mina meddelanden. Beslutsfattarna har förankrat detta ute i de olika förvaltningarna och tron är att medborgarna successivt i respektive kommun kommer att ansluta sig till en grad av 85 % (år 2019).

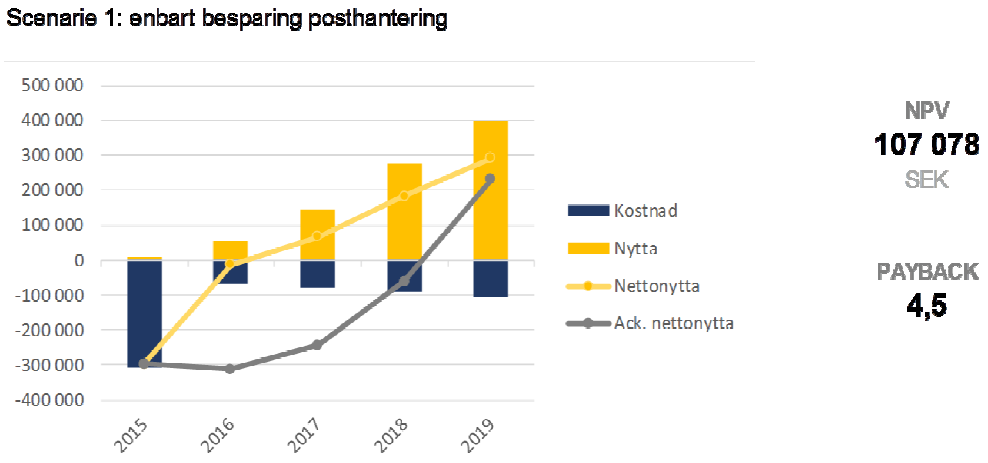
I deras beslut vägde de en kvantifiering av tre nyttor – som beskrivits tidigare. Nyttorna sammanfattas i nedanstående tabell:

EKONOMISKA NYTTOR I den här fliken anger du utvecklingsinsatsens olika ekonomiska nyttor.

	Ange en kortfattad beskrivning av nyttan	Ange typ av finansiell nytta	Ange årlig nytta per år. Utgående till ingår ej i angiven kalkylperiod och ska ej fyllas i med uppgifter					
ID	Beskrivning	Klassificering	Enhet	2015	2016	2017	2018	2019	Summa
1	Minskade utskickskostnader kommuner	Besparingar	Kronor	9 100	54 600	145 600	274 820	397 670	881 790
2	Minskad arbetstid ärendehantering och underhåll adressregister	Processförbättringar	Kronor	65 000	390 000	1 040 000	1 963 000	2 840 500	6 298 500
3	Ökad säkerhet utskick	Övrigt	Kronor	39 000	234 000	624 000	1 177 800	1 704 300	3 779 100
4									0
5									0
								Total nytta (SEK)	10 959 390

Figur 6-11 Exempelkommunens kvantifiering av nyttor

Som framgår av tabellen så kan Exempelkommunen göra en besparing på nominellt knappt 900 TSEK genom att införa Mina meddelanden. Ställt mot investeringskostnaden kan kommunen räknat med denna nytta få tillbaka pengarna på 4,5 år. Se diagram i figur 6-12:

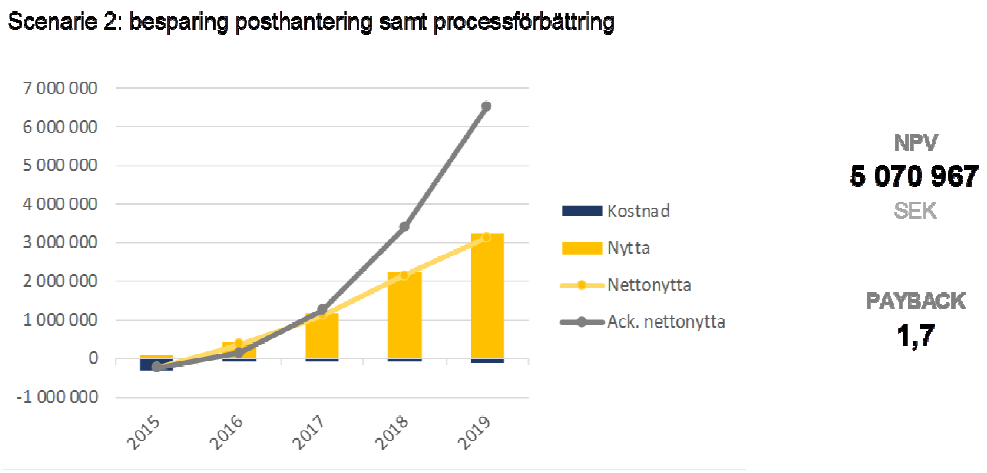


Figur 6-12 Sammanställning av Exempelkommunens kostnader och nyttor

Av figuren framgår kostnader och nyttor. Nettonyttan definieras som skillnaden mellan Investeringen/kostnader och nyttan respektive år (gula linjen), och den ackumuleras i den gråa linjen. Det nuvärdesberäknade beloppet landar på ca 100 TSEK, vilket beskriver det som blir över när allt är betalt om alla belopp flyttas till idag och dagens penningvärde.

Denna kalkyl kan enskilt verka som att investeringen känns osäker och att återbetalningsperioden ligger långt borta. Dock skall man väga de olika kvalitativa mervärdena med i beslutsunderlaget samt de nyttor som man inte kvantifierat. Detta är bara en kvantifiering av flera möjliga för kommunen och medborgaren – såsom att det kan finnas en besparing i den interna posthanteringen och i tidsbesparingen hos medborgarna.

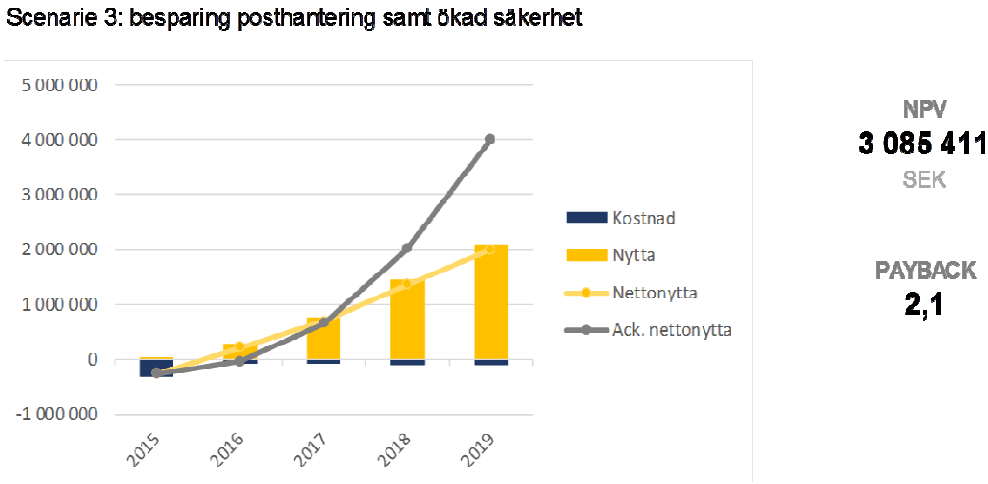
Om processförbättringen läggs till i kalkylen så skulle diagrammet kunna beskrivas på följande vis, figur 6-13:



Figur 6-13 Sammanställning av Exempelkommunens kostnader och nyttor inkl. processförbättring

Värdena förbättras väsentligt, men samtidigt kan det vara osäkert om dessa effekter tydligt kan räknas hem. Det beror på från fall till fall - dels hur ledarna i respektive kommun betraktar detta, dels i hur det faktiskt går att omsätta till reellt resultat. Dock betraktar uppgiftslämnarna processförbättringar om 10 minuter som lågt satta.

Sist kan jämförelsen göras om kommunen betraktar att de kan översätta nyttan med en ökad säkerhet, figur 6-14 – enligt tidigare resonemang:



Figur 6-14 Exempelkommunens besparing posthantering samt ökad säkerhet

Effekterna blir också mer påtagliga och investeringen skulle betalas tillbaka på drygt 2 år. Kalkylen är bara relevant om kommunen betraktar den ökade säkerheten med Mina meddelanden och att de kan tas emot var som helst är en nytta och ett mervärde jämfört med nuläget.

6.3.6 Risker för nyttoförverkligande och andra förutsättningar

Vid införande av Mina meddelanden finns det risker och hinder för att kunna förverkliga nyttan. Hinder är ibland tekniska och ibland legala. Det finns även risker i form av resurstillgång och ekonomi.

Som underlag för att hantera hinder behöver varje kommun göra en inventering av sina risker och ta fram åtgärder för att hantera dessa.

Ansvarig för nyttorealisering (vanligen verksamhetsansvarig) måste säkerställa att

- det finns avsatt budget som är godkänd och kommunicerad
- att roller och ansvar är tydliga
- att det finns avsatt tid att delta i projektet för nyckelresurser och att detta beslut är förankrat i verksamheten

Kommunen behöver själva göra bedömningen av Sannolikhet och Konsekvens utifrån sin unika situation. Utgå gärna ifrån sammanfattningen av upplevda risker och möjligheter från underlaget i denna förstudie.

6.3.6.1 Känslighet och rimlighetsbedömning

I en känslighetsanalys kan olika storheter ställas mot varandra som:

- vad händer om anslutningsgraden blir lägre/högre
- om driftskostnaderna ökar/minskar med X %
- om projektet drar ut på tiden

I bilagan *Förenklad nyttomodell* finns vissa möjligheter att laborera utifrån egen tro och erfarenhet om känslighetsfaktorer.

Kom ihåg i detta sammanhang att inget beslut blir bättre än den kvalitet på informationen som beslutsunderlaget bygger på.

6.4 Sammanfattande nyttoanalys

Motiv till satsningen utifrån ett kommunperspektiv är reducerad distributionskostnad för utskickshantering och ökad säkerhet och servicegrad för mottagarna. I detta ingår sammanfattningsvis:

- minskade materialkostnader för utskick
- minskad arbetstid för posthantering i processflödena
- minskad arbetstid för administration av adressregister i kommunens olika processer
- snabbare svarstid och kortare väntetid
- valbarhet att kunna nå svar oavsett var man befinner sig
- skydd från att post ska kunna öppnas av obehöriga
- skydd från att post ska hamna fel/ inte komma fram

Bedömningen är att det finns stora mervärden med att införa Mina meddelanden. Trots att kvantifieringarna ger vid handen att återbetalningsperioden kan ligga långt borta så synes de kvalitativa nyttorna vara betydande. Ytterligare möjliga besparingar/effektiviseringar som tillkommer kan ligga i postfunktionen, arkivhantering/informationssäkerhet kvalitetsvinster, förkortad ärendehantering och minskade störningar i form av färre antal telefonsamtal till handläggare angående väntetid för beslut.

7 Kommunernas alternativ för anslutning

7.1 Kort sammanfattning av kapitlet

Trots att funktionaliteten hos anslutningsdelen mot Mina meddelanden i grunden är ganska enkel – och konceptuellt kan jämföras med vanlig e-post (fast säkrare) – kan det hela utföras på en mängd olika sätt, verksamhetsmässigt, tekniskt och driftsmässigt. Detta kapitel blir därmed tämligen omfattande och detaljerat för att bli tillräckligt tydligt och konkret.

Anslutningen kan alltså göras på många olika sätt och det är ett flertal parallella alternativ som kan vara utmärkta – beroende på vad som ska åstadkommas verksamhetsmässigt och vilka tekniska förutsättningar som redan finns i kommunen. Under förstudiens framtagande finns inget som visar på att det går att rekommendera en och samma variant för alla kommuner.

Ytterst liten erfarenhet finns av hur säkra elektroniska meddelanden i samband med kommunal verksamhet bäst används. Nästan alla intervjuer visar på att det är viktigt att börja med provverksamhet för att lättare förstå den framtida potentialen. Många kommuner kommer därför att välja att inte skapa ett stort, dyrt och generellt plattformsprojekt för anslutningen till Mina meddelanden då kravbilden inte är tillräckligt tydlig, och risk för felinvestering föreligger. Dessutom är, som nämnts, anslutningsdelen tekniskt sett tämligen enkel. Om det redan finns t.ex. ett befintligt integrationsnav som inte innebär några större nya investeringskostnader kan det finnas anledning att överväga att kanalisera hela/delar av anslutningen till Mina meddelanden den vägen.

När Förstudien startades diskuterades om en anslutningsdel kan vara lämplig att skapas gemensamt för en stor del av kommunvärlden och/eller drifta tillsammans. Den osäkra kommande verksamhetskravbilden tillsammans med att tekniken i sig är rätt så enkel, minskar potentialen med en sådan ansats.

Här följer några korta inledningspunkter som bakgrund till resonemanget i resten av kapitlet:

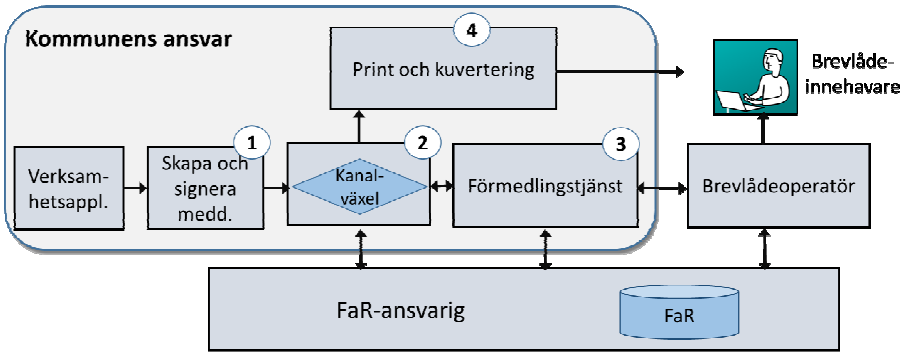
- Jämfört med många myndigheter som har några få men mycket stora brevflöden måste en kommun vara en ”diversebutik” där ett stort antal olika verksamhetsgrenar ska fungera på helt olika sätt, allt ifrån biblioteket till byggnadsnämnden och bostadsbolaget.

- Verksamhetsgrenarna har vanligen egna, helt olika verksamhetssystem.
- Det finns därmed ofta ingen befintlig infrastruktur i stil med en genomgripande, central print/adressering/kuvertering/postning för stora brevflöden.
- Många kommuner har i och för sig en lösning för integration/filsändning som ofta används på ett mycket enkelt sätt (någon enstaka kommun satsar dock mer aktivt på ett specifikt integrationsnav).

- Vissa kommuner har satsat på att skapa ett kundcenter e.dyl. där många ärendetyper hanteras av gemensam personal.
  - Ofta har i samband med detta någon slags ärendeknutpunkt införts. Det innebär en extra intressant verksamhetspotential i samband med Mina meddelanden.
  - Många gånger erbjuds dessutom e-tjänster av en sådan ärendeknutpunkt eller någon tillsatslösning – oftast relativt enkla men ändå interaktiva e-blanketter. Detta är också en extra intressant verksamhetspotential för Mina meddelanden eftersom säkra notifieringar och information om ändring av ärendestatus etc. kan skickas.
- Det utkristalliseras två särskilt intressanta funktionella block i samband med anslutning till Mina meddelanden: Kanalväxel (kontrollerar om meddelandemottagaren alls vill ha försändelser via Mina meddelanden) och Förmedlingstjänst (överför själva meddelandet till Mina meddelanden).
  - Både kanalväxel och förmedlingstjänst är i ett kommunscenario tämligen små funktioner, varför de rimligen billigt kan anordnas på ett antal olika sätt.
  - Kommunernas upphandlade verksamhetsapplikationer (nästan alltid standardsystem) kommer sannolikt att få inbyggd kanalväxel/förmedlingstjänst eller färdiga kopplingar till sådana externa tjänster.
    Jämförelse kan göras med inbyggd sändning av vanlig e-post som ofta är inkluderad i de flesta verksamhetsapplikationer – parallellen med Mina meddelanden är tydlig.
- Potentialen för en eventuell nationell lösning för kommuners kanalväxel/förmedlingstjänst blir av denna anledning inte så stor.

7.2 Vilka byggblock uppstår vid anslutning till Mina meddelanden?

Logiken kring sändning till Mina meddelanden är ganska enkel, men icke desto mindre går det att urskilja ett antal delfunktioner enligt följande figur:



Figur 7-1 Vilka byggblock uppstår vid anslutning?

En kommunal anslutningslösning till Mina meddelanden kan alltså tänkas bestå av följande delar (siffrorna återfinns i figuren ovan):

1. Avsändande applikation skapar grundmeddelandet och måste sedan elektroniskt signera det enligt Skatteverkets specifikation så att det sedan kan påvisas varifrån det kommer och att det inte förvanskats.
2. Eventuell kanalväxel då sådan behövs.
3. Förmedlingstjänst för att utföra själva överföringen till brevlådeoperatören. Förmedlingstjänsten måste för övrigt också signera försändelsen elektroniskt. Förmedlingstjänsten förväntas även ha en logg över vad som sänts.
4. Eventuella print/kuverterings/postningstjänster för att ta hand om meddelanden som inte önskas elektroniskt.

Alla dessa delar kan erbjudas som en sammanhållen programvarulösning för interndriftning, som outsourcing eller som extern tjänst. Men vissa av delarna kan mycket väl framöver t.ex. komma att ingå i priset i standardapplikationer, verksamhetssystem, ärendeknutpunkt eller integrationslösningar (eller som separat prissatta moduler till dessa).

7.3 Olika vägval för en kommun

Beroende på förutsättningar och nuläge finns ett antal vägval för en kommun att göra avseende den tekniska infrastrukturen för att kunna ansluta till Mina meddelanden.

- Hur ska del 1-4 ovan anordnas?
- Vad stämmer bäst med de aktuella verksamhetskraven?
- Vilka förutsättningar finns det hos kommunen i form av befintliga/planerade verksamhetssystem eller annat?

Eftersom nuläget innebär att Mina meddelanden befinner sig i ett initialskede rekommenderas att prova sig fram successivt.

Oavsett vilket kommunens ansvarsområde är enligt figuren ovan, kan kommunen välja att outsourca hela anslutningen mot Mina meddelanden, eller vissa av

anslutningsdelarna (1-4). Det finns idag olika aktörer som kan ta på sig en sådan roll, t. ex:

- De leverantörer som idag har tjänster för att printa digitala filer, kuvertera och leverera brev, har möjlighet att även ta sig an rollen som förmedlare och kanske även som kanalväxel.
- Olika IT-tjänsteföretag, t.ex. leverantörer av verksamhetssystem/e-tjänster eller driftsleverantörer. Här kan särskilt nämnas de s.k. Infratjänsterna (uppstod först i Statskontorets ramupphandling, samt dessas efterföljare i senare ramupphandlingar).
- Offentliga organ eller samarbetsorganisationer. Det kan handla om att offentliga organ som har en förmedlingstjänst även erbjuder denna till kommunerna eller att kommuner samverkar för att skapa en gemensam förmedlingstjänst t.ex. ett gemensamt kommunalförbund eller annan form av samverkan.

7.4 Hur skall verksamhetsapplikationerna anslutas?

För att de olika verksamhetsapplikationerna skall kunna kommunicera med Mina meddelanden finns det olika alternativ.

Förmodligen kommer det att bli tämligen vanligt att del 1-3 (d.v.s. meddelandeskapande, kanalväxel och förmedlingstjänst) kommer att ingå i vissa standardapplikationer. I andra fall kan kommunen begära att leverantören lägger till denna funktionalitet, helst på ett sätt som inte är skräddarsytt för en enskild kommun utan som införs som en supportad modul så att många kunder delar på kostnaden.

Ett annat alternativ kan vara att verksamhetsapplikationen inte innehåller 1-3 utan att dessa är separata lösningar. Det innebär att verksamhetsapplikationen skickar meddelanden via något API (fil, anrop etc.) till del 1-3 vilket kräver viss utveckling av verksamhetsapplikationen för att kunna anropa API: et. Tyvärr har det historiskt ofta varit ett problem att få leverantörerna av kommunala verksamhetsapplikationer att göra den typen av API: er.

Del 4, print/kuverteringstjänster är troligen oftast separata funktioner, ibland externa. Däri kan också tänkas att del 1-3 ingår.

För att handläggare i verksamheten skall kunna nyttja Mina meddelanden på ett bra sätt i sin vardag kan det även krävas att verksamhetsapplikationerna får ett förändrat användargränssnitt eller vidareutvecklas för att stödja handläggningens olika moment. Hur detta skall lösas beror på den aktuella verksamhetens krav och aktuellt verksamhetssystem. Under projektets gång har det visat sig att leverantörer av ärendeknutpunkter kan vara intresserade av sådan utveckling.

I många sammanhang kan det finnas behov av att söka i loggen i förmedlingstjänsten avseende status hos skickad försändelse samt om försändelsen har levererats till mottagarens brevlådeoperatör. Detta kan kräva ett helt separat användargränssnitt, eller möjligen skötas via API så att användargränssnitt för sådan sökning återfinns i verksamhetsapplikationen.

En speciell avvägning är hur kommunen ska se på diarieföring (se även kapitel 9). När ett meddelande upprättas för skickande till en mottagare (oavsett elektroniskt

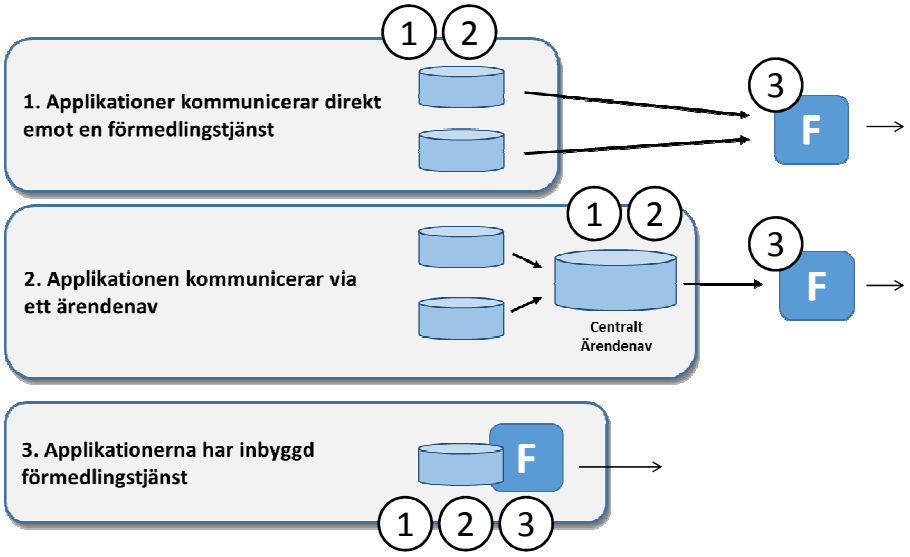
eller på papper) ses det som s.k. expediering och att det därmed uppstår en allmän handling.

En allmän handling ska diarieföras och kan komma att begäras ut enligt offentlighetsprincipen. Den ska lagras under ordnade former, vilket kan ske i sändande verksamhetsapplikation (med tydlig diariestatus), sändas till ett separat diariesystem eller, eventuellt, lagras med diariestatus i förmedlingstjänsten.

Till detta kommer att sök-, gallrings- och arkiv-funktioner måste finnas. Om utbyggnaden av Mina meddelanden baseras på en befintlig rutin finns förmodligen diariebehovet täckt, men om det uppstår nya sorters meddelanden måste denna fråga noga beaktas.

En gränsdragningsfråga kan vara en s.k. notifiering/avisering som endast upplyser om att det finns ett meddelande eller ny information i en e-tjänst. Sådan notifiering innehåller inte verksamhetsinformation i sig. Ska då notifieringen i sig anses vara allmän handling? Troligen inte.

Många anslutningsalternativ är möjliga, beroende bl.a. på ovanstående faktorer. Några få exempel på alternativ visas i figur 7-2 och beskrivs i varsitt avsnitt nedan:



Figur 7-2 Tre grova alternativ för att ansluta de olika verksamhetsapplikationerna emot Mina meddelanden genom en kanalväxel/förmedlingstjänst (F). Ärendenavet i sig kan för övrigt ibland utgöra själva "applikationen" där det kan finnas behov av Mina meddelanden för att underrätta om ärendestatusförändring m.m. På liknande sätt kan en "applikation" i form av en e-blankettlösning ha behov av notifiering om att ansökan överförts till handläggning eller i avancerade fall även meddela ärendestatusförändring etc.

7.4.1 Applikationer kommunicerar direkt emot en kanalväxel/förmedlingstjänst

Alla system (och vissa e-tjänster) kan skapa egna integrationer emot en kanalväxel/förmedlingstjänst – alternativ 1 i figur 7-2. Även skapa/signera kan

ingå. Det innebär att applikationerna behöver utvecklas för att kunna skicka en försändelse till Mina meddelanden. Det kan ske genom att en leverantör utvecklar funktionaliteten i systemen eller att det hanteras med olika integrationer (ev. via integrationsmotor) under förutsättning att systemen i fråga har ett öppet maskingränssnitt. Maskingränssnitt kan t.ex.

- Utgöras av enkel fil-export
- Vara ett anrops-gränssnitt (enligt de s.k. SOA-principerna)
- Vara en printström som förses med möjligheter för identifiering av mottagare
- Vara en direkt kommunikation till Mina meddelanden (d.v.s. inkluderar kanalväxel och förmedlingstjänst)

Nackdel med alternativet är att det blir många parallella integrationer mot kanalväxel/förmedlingstjänst. Ett sätt att minska ”spaghettirisken” kan vara att införa ett integrationsnav. Centralt fås en överblick och skapa-signera/kanalväxel/förmedlingstjänst kan inkluderas (eller kopplas till) på ett sammanhållet sätt. Dessutom kan det innebära ett större oberoende och att anslutna delar lättare kan bytas. Observera att det ofta krävs anpassning av verksamhetsapplikationer vilket kan vara trögt att åstadkomma. Integrationsnaven har ganska stora egna kostnader, och innebär även stora utmaningar kring kompetensförsörjning.

7.4.1.1 Utnyttja befintliga printströmmar?

Det har föreslagits att ta över existerande printerströmmar från verksamhets-applikationer för att på det sättet få en samordning till en central funktion där det enklare skulle gå att tillföra funktionalitet för skapa-signera/kanalväxel/förmedlingstjänst/printtjänst. Problemet är att vanliga dataströmmar för printrar inte brukar innehåller något strukturerat data såsom personnummer, som behövs för att en kanalväxel ska ha något att slå efter i FaR. Det kan finnas möjlighet att tillföra personnumret i printströmmen, men kan vara komplicerat att genomföra.

En lösning mittemellan som har föreslagits är att programmera en speciell printerdrivrutin som kan innehålla kanalväxel/förmedlingstjänst eller koppling till en sådan. Problemet kvarstår fortfarande att printerdrivrutinen behöver veta personnumret. Ett alternativ kan vara att handläggaren manuellt får mata in numret i ett användargränssnitt till printerdrivrutinen, vilket ökar handläggarinsatsen och är en felkälla. Printerdrivrutiner är svåra och känsliga att programmera, vilket ger programmerarberoenden och stabilitetsrisker. En extra komplexitet är att det här scenariot vanligen betyder att den speciella printerdrivrutinen måste finnas placerad i handläggarens persondator.

Meddelandesändning och förmedlingstjänst måste signera meddelandet elektroniskt varvid kommunens organisationscertifikat krävs. Om certifikatet sprids på många persondatorer kan det innebära en säkerhetsrisk om obehörig får tag i certifikatet genom virus eller på annat sätt. En mer säker lösning behöver skapas där meddelandeskapande/kanalväxel/förmedlingstjänst är en separat, serverfunktion som printdrivrutinen måste kommunicera med via ett API.

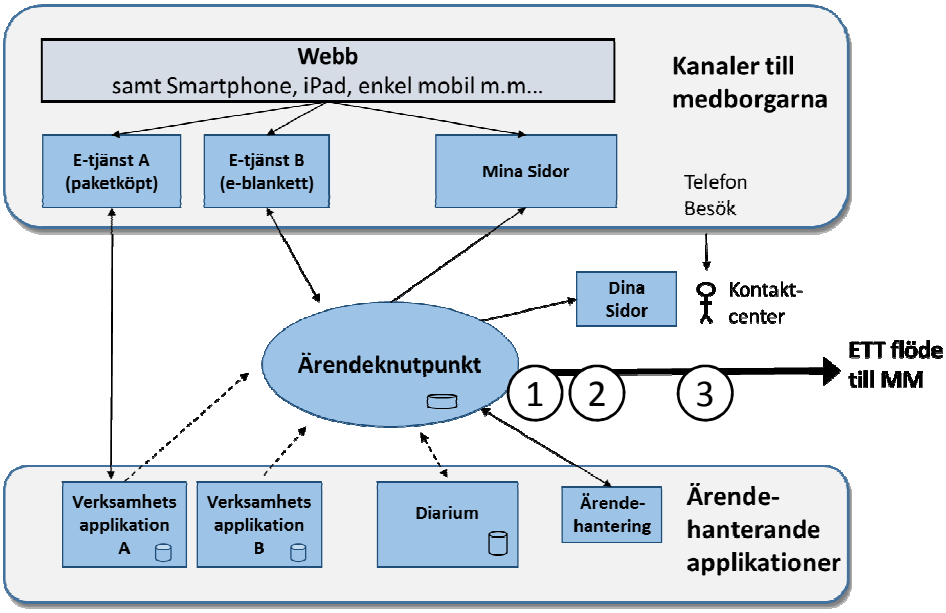
Vissa implementationer har historiskt lyckats göra s.k. print-scraping där datorn återskapar struktur ur datat till printern (som ju utgörs av bokstäver och grafiska

element utan verksamhetsstruktur). T.ex. har det sökts efter vissa ledtexter och antagits att ett personnummer står bredvid. Detta kan dock ge kvalitetsrisker och fungerar endast för mycket konsekventa printsidor. Dessutom kan resultatet bli helt fel då verksamhetsapplikationen uppgraderas och utskriftsutseenden kanske har ändrats, eller om en superanvändare har ändrat en printmall inne i applikationen.

Sammantaget är det alltså ganska besvärligt att utnyttja befintliga printerströmmar, om än inte omöjligt.

7.4.2 Ärendeknutpunkt kommunicerar med Mina meddelanden

Flera kommuner har på senare år arbetat med att skapa en central ärendeknutpunkt eller ärendenav, såsom visas av mittalternativet i figur 7-2. Ofta har knutpunkten skapats samtidigt som ett kontaktcenter har anordnats varvid de ärenden som hanteras i kontaktcentret ligger i ärendeknutpunkten. En ärendeknutpunkt har också en mycket intressant potential att samla information om ärendestatus från olika verksamhetsapplikationer för att kunna skapa en överblick av pågående ärenden för kommunikation med medborgare.



Figur 7-3 Ärendeknutpunkt

Om kommunen redan har en ärendeknutpunkt med integrationer till olika verksamhetssystem kan det vara en god idé att vidareutveckla dessa integrationer så att all information som behövs för att skapa och skicka iväg en försändelse samlas i ärendeknutpunkten. Ärendeknutpunkten behöver sedan i sin tur utvecklas för att skapa och sända försändelser till en kanalväxel/förmedlingstjänst enligt de olika tekniker som beskrivits ovan.

Fördelen med lösningen är att det endast blir EN förbindelse till EN kanalväxel/förmedlingstjänst, se figur 7-3. Det är dock viktigt att den centrala ärendeknutpunkten har möjlighet att samla in nödvändig information från de andra verksamhetssystemen. I praktiken har det visat sig vara svårt för de kommuner som

har infört en ärendeknutpunkt. Flera av verksamhetssystemen har inte haft tillräcklig öppna gränssnitt, varför det inte har gått att hämta (eller spontant få) den information det funnits behov av. Ofta har ärendeknutpunkten skapats i samband med införande av ett kundcenter e.dyl. varvid just de ärendetyper som överförts till kundcentret finns med i ärendeknutpunkten, men inte övriga.

Se även ett utvidgat resonemang om ärendeknutpunkt i Sambruks utredning ”*Förstudie sammanhållen ärendehantering*”.

7.4.3 Applikationerna har inbyggd kanalväxel/förmedlingstjänst

I det nedre alternativet i figur 7-2 ingår del 1-3 (meddelandeskapande, kanalväxel och förmedlingstjänst) i själva verksamhetsapplikationen (eller ärendeknutpunkten).

Att bygga in del 1-3 i verksamhetsapplikationer leder bl.a. till att leverantören av verksamhetsapplikationen tar ett helhetsansvar även för att Mina meddelanden sitter ihop med aktuell verksamhetsprocess på ett sammanhållet sätt och utan integrationsskarvar. Eftersom programkoden som behövs är relativt liten borde det inte innebära någon större kostnad.

En fördel är också att i de fall kanalväxeln är online så är det en fördel att den är inbyggd. Handläggaren kan då i realtid i verksamhetsapplikationens normala användargränssnitt få veta huruvida ett meddelande går att skicka digitalt, vilket självklart kräver viss anpassning av applikationens användargränssnitt.

7.4.4 Fristående meddelandeskickare eller inbyggt i kontorsprogramvara

En annan variant vore att efterlikna en e-post-klient. Bakomliggande logik för både e-postskickande och att skicka säkert till Mina meddelanden är ju precis likadan. I detta fall skulle det gå att mata in personnummer, fylla i önskade fält enligt specifikationen för Mina meddelanden och kanske framöver, ladda in en dokumentfil som bilaga. En sådan fristående meddelandeskickare skulle kunna bli mycket generell och användbar på sätt som kanske inte alltid går att förutse från början, precis som det har varit med e-postens enorma, flexibla framväxt sedan 1980-talet. Självklart vore det bättre med integration direkt från verksamhetssystem till Mina meddelanden, men detta kunde vara ett steg på vägen att få erfarenhet av Mina meddelanden. Dessutom kan det uppstå en del behov av meddelandeskickning i infrekventa ärendesammanhang, där verksamhetssystem inte används för handläggningen, utan den är mer manuell.

Ett kritiskt verksamhetsexempel i dagsläget är när ett säkert meddelande behövs, så skrivs det ofta först ut från ordbehandling och skickas som fax. Detta gäller främst när mottagaren är en organisation snarare än en privatperson. Här skulle en fristående meddelandeskickare till Mina meddelanden göra nytta. Första etappen av Mina meddelanden stödjer i och för sig endast privatpersoner som mottagare, men organisationer tänks tillkomma och många säkra meddelanden till privatperson skulle redan nu slippa skickas som fysisk post. *För mer information se Vägledning Mina meddelanden 20140630 kapitel 4.3.1.*

Här skulle det förenkla om ordbehandlaren eller PDF-visaren direkt kan skicka till Mina meddelanden, precis som det skickas till vanlig e-post, utan att använda en

fristående meddelandeskickare. Sådana tillägg är förmodligen tekniskt genomförbara.

Ett alternativ är att undersöka om det går att bygga in skickande till Mina meddelanden direkt i populära e-post-klienter som Outlook och Thunderbird eftersom det är så mycket handläggning som ändå utförs med hjälp av epost.

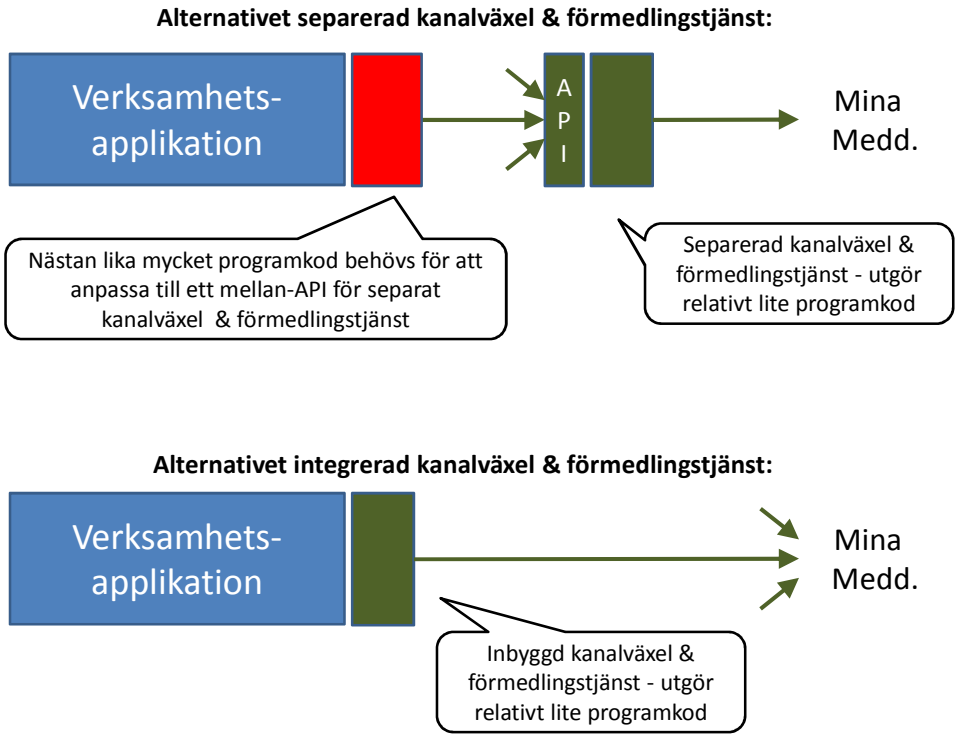
Del 1-3 (meddelandeskapande, kanalväxel och förmedlingstjänst) skulle förmodligen ingå i en sådan fristående meddelandeskickare eller kontorsprogramvaruintegration, men andra uppdelningar på liknande sätt som i genomgången för verksamhetsapplikationer ovan, kan också vara tänkbara.

7.4.5 Några tekniknoteringar angående kanalväxel/förmedlingstjänst

Nedan följer några sammanfattande noteringar om kanalväxel/förmedlingstjänst (samt även skapa-signera) och hur dessa relaterar till verksamheten:

- Både kanalväxel och förmedlingstjänst är troligen tämligen enkla funktioner i ett kommunscenario. Den enda något större komplexiteten är att förmedlingstjänsten måste klara att elektroniskt signera meddelandet, vilket för övrigt meddelandeskapandet också måste göra. Förebildsprogramkod finns för sådan signering.
- Dessa två olika signeringar är till för att säkert kunna identifiera avsändaren respektive förmedlaren och att inte meddelandet ska kunna förvanskas på vägen. Signeringen utförs med hjälp av den signerande partens organisationscertifikat. Ungefär den här typen av hantering har länge använts, exempelvis i samband med SHS. Sådana certifikat och framförallt deras tillhörande lösenord måste för övrigt hanteras mycket noga för att inte komma på avvägar.
- För att skicka till en separat kanalväxel och/eller förmedlingstjänst behöver sändande applikation anpassas till maskingränssnitt som kanalväxel/förmedlingstjänst erbjuder.
- Denna API-anpassning är troligen endast marginellt billigare än att faktiskt utföra funktionen som kanalväxel/förmedlingstjänst ska klara, varför den många gånger lika gärna kan byggas in kanalväxel/förmedlingstjänst i den verksamhetsapplikation där meddelanden uppstår. Alternativt som en enkel separat funktion att användas tillsammans med verksamhetsapplikationen.
- En ytterligare anledning är att i väldigt många kommunverksamheter är det handläggaren själv som printar. Här är det lämpligt att verksamhetsapplikationen (eller en online-integrerad kanalväxel) direkt notifierar om att meddelandemottagaren inte vill motta via Mina meddelanden, varvid handläggaren printar som vanligt.
- Framöver kommer förmodligen även de standardapplikationer som kommuner har upphandlat eller kommer att upphandla med stor sannolikhet att få inbyggd funktionalitet för att sända till Mina meddelanden.

Ovanstående resonemang om var programmeringskostnad uppstår exemplifieras i figur 7-4:



Figur 7-4 Kanalväxel och förmedlingstjänst

Lösningen där kanalväxel/förmedlingstjänst är integrerad med verksamhetsapplikationerna ger således nackdelen med flera parallella flöden till Mina meddelanden, men å andra sidan fördelen att leverantören av verksamhetsapplikationen tar helhetsansvaret för integrationen.

En nackdel med parallella flöden är att om nya teknikversioner av Mina meddelanden specificeras så måste programkoden uppdateras på flera ställen. Fast å andra sidan är det troligen ny funktionalitet som tillkommer, och då behöver sannolikt ändå verksamhetsapplikationen modifieras för att tillgodogöra sig detta. Förhoppningsvis är nya versioner av Mina meddelanden också bakåtkompatibla.

Andra flöden, såsom stora kommunala faktureringsströmmar kanaliseras dock förmodligen med fördel till separat lösning för kanalväxel/förmedlingstjänst och förmodligen även till en printtjänst.

7.5 Hur skall print och kuverteringstjänster lösas?

Print och kuvertering sker, som nämnts ovan, i många fall direkt av handläggaren vid typiska verksamhetsprocesser.

Ett annat alternativ som kanske är vanligare i myndighetsvärlden eller exempelvis för kommunal fakturering (där många försändelser genereras automatiskt, satsvis på en gång) är att låta en kanalväxel sända till en printtjänst (i de fall som inte Mina meddelanden önskas av en viss mottagare). Kanalväxeln använder den infrastruktur som tillhandahålls av Mina meddelanden för kommunikation med FaR. Kanalväxel/förmedlingstjänst kan vara inbyggd i applikationen som sänder, vara en separat modul eller ingå i printtjänsten.

En mycket mer ambitiös centralisering av printning är i de fall en printtjänst används som tar emot strukturerat data. Printtjänsten tillför sedan utseendemallar och stoppar in det strukturerade datat på rätt ställe i sidan, innan printning sker. I ett sådant sammanhang finns det god möjlighet att ha ett strukturerat fält för personnummer så att printtjänsten klarar av att utgöra kanalväxel och slå i FaR, samt besluta att printa eller skicka till Mina meddelanden (förmodligen via sin egen förmedlingstjänst). Det finns flera kommersiella printtjänster sedan många år. De har mest använts till större, sammanhållna printflöden, såsom det nämnda exemplet med fakturering. Observera att sändande verksamhetsapplikation måste anpassas till det strukturerade dataformat som respektive printtjänst kräver, vilket kan vara en ganska stor åtgärd. Man kan även tänka sig att pdf istället används som printformat mot printtjänsten, men då måste pdf-filen förses med ett strukturerat fält för personnummer. Detta är tillåtet i pdf-formatet, men det kräver ändå att sändande applikation specialanpassas för att skapa detta strukturerade fält. Kanske kan man alternativt lägga personnumret i pdf-filnamnet, men det kräver också anpassning. Många existerande verksamhetsapplikationer i kommunvärlden har inte den här typen av möjligheter idag. Exempel på applikation som kan klara anpassning redan idag är ekonomisystem och kundreskontraapplikationer.

Det finns några huvudsakliga alternativ för print-implementation som har tagits fram av de myndigheter som har utvecklat Mina meddelanden och som har likheter med genomgången ovan.

7.5.1 Respektive verksamhet hanterar print och kuvertering

Kommunen kan låta respektive verksamhet hantera print och kuvertering. Alternativet innebär att handläggaren i realtid får svar om mottagaren tar emot meddelandet digitalt, eller ommeddelandet ska printas och kuverteras.

Detta innebär att det måste finnas en synkron kanalväxel eller annan funktion som kan göra slagningar i FaR för att ge besked om mottagaren är ansluten till Mina meddelanden och vill ta emot meddelanden från kommunen. Det kan då vara en fördel om kanalväxeln finns i det aktuella verksamhetssystemet.

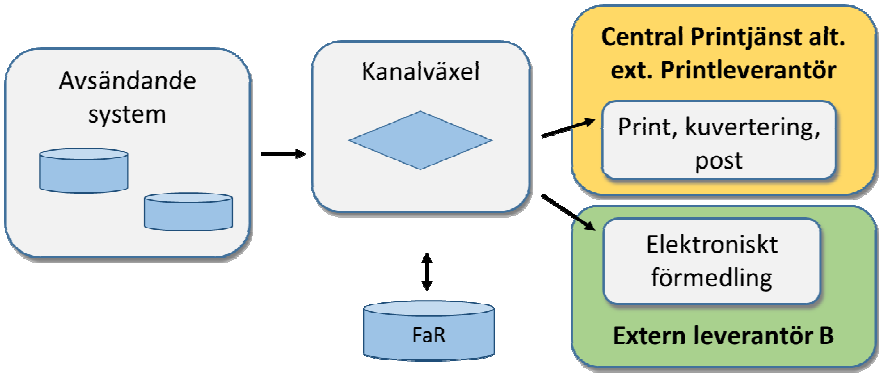
Denna lösning kan vara en god idé för att komma igång med Mina meddelanden, men på sikt kan större kostnader besparas om det finns en central print- och kuverteringsfunktion med ett automatiserat flöde, särskilt vid stora flöden.

Ett annat alternativ vore att kanalväxeln jobbar satsvis men då måste man förse någon handläggare med en undantagslista från kanalväxeln så att handläggaren kan printa/kuvertera hela omgången exempelvis en gång per dygn.

7.5.2 Central fristående print och kuverteringstjänst

Kommunen kan välja att skapa en central print- och kuverteringstjänst i kommunen (alternativt outsourca printtjänsten till en extern leverantör), se även ovan.

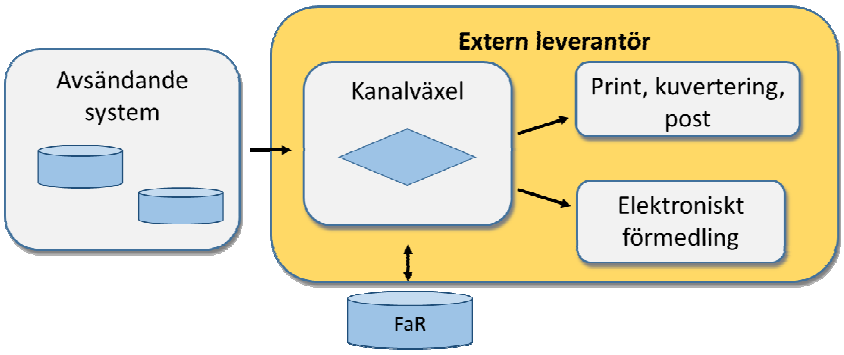
Kanalväxeln kan vara asynkron då handläggaren oftast inte behöver ha information i realtid om vilken kanal som har använts för leveransen. Kanalväxeln kan finnas i resp. verksamhetssystem eller som en modul i förmedlingstjänsten. Går detta inte att lösa kan det finnas anledning at ha en separat kanalväxel enligt figur 7-5.



Figur 7-5 Central Printtjänst

7.5.3 En extern leverantör hanterar hela flödet.

Alternativet innebär att en extern aktör tar hand om hela försändelse-förloppet till det att en försändelse lämnar kommunen. Den externa förmedlaren bygger och driftsätter kanalväxeln och tar hand om både de elektroniska och fysiska utskrifterna. Det finns då ingen anledning för kommunen att sätta upp en kanalväxel om inte handläggaren behöver ha direkt information om digitala meddelanden är möjliga att skicka. Se figur 7-6.



Figur 7-6 Extern leverantör

8 Risk- och Sårbarhetsanalys

Skatteverket har genomfört en **Risk och Sårbarhetsanalys** som infrastrukturansvarig myndighet. Utgångspunkt var MSB (Myndigheten för Säkerhet och Beredskap) modell för klassificering av infrastrukturen.

MSB:s rekommendation för informationsklassificering

Inom denna förstudie har en kompletterande analys till Skatteverkets genomförts ur ett informationssäkerhetsperspektiv. Analysen genomfördes tillsammans med Norrköpings och Linköpings kommun med fokus på anslutning och användning av tjänsten Mina meddelanden kopplat till processen för Försörjningsstöd.

Syftet var att identifiera och dokumentera vilka sårbarheter och risker en kommun bör ta hänsyn till vid anslutning. Utgångspunkten var olika anslutningsscenarier där kommunen äger kanalväxel och förmedlingstjänst (central lösning eller systemspecifika lösningar) eller när lösning hanteras av tredje part.

Risk och sårbarhetsanalysen genomfördes i workshopform och närvarande representerades av Skatteverket och två kommuner som representanter för användare av tjänsten, Under tillfället identifierades förväntade hot och sårbarheter samt konsekvenser och sannolikhet.

Resultatet av analysen visar att Skatteverkets tjänst Mina meddelanden har en potential att bli en viktig pusselbit i kommuners digitalisering och e-förvaltning.

Analysen påvisade även vikten av att kommuner har kontroll över information och processer som är aktuella för att använda Mina meddelanden. Informationsklassning och riskanalys är väsentligt för att kravställning ska ske korrekt och som garanterar rätt informationssäkerhet.

Resultatet presenteras i bilaga ”*Sammanställning RSA Mina meddelanden_20140605*”

9 Juridik och Informationssäkerhet

Arbetet med guider och vägledningar, både Skatteverkets och Sveriges kommuner och landsting, innebär att utveckling av dessa dokument kommer att vara ett pågående, iterativt arbete en tid framöver. Kommunerna kommer bl.a. att stödjas i de juridiska frågor som anslutningen medför.

Kapitlet kring juridik och informationssäkerhet kommer att vidareutvecklas med mer information efter kommunernas behov och erfarenheter i kommande versioner av *Vägledning Anslutning till Mina meddelanden*. Vägledningen är ett separat dokument och ska ses som en möjlighet att successivt ge kommuner en förbättrad överblick av hela processen.

9.1 Ansvaret för innehåll och personuppgiftsansvar

Kommunen som avsändare är ansvarig för att den information som skickas genom tjänsten hanteras på ett lämpligt sätt i förhållande till vilken typ av information det är frågan om. Se vidare nedan om skyddsnivåer.

Respektive kommunal nämnd är inom sin kommun personuppgiftsansvarig enligt personuppgiftslagen (1998:204), PuL, för den behandling av personuppgifter som sker inom nämndens verksamhetsområde. En socialnämnd som skickar ett meddelande i tjänsten blir alltså personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som förekommer i meddelandet.

Avsändande kommun är i förhållande till Mina Meddelanden dock inte identifierade som enskilda nämnder, utan i detta sammanhang blir kommunen som avsändare en juridisk person oavsett vilken nämnd inom kommunen som skickar meddelandet. Anslutningen till Mina Meddelanden måste ses som en gemensam infrastruktur för varje kommun som helhet.

Personuppgiftsansvar innebär bland annat att ta ansvar för att personuppgifter bara behandlas när det är nödvändigt i sammanhanget och att uppgifterna hanteras på ett säkert sätt i förhållande till hur känsliga de är. Varje kommun får ta ett sammantaget ansvar för hur anslutningen sker eftersom en och samma kommun inte kan tillämpa olika rutiner i förhållande till tjänsten.

Personuppgiftsansvar för de olika aktörerna:

Förmedlingsadressregistret	Infrastrukturansvarig
Förmedling av meddelanden till Brevlådeoperatörer	Avsändaren
Mottagning och tillgängliggörande av meddelanden	Brevlådeoperatören
Behörighetskontroller vid hantering av en brevlåda	Brevlådeoperatören
Personuppgiftsbehandling i Brevlådan	Brevlådeinnehavare (dock ej fysiska personers behandling för privat bruk)
Drift- och säkerhetsrelaterad information i Brevlådan	Brevlådeoperatören

Tabell 1 Aktörers personuppgiftsansvar

Som framgår av tabellen är kommunen som Avsändare ansvarig för meddelandet till dess att brevlådeoperatören har tagit emot och kvitterat meddelandet.

9.2 Allmän handling

När ett meddelande skickas från en myndighet till en enskild blir meddelandet att betrakta som allmän handling hos den avsändande kommunen. Detta framgår av Tryckfrihetsförordningen/TF) 2 kap. 7 §.

Allmänna handlingar ska som huvudregel registreras i kommunens diarium så snart de upprättats, eller i det här sammanhanget, har skickats i tjänsten. Det finns dock bara krav på att i diariet registrera handlingar som omfattas av sekretess. För handlingar som inte omfattas av sekretess går det istället att välja att hålla dessa ordnade så att det utan svårighet kan fastställas när de har kommit in eller

Inom kommunal verksamhet är det vanligt att olika rutiner tillämpas när det gäller diarieföring och det kan därför variera vilken typ av handlingar som förs in i diariet, som hålls ordnade på annat sätt respektive som diarieförs genom det särskilda verksamhetssystem som används. Det finns även särskilda bestämmelser om t.ex. diarieföring inom socialnämnders verksamhet som innebär att det inte diarieförs i kommunens gemensamma diariesystem, se 2 § offentlighets- och sekretessförordningen (2009:641).

9.3 Anslutning och villkor

En kommun som vill ansluta sig ska teckna ett Anslutningsavtal med Skatteverket, som finns förberett på webbplatsen för Mina Meddelanden. De avtalsdokument som finns för anslutande kommun är:

- Anslutningsavtal
- Allmänna villkor, med underbilagorna
    - Krav på säkerhet för brevlådeoperatörer,
    - Skyddsklasser,
    - Definitioner

Anslutningsavtalet ska undertecknas av behörig befattningshavare som har firmateckningsrätt. Vem detta är kan variera och framgår av delegeringsordning för kommunstyrelsen.

9.4 Skyddsnivåer

Information klassificeras i tjänsten till en av fyra nivåer utifrån hur skyddsvärd den är för verksamheten. Skyddsvärdet bestäms genom att relatera till de konsekvenser som otillåten spridning av informationen riskerar att leda till. Konsekvensgraden är värderad i en av fyra nivåer: försumbar, måttlig, betydande respektive allvarlig nivå. Det som bedöms är vilken påverkan otillåten spridning bedöms få för verksamheten.

Som tjänsten är uppbyggd får endast meddelanden som innehåller information av skyddsklass 1, 2 och 3 skickas via Mina meddelanden.

Detta innebär att kommunen som avsändare måste kunna värdera vilken skyddsnivå som en viss typ av meddelande ska klassificeras som och kunna ange detta när meddelandet ska skickas.

Detta har ett antal konsekvenser för kommunerna:

1. Kommunerna måste som avsändare kunna ange vilken skyddsnivå en viss typ av meddelande ska ha, det framgår av Allmänna villkoren 6.1.1.

   För att kunna göra det krävs att kommuner har arbetat med informationsklassificering inom sina olika ansvarsområden. Många kommuner har gjort omfattande arbeten och kan utan större problem ange skyddsklasser för sin information, men andra har inte arbetat med detta alls.

   Här kan det finnas behov av att genomföra ett gemensamt arbete med att klassificera ett antal vanliga meddelandetyper för att dels få en samsyn och dels att hjälpa de kommuner som inte har arbetat med detta framåt. Annars blir detta krav ett hinder för många. Det finns idag ingen samlad bild över hur många kommuner som inte har genomfört arbete med informationsklassificering, eller vilka det är.

2. För att kommunerna ska kunna ange skyddsklasser behöver det anges tydligare i Skatteverkets *Allmänna villkor för infrastrukturen Mina meddelanden, Underbilaga 2 Skyddsklasser*, vad som faktiskt avses med de uppräknade skyddsklasserna. För närvarande anges endast att de fyra nivåerna finns och att det normalt brukar bedömmas enligt fyra kriterier, informationens:

   a. Riktighet

   b. Konfidentialitet,

   c. Tillgänglighet och

d. Spårbarhet.

För en kommun som genomför informationsklassificering bestäms informationens värde för verksamheten till de fyra skyddsnivåerna, ur samtliga dessa fyra kriterier.

För den aktuella tjänsten framgår inte vilken information som anses ska tillhöra t.ex. skyddsnivå 3 och inte heller vilka faktiska informations- eller IT-säkerhetsåtgärder som är kopplade till denna nivå, för att säkerställa Riktighet nivå 3, Konfidentialitet nivå 3, tillgänglighet nivå 3 respektive Spårbarhet nivå 3.

Utan en tydlighet i dessa delar där tjänsten deklareras utifrån vilken säkerhet som kommer att upprätthållas på respektive nivå, kommer inte kommunerna att kunna verifiera att deras meddelande faktiskt hanteras på det sätt som krävs i förhållande till angiven skyddsnivå.

9.5 Privata brevlådeoperatörer

Snart kan en mottagare välja bland fler digitala brevlådor än dagens ”Min Myndighetspost”. Den frihet som en brevlådeoperatör har i utformning av sin brevlåda innebär att all funktionalitet som finns i Min myndighetspost inte kommer att finnas i andra brevlådor.

Ett grundläggande krav är dock att en brevlåda kräver inloggning via e-legitimation för att visa ”Säkert meddelande”.

Kommunen styr inte vilken digital brevlåda mottagaren väljer att använda men följande kan beaktas:

1. Enkelt meddelande

Alla brevlådeoperatörer kräver/lagrar inte aviseringsuppgifter, de låter i stället mottagaren nå ”enkelt meddelande” på annat sätt än som det sker i brevlådan ”Min myndighetspost”.

(Brevlådan Min myndighetspost vidarebefordrar ”enkelt meddelande” automatiskt till en av mottagaren vald aviseringskanal, men detta är alltså inget krav för övriga brevlådor).

Brevådan ”Min myndighetspost” kan inte alltid använda aviseringskanalen:

- mottagaren förbinder sig inte att hålla kontaktuppgifterna uppdaterade,
- mottagaren kan begära att kontaktuppgifterna ”registervårdas bort” (men kan inte ta bort den själv)

Detta kan innebära att ingen avisering om nyinkommet meddelande görs samt att inga ”enkla meddelanden” vidarebefordras till aviseringskanalen.

2. Medgivande

I Min myndighetspost kan brevlådeinnehavaren ge medgivande till annan person att logga in i brevlådan, men denna funktion är inte obligatorisk och kan därför komma att saknas hos andra brevlådeoperatörer.

3. Brevlåda hos företag

Regelverk för brevlåda som ska kunna användas av företag är under färdigställande men tillsvidare är det enbart brevlådan ”Min myndighetspost” som ska användas hos företag.

4. Brevlåda hos myndighet, kommun och landsting

Förordningen som styr Mina Meddelanden gör det för närvarande inte möjligt för dessa aktörer att inneha en brevlåda.

9.6 Juridiska lösningar för samverkan

Kommuner som vill samarbeta har några olika alternativa samarbetsformer att välja mellan:

- Interkommunala samverkansavtal
- Kommunala bolag eller andra privaträttsliga former
- Gemensam nämnd
- Kommunalförbund
- Ideell förening

De olika alternativen har olika förutsättningar och villkor, vilken form som är lämplig i det enskilda fallet kan ofta inte avgöras förrän området och målsättningen med samverkan har preciserats.

Kommunal samverkan måste dock alltid hålla sig inom ramarna för den kommunala kompetensen, dvs. verksamhetsområdet ska vara av allmänt intresse, ha anknytning till respektive kommuns område (lokaliseringsprincipen) eller dess medlemmar.

Två aspekter som bör ägnas särskild uppmärksamhet i samtliga fall är dels frågan om den tänkta samverkan är förenlig med kommunallagens regler om kommunal kompetens (framför allt med den s.k. lokaliseringsprincipen), dels om och i så fall hur upphandlingsfrågor blir aktuella.

En översiktlig presentation av de olika samverkansformerna och de rättsliga förutsättningarna för dem ges i Samverkansformer IT.

10 Leverantörsmarknad, prismodell och avtal

Eftersom Mina meddelanden är något nytt ur kommunal synvinkel anses leverantörer till kommunal sektor komma att utveckla sina erbjudanden ganska mycket framöver.

I detta kapitel ges några noteringar som marknadsutblick för att göra Förstudierapportens utredning mer konkret.

Utblicken gör ingalunda anspråk på att vara hundraprocentig, utan exemplifierar nuläget.

10.1 Prismodell

En grundfråga är vilken sorts prismodell inom leverantörsavtalet som önskas. Vissa kommuner har anammat tanken kring s.k. Cloud computing vilket innebär att priset är rörligt, baserat på volym/frekvens/tick. Denna sorts prismodell finns för övrigt även sedan tidigare inom en del kommunleverantörers tick-prissatta integrationstjänster, och inom eID.

Andra kommuner ser det som naturligt inom en anslagsfinansierad verksamhet att försöka få överblickbara fasta kostnader där det rörliga momentet ersätts av någon slags flat rate, eller att lösningen ingår i en mjukvara som sedan inte ger speciella drifts-särkostnader. Ett exempel på det sistnämnda är Tomelilla som i tjänsten de har köpt även får anslutning till Mina meddelanden, utan särskiljbara extrakostnader eftersom de kravställt funktionen i upphandlingen av e-tjänste-plattform.

10.2 Avtal och upphandling

Det finns möjlighet till några olika sorters avtal för anslutning till Mina meddelanden för en kommun.

- Avrop på existerande ramavtal, exempelvis:

    - Här kan det dels finnas gamla avtal för verksamhetsapplikationer e.dyl. som fortfarande ger möjlighet till att avropa tilläggstjänster och integration.
    - Dels finns gemensamma ramavtal, främst upphandlade av Kammarkollegiet och SKL Kommentus. Se mer info i kapitel 10.2.1. Även regionala initiativ etc. kan finnas.
    - Dels kan kommunen redan ha upphandlade outsourcingavtal som går att göra tillägg inom.
- Möjligheten finns även att göra helt separata, fullständiga LoU-upphandlingar.
    - Direktupphandling - eftersom direktupphandlingsgränsen inom LoU numera är ca en halvmiljon kr och många anslutningslösningar inte förväntas vara så komplicerade eller dyra i drift är det troligt att kommuner ofta kan använda direktupphandling och på så sätt få ett enklare upphandlingsförfarande. Observera att det är en fördel att även vid direktupphandling skriva ner en tydlig kravspecifikation.
    - Övriga alternativ kan vara upphandlingsformerna Konkurrenspräglad dialog eller Förhandlad upphandling bl.a. eftersom detta är ett nytt teknikområde.

10.2.1 Några gemensamma ramavtal

Kammarkollegiet har ramavtalet E-förvaltningsstödjande tjänster (EFST). Där är med stor sannolikhet många varianter av anslutning till Mina meddelanden som beskrivs här i Förstudierapporten avropbara. Det går också att avropa konsulting (Införandestödjande tjänster) för att utveckla en ny anslutning.

Printtjänster finns i princip inte inom EFST idag men en förstudie med namnet ”Brev- och paketförmedling” tittar på behovet av att upphandla bl.a. printcentraler.

Kommersiella digitala brevlådor som t.ex. Kivra (se kapitel 11.3) finns inte som sådana idag i EFST. Koppling till dem kan dock ingå under rubriken integration i EFST.

SKL Kommentus har ett existerande ramavtal, Utskriftstjänster 2011, där utskrift, kuvertering och förmedling ingår, men inte digital post. Ramavtalet borde dock kunna användas för printtjänster "efter" en kanalväxel. Kanalväxeln kan anordnas på annat sätt, exempelvis via EFST eller i en mjukvarulicens.

Även skickande av e-faktura ingår i Utskriftstjänster 2011.

SKL Kommentus ska påbörja en förstudie angående ett nytt avtal kring utskriftstjänster där även digital förmedling förmodas ingå.

10.3 Några existerande digitala brevlådor på marknaden

Först och främst finns förstås statens Min myndighetspost, som är kostnadsfri. I nuläget finns runt 80 000 användare av den digitala brevlådan för myndighetspost där användaren kan ta emot post från Bolagsverket, Skatteverket, SUNET och Transportstyrelsen.

I dagsläget finns bl.a. privata Kivra, Epostboxen från Posten och Digimail från Bring. Skatteverket diskuterar anslutning av första privata aktörs brevlåda till Mina meddelanden. Avsändaren av meddelanden står för digital ”portokostnad” när meddelande skickas. För mottagare finns olika alternativ för gratistjänster till premiumabonnemang hos privata brevlådor.

Exempelvis Digimail har idag i princip inga abonnenter och Bring har bara en kund som skickar post den vägen. Att ansluta sig till Mina meddelanden blir ett sätt för Bring att skapa intresse för abonnenter att ansluta sig, vilket kan vara en typisk ansats eftersom det finns ett moment-22-problem när säkra digitala brevlådor ska skapas: Sändare vill inte ansluta sig om det inte finns registrerade mottagare, och mottagare vill inte registrera sig om det inte finns intressanta sändare!

Kivra grundades under 2011 och har i dagsläget runt 500 000 användare efter ett uppköp av Brevo. Tjänsterna fungerar både som brevbärare och brevlåda, där avsändaren står för kostnaden. Kivra har i dagsläget inte koppling till e-legitimation eller till Mina meddelanden.

Epostboxen är Postens digitala brevlåda som lanserades 2001 och fungerar på samma sätt som Kivra där mottagaren kan ta emot brev från anslutna företag och organisationer.

Det finns initiativ för att göra "vanlig" e-post användbar i det här sammanhanget. Egentligen finns det sedan många år flera tekniska lösningar för sådan säker e-post, men problemet är att det varit mycket krångligt för användarna och att det har varit komplicerat att upprätta "trust" för vem som är vem. Skulle någon av de här lösningarna för säker e-post förbättras och slå igenom kan det ändra marknaden radikalt.

11 Bilagor och referenser

11.1 Bilagor

- Bilaga 1, Beslutsunderlag Mina meddelanden v1.0_20140630
- Bilaga 2, Sammanställning RSA Mina meddelanden_20140605 (*Risk- & Sårbarhetsanalys, Försörjningsstöd*)

11.2 Referenser

- E-delegationens Business Case
- Uppsala Förstudierapport Mina meddelanden v1.0

  Förstudiens är baserad på de dokument som finns presenterade på Minameddelanden.se
  http://minameddelanden.se/myndigheterochpartner/dokumentochchecklistor.4.ad6bba51413114bd7c1071.html
- Att ansluta till Mina meddelanden - en översikt (2014-06-25)
- Anslutningsprocessen (2014-06-25)
- Begreppsmodell (2014-06-25)
- Tekniska tjänstekontrakt – API (2014-06-25)
- Behovsanalys Privatpersoner
- Riktlinje för marknadsföring
- Underbilaga 1 Krav på säkerhet för brevlådeoperatör
- Underbilaga 2 Skyddsklasser
- Guide för verksamhetens anslutning till Mina meddelanden

  Arbetsmaterial, Skattverket (2014-03-31)
- Metod för anslutning till Mina meddelanden

Arbetsmaterial, Skatteverket (2014-03-31)

- Teknisk guide, inriktning koncept och infrastruktur

  Arbetsmaterial, Skatteverket (2014-06-12)

- *Vägledning för Nyttorealisering,* E-delegationen

  http://www.edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Nyttorealisering/ 2014-06-12

- *MSB:s rekommendation för informationsklassificering, MSB* https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/25602.pdf (2014-06-12)

- Mina meddelanden, Digital myndighetspost Förstudierapport, Uppsala kommun, KSN-2013-1392, Karin Eckerbom, 2014

- Förordning (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte

  http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-2003770-om-statl_sfs-2003-770/ (2014-06-25)

- Modell för klassificering av information – rekommendationer, MSB 0040-09

  https://www.msb.se/sv/Om-MSB/Nyheter-och-press/Nyheter/Nytt-informationssakerhet/Modell-for-klassificering-av-information---rekommendationer/ (2014-06-25)

- MSB:s rekommendation för informationsklassificering https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/25602.pdf (2014-06-12)

- Serverlegitimation, Steria AB

  https://eid.steria.se/sv/produkter-2/servercertifikat/ (2014-06-25)

- Förstudie sammanhållen ärendehantering, Sambruk http://sambruk.se/projektnatverk/avslutadeprojekt/sammanhallenarendehantering (2014-06-24)

- Samverkansformer IT, Sveriges kommuner och landsting

  http://www.skl.se/vi_arbetar_med/e-samhallet/webb-tv-och-nyhetsbrev/nyheter_5/juridiskt-stod-for-regional-e-samverkan (2014-06-12)

Tack till personer som medverkat

Arbetsgrupp

Lars-Åke Nilsson	Helsingborg stad
Tobias Dahlberg	Norrköping kommun
Eva Karlberg	Skellefteå kommun
Johan Wahlström	Södertälje kommun
Jenny Hurtig	Värnamo kommun
Johan Rydh	Linköping kommun
Carl-Gunnar Thosteman	Klippans kommun
Britt-Marie Högberg	Uppsala kommun

Referensgrupp

Jonas Ekelund	Tomelilla kommun
Peter Mannerhagen	Västerås stad
Thomas Wennersten	Trollhättans stad
Linus de-Petri	Karlshamns kommun
Eivor Arvidsson	Lunds kommun
Rutger Langland	Skatteverket
Patrik Holmberg	Skatteverket
Sylve Johnson	Skatteverket

Styrgrupp

Magnus Wallström	Skatteverket
Sara Duvner	Uppsala kommun
Jukka Heino	Helsingborg stad
Håkan Axelsson	Värnamo kommun
Johan Wahlström	Södertälje kommun
Claes-Olof Olsson	Sambruk

Risk och Sårbarhetsanalys

Caroline Meier-Larsson, Verksamhetsutvecklare	Linköpings kommun
Åse Andersson, Socialsekreterare	Linköpings kommun
Daniel Karlsson, Säkerhetssamordnare	Linköpings kommun
Lisa Mjörning, Kommunikationsutvecklare	Linköpings kommun
Roger Eriksson, IT-strateg	Norrköpings kommun
Fredrik Andersson, Informationssäkerhetsansvarig	Norrköpings kommun
Tobias Dahlberg, Projektledare & verksamhetsutvecklare	Norrköpings kommun
Timo Pöllanen, Verksamhetschef	Norrköpings kommun
MajBritt – objektsägare	Norrköpings kommun
Henrik Axelsson, IT-säkerhetsarkitekt	Skatteverket
Jeanna Thorslund, juridisk expert	SKL
Anna Gillquist, programansvarig Gemensamma tjänster & funktioner	SKL
Lotta Ruderfors, projektledare	Sambruk

Upplysningar om innehållet
anna.gillquist@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, juni 2014

Författare:
Lotta Ruderfors, Sambruk
Andreas Käll, KnowIT
Sven-Håkan Olsson, Definitivus
Anders Holmquist, do-be consulting
Elisabeth Thorsén, do-be consulting

ISBN-nr:
Ladda ner från www.skl.se/xxx