VÄGLEDNING

Anslutning till Mina meddelanden

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 Vägledning, projektavslut

Förord

Välkommen!

I oktober 2013 beslutade Regeringen som en del av sin e-förvaltningsstrategi, *Med medborgaren i centrum,* att även ge kommuner, landsting och regioner 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.

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 en förstudierapport och den vägledning som du just nu läser.

Skatteverket som ansvarar för Mina meddelanden har tagit fram en mängd bra material som vi använder som bas i vägledningen men det fanns ett behov av att analysera och komplettera materialet ur ett kommunalt perspektiv.

Vägledningen vänder sig till medarbetare inom en kommun som har i uppgift att utvärdera, planera och starta en anslutning till Mina meddelanden. Min förhoppning är att vägledningen skall utgöra ett bra stöd under arbetet med att hitta rätt väg och den anslutningsform som passar den egna verksamheten bäst.

Eftersom utvecklingen av Mina meddelanden är i ett tidigt skede är inte innehållet heltäckande eller komplett utan ambitionen är att ge ett så bra stöd som möjligt och sedan utveckla vägledningen vidare allteftersom kunskap och erfarenheter ökar.

Stockholm den 30 juni 2014

Anna Gillquist

Förkortningar
SKL Sveriges Kommuner och Landsting
FaR Förmedlingsadressregister

Innehållsförteckning

1 Inledning 5
1.1 Bakgrund 5
1.2 Syfte och målgrupp 5
1.3 Existerande vägledningar och guider 5
1.4 Förslag på inledande läsning 6
1.5 Upplägg av vägledningen 8

2 Vägledningens kommunala perspektiv 10
2.1 Fas 1: Identifiera behov 10
2.2 Fas 2: Ta Fram lösningsalternativ 13
2.3 Fas 3: Detaljera vald lösning 19

3 Metod Förenklad Nyttokalkylering 22
3.1 Nyttokalkylering 22
3.2 Sammanfattande nyttoanalys 31

4 Juridik och Informationssäkerhet 32
4.1 Ansvaret för innehåll och personuppgiftsansvar 32
4.2 Allmän handling 33
4.3 Anslutning och villkor 33
4.4 Skyddsnivåer 35

5 Referenslitteratur 37

6 Bilagor 39

Övrig information 40
Information till verksamheten kring adressering av försändelse 40
Avsändande myndighets rättsliga avvägningar 40
Mottagningsbevis 40
Förmedlingsadressregistrets tjänster (FaR) 40
Affärsmodeller i Mina meddelanden 40

Tack till personer som medverkat 41

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Tjänsten Mina meddelanden gör det möjligt för kommuner och myndigheter att på ett säkert sätt kommunicera digitalt med privatpersoner och företag. Den potentiella nyttan för de offentliga organisationerna är stor genom att tjänsten gör det möjligt att reducera stora delar av pappershanteringen i processen och spara in på leveranskostnader. Även privatpersoner och företagare bedöms ha stor nytta av tjänsten då dessa har möjlighet att få snabba leveranser till en digital brevlåda där all post från olika myndigheter och kommuner samlas.

Skatteverket är ansvarig för tjänsten och sedan oktober 2013 är det möjligt för kommuner att ansluta sig. Intresset bland kommuner har varit stort och flera kommuner har i olika omfattningar tagit de första stegen emot ett införande.

Med detta som bakgrund genomförde SKL, Föreningen Sambruk och åtta kommuner under våren 2014 en gemensam förstudie som resulterade i *Förstudierapport Anslutning Mina meddelanden 2014* och denna *Vägledning*. Förstudien genomfördes i syfte att stödja kommuner i att starta ett införandeprojekt för Mina meddelanden utifrån framtagna rekommendationer/alternativ som passar kommunen.

1.2 Syfte och målgrupp

Vägledningen är skriven för de personer inom en kommun som står i begrepp att utvärdera, planera och starta en anslutning till Mina meddelanden. Syftet är att vägledningen skall kunna utgöra stöd under de inledande faserna vid ett införandeprojekt. Vägledningen är tänkt att användas av verksamhetsutvecklare, utredare, arkitekter, projektledare, IT-personal m fl.

Vägledningen bygger vidare på de guider för anslutning till Mina meddelanden som redan är framtagna av Skatteverket och skall därför ses som ett kompletterade dokument som fokuserar på frågeställningar och aktiviteter som specifikt berör kommuner. Dokumentet är skrivet som ett ramverk där varje kommun kan välja vilka delar som tillämpas.

1.3 Existerande vägledningar och guider

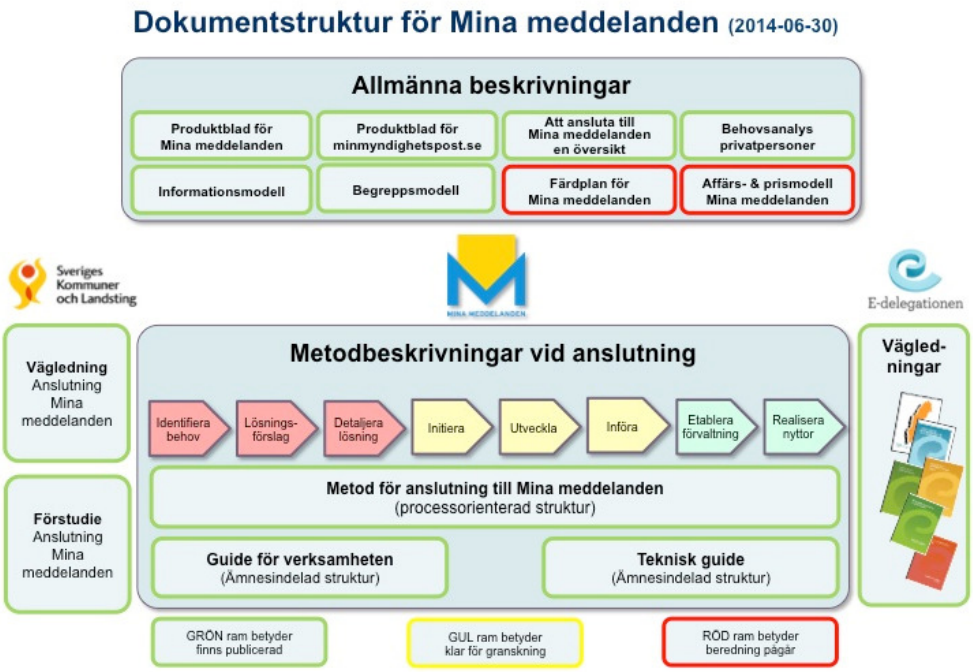
Det finns mycket framtaget material att återutnyttja inför ett införande av Mina meddelanden. E-delegationen har gett ut ett antal vägledningar av mer generell karaktär för arbete med e-förvaltning som även kan användas vid införande av Mina meddelanden för kommuner. Bl.a.

- Juridisk vägledning för verksamhetsutveckling inom e-förvaltning

- Metod för Utveckling i Samverkan
- Digital samverkan
- Vägledning för behovsdriven utveckling
- Vägledning för nyttorealisering
- Vägledning för verksamhetsplanering med avseende på e-förvaltning
- Terminologi för e-förvaltning

På minameddelanden.se finns ett antal beskrivningar som kan fungera som guider och vägledningen åt myndigheter och kommuner som vill ansluta till Mina meddelanden.

Skatteverket har gjort en uppdelning av dessa i *Allmänna beskrivningar* som innehåller exempelvis fakta, modeller, färdplan för Mina meddelanden och i *Metodbeskrivningar för anslutning* som är skrivna mer utifrån guide och vägledningsperspektiv. Se figur 1.1



Figur 1-1 Skatteverkets Vägledningar & guider

Arbetet med guider och vägledningar, hos både Skatteverket och Sveriges kommuner och landsting, kommer att vara ett pågående, iterativt arbete en tid framöver allt eftersom tjänsten utvecklas och nya erfarenheter görs.

1.4 Förslag på inledande läsning

Inledningsvis rekommenderas följande dokument som finns på minameddelanden.se: *"Att ansluta till Mina meddelanden - en översikt"* som översiktligt bl.a. beskriver anslutningsprocessen och vad man kan och inte kan göra i Mina meddelanden.

För mer djuplodande information och guider rekommenderas *”Guide för verksamhetens anslutning” och ”Teknisk guide för anslutning”* som i kapitelform beskriver mer specifikt verksamhetsnära och teknikorienterade frågor.

Förutom Skatteverkets guider rekommenderas även SKLs ”*Förstudierapport Anslutning Mina meddelanden 2014”* som har ett helt igenom kommunalt perspektiv.

Förstudierapporten, ska tillsammans med bilagan Beslutsunderlag, denna Vägledning och Mall för nyttovärdering, stödja kommuner i att starta ett införandeprojekt för Mina meddelanden utifrån framtagna rekommendationer.

Nedan beskrivs 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.

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.

Förstudierapport – Anslutning Mina meddelanden 2014

Förstudierapporten utgår från de åtta kommuner som deltagit i förstudien och ger dels ***rekommendationer*** till enskilda kommuner 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 har en ***Förenklad nyttomodell*** tagits fram, som varje enskild kommun kan använda 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 en av processerna 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.

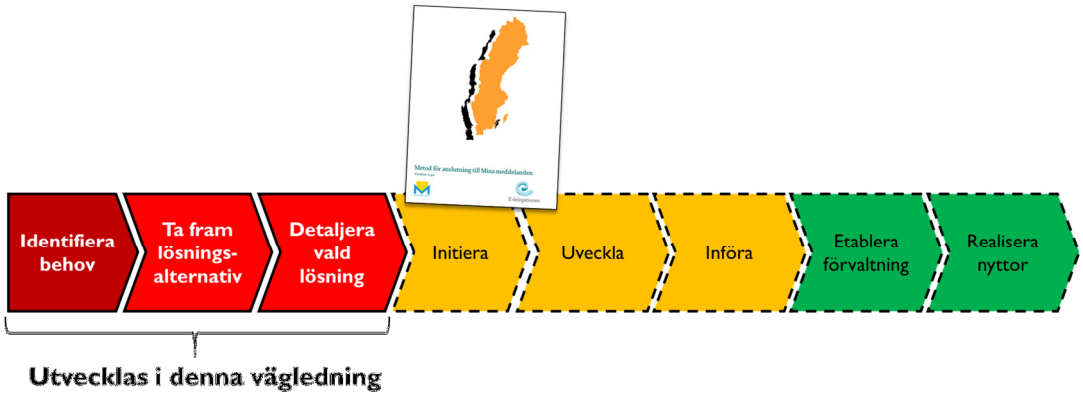
Beslutsunderlag

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.

1.5 Upplägg av vägledningen

Denna vägledning utgår ifrån Skatteverkets dokument *Metod för anslutning till Mina meddelanden* som är skriven för de myndigheter som planerar att ansluta sig till Mina meddelanden. Metoden utgår i sin tur från E-delegationens *Metod för Utveckling i Samverkan*.

Metod för anslutning till Mina meddelanden guidar läsaren genom åtta olika faser i anslutningsprocessen. Dokumentet ger förslag på olika aktiviteter och metoder i respektive fas och hänvisar även läsaren till andra dokument för vidare läsning.



Figur 1-2 Utgångspunkt för vägledningen är Metod för anslutning till Mina meddelanden som finns tillgänglig på minameddelanden.se. De tre första faserna kompletteras i denna vägledning med förslag på aktiviteter som är relevanta utifrån ett kommunperspektiv.

Metoden fungerar även för kommuner, inte minst för att den innehåller hänvisningar till andra dokument som kan ge detaljerade kunskap i specifika frågor. Denna vägledning syftar därför inte till att ersätta *Metod för anslutning till Mina meddelanden* utan att **komplettera de tre första faserna** i metoden med aktiviteter och hänvisningar som är relevanta utifrån ett kommunperspektiv.

En rekommendation är därför att läsa denna vägledning tillsammans med Skatteverkets ursprungdokument *Metod för anslutning till Mina meddelanden.*

Vägledningen innehåller ett kapitel kring framtagen metod för att genomföra en förenklad nyttokalkyl. Metoden utgår från e-delegationens *Vägledning för nyttorealisering* och har kompletterats med beskrivning av metod och verktyg för att underlätta för kommunen att själv utföra nyttovärdering. Vägledningen innehåller även ett kapitel om juridik och informationshantering som kommer att vidareutvecklas med mer information efter kommunernas behov och erfarenheter.

2 Vägledningens kommunala perspektiv

2.1 Fas 1: Identifiera behov

2.1.1 Sammanfattning från Metod för anslutning till Mina meddelanden

Fasen *Identifiera behov* innebär att behov av förändring/utveckling av kommunikationsvägar har konstaterats. En behovsanalys görs och ligger till grund för beslut om att gå vidare. Vid anslutning till Mina meddelanden görs en bedömning av behovet och nyttan med tjänsten och av hur tjänsten kan samordnas för att bli ett komplement till verksamhetens befintliga lösningar för kommunikation med privatpersoner, företag och offentliga aktörer.
Ett inriktningsbeslut från ledningen är ofta resultatet av denna fas som också kan ha omfattat vissa förstudier eller studiebesök hos liknande verksamheter för att få erfarenheter. Effektmål med anslutningen bör även fastställas i denna fas.
En första preliminär tidplan med volymer för vilka typer av meddelanden som ska anslutas och när i tiden detta beräknas ske är också ett vanligt resultat av den första fasen. En övergripande ekonomisk bedömning görs också.

Fasens Resultat:

- ✓ Idébeskrivning
- ✓ Behovsanalys inklusive förväntade effekter
- ✓ Förstudiedirektiv

Fasens huvudaktiviteter:

- ❑ Gör en behovsanalys som belyser behov, krav och möjligheter till förändring.
- ❑ Beskriv syfte utifrån nuläge och förändringsbehov, det vill säga vad som ska genomföras, för vem och varför.
- ❑ Beskriv förväntad effekt med koppling till den egna verksamhetens strategier och målbild
- ❑ Beskriv vad förstudien ska belysa
- ❑ Beskriv förutsättningar, exempelvis särskilda krav, avgränsningar, målgrupper och risker
- ❑ Ta fram övergripande tidsuppskattning och en planering av förstudien
- ❑ Beskriv vilka interna och/eller externa intressenter som bör involveras i förstudien

Metoder och stöd:

- Produktdokument från minameddelanden.se
- Mallar och metod från E-delegationen:
  - *Mall för Idébeskrivning*
  - *Mall för Förstudiedirektiv*
  - *Vägledning för Behovsdriven utveckling*
  - *Vägledning för nyttorealisering*

2.1.2 Kompletteringar utifrån ett kommunperspektiv

De aktiviteter, mallar och metoder som presenteras av Skatteverket fungerar även för kommuner och ger en bra vägledning om hur kommunen på ett bra sätt kan identifiera behovet och initiera en förstudie för Mina meddelanden i kommunen. Det finns dock vissa saker att notera.

1. **Anpassa metoden för anslutning efter egna förutsättningar.** Till skillnad från större myndigheter har ofta kommuner (i synnerhet mindre kommuner) mindre resurser. Det är då viktigt att förenkla och anpassa vissa av de steg och moment som beskrivs vidare i denna vägledning, så att arbetet inte blir för tungt. Det kan även finnas anledning att avgränsa arbetet inledningsvis.

   - ❑ Läs igenom *Att ansluta till Mina meddelanden – en översikt*. Där ges en överblick över vad Mina meddelanden är, vilka nyttor som finns, kort om anslutningsprocessen och viktigare vägval att reflektera över. Gör en bedömning utifrån *Metod för anslutning till Mina meddelanden* hur arbetet i de inledande faserna skall bedrivas. Utgå ifrån de metoder och arbetssätt som används i den egna kommunen och komplettera med de aktiviteter och metoder som finns presenterade i metoddokumentet.

2. **Introducera Mina meddelanden i den kommunala organisationen.** Till skillnad från flera myndigheter består en kommun av många olika självbestämmande verksamheter som ibland är egna myndigheter. Kommunikationsvägar och beslutsstrukturerna är därför ofta komplexa kring införande av gemensamma lösningar vilket ställer andra krav på den inledande fasen:

   - ❑ Introducera och diskutera Mina meddelanden i olika forum i kommunen tidigt i processen så att verksamheterna känner till vilka möjligheter som finns och vilka nyttor som kan skapas med Mina meddelanden. Intresserade verksamheter kan sedan vara med i fasen för att göra egna behovsanalyser och senare vara initiativtagare vid ett införande.
   - ❑ Skapa en samsyn kring vilken roll Mina meddelanden ska ha i verksamheten och i relation till organisationens mål för e-förvaltning, användarbehov etc.
   - ❑ Fatta beslut om hur behovsanalyser skall genomföras. En god idé kan vara att genomföra en behovsanalys utifrån ett kommunalt helhetsperspektiv och komplettera denna med behovsanalyser på en mer detaljerade nivå för de verksamheter som bedöms ha stor nytta av ett införande. Den senare bör genomföras av verksamheten själv eller i nära samverkan med verksamheten.

- ❑ Skapa tidigt en förståelse för olika lösningsalternativ. Kommunala IT-arkitekturer är komplexa och består ofta av en mängd olika applikationer med tillhörande integrationer. Olika verksamhetsapplikationer kan ha bättre eller sämre förutsättningar att ansluta sig till Mina meddelanden. Utan att förstå vilka alternativa lösningar som finns i den egna kommunen kan det vara svårt att veta vilka verksamheter som är lämpliga för en första anslutning.

3. **Besluta om eventuell samverkan.** Det finns idag flera kommuner som samverkar på olika nivåer. För de kommuner som samverkar kan det vara lämpligt att i denna första fas även identifiera olika samverkanspartners och förutsättningar för samarbete. Samarbete och samverkan i tidiga faser kan handla om gemensamma behovs- och förstudier som kan, men inte behöver, leda fram till fortsatt samverkan kring val av teknisk lösning, samdrift och förvaltning.

   - ❑ Identifiera om det finns möjlighet till samverkan med andra kommuner i en förstudiefas. Bjud in till samverkan och klargör tillsammans syfte, förutsättningar och mål för samarbete.

4. **Besluta om inriktning på förstudie/pilotprojekt.** Efter genomförd behovsanalys bör man fatta beslut om inriktning för vidare arbete med en förstudie. En rekommendation är att den genomförs ur både ett övergripande kommunperspektiv för att ta fram en generell lösning och ifrån en enskild verksamhets behov för att ta fram en konkret lösning för en pilotverksamhet. På detta sätt fås ett realistiskt scenario för vald lösning.

   - ❑ Välja ut den eller de verksamheter/processer som bör delta i en förstudie/pilotprojekt. Utvalda bör ha dels ett behov och nytta av att införa Mina meddelanden, dels ha ett verksamhetssystem som möjliggör en anslutning till Mina meddelanden och även ha intresse av att förändra sina processer och delta som pilot i en anslutning.
   - ❑ Fatta beslut om inriktning för förstudien.
   - ❑ Gör en intressentanalys och skapa en organisation kring förstudie/pilotprojekt där flera intressenter är involverade. Skapa exempelvis en referensgrupp av andra intresserade verksamheter.

2.2 Fas 2: Ta Fram lösningsalternativ

2.2.1 Sammanfattning från Metod för anslutning till Mina meddelanden

Fasen *Ta Fram lösningsalternativ* innebär att förslaget till förändring utreds inom en förstudie. Syftet är att identifiera och beskriva möjliga lösningsalternativ för att önskad nytta ska kunna uppnås (alternativet att inte göra något bör också uppmärksammas). Förstudierapporten ligger till grund för val av lösningsalternativ. Baserat på en preliminär anslutningsplan utreds olika sätt att ansluta till tjänsten. Verksamhetsmässigt bedöms förändringskraven och lämplig utrullningstakt. Tekniskt kan det handla om egenutveckling eller att använda delar av befintliga tjänster/produkter i den egna verksamheten eller externt. Det kan också handla om att kombinera de båda. Som resultat av fasen finns ett rekommenderat lösningsförslag med uppskattade kostnader, tidplan och konsekvensbeskrivning för verksamheten och tekniken.

Fasens Resultat:

- ✓ Förstudierapport med rekommenderad lösning
- ✓ Upphandlingsstrategi

Fasens huvudaktiviteter:

- ❑ Beskriv syfte och motiv samt identifierade målgrupper och intressenter med tydliga avgränsningar och beroenden.
- ❑ Beskriv alternativa lösningsförslag som omfattar:
  - Konceptuella lösningsförslag
  - Beskrivning av informationssäkerhetsaspekter
  - Beskrivning av rättsliga förutsättningar
  - Övergripande kostnads-/nyttobedömning för de olika lösningsalternativen
  - Beskrivning av ändrade verksamhetsprocesser
  - Övergripande förslag till framtida förvaltning
  - Övergripande finansieringslösning och resursbehov för fortsatt utveckling för respektive lösningsalternativ
  - Beskrivning av konsekvenser och risker
- ❑ Beskriv vilket lösningsförslag som rekommenderas
- ❑ Beskriv om tjänsten kan kombineras med andra redan utvecklade lösningar eller sådana som är under utveckling.
- ❑ Utarbeta upphandlingsstrategi

Metoder och stöd:

- ○ Produktdokument från minameddelanden.se
- ○ Vägledningar från E-delegationen.

2.2.2 Kommentarer och kompletteringar utifrån ett kommunperspektiv.

Beskrivningen av fasen som finns i *Metod för anslutning till Mina meddelanden* ger ett mycket bra stöd för kommuner, inte minst genom de tydliga hänvisningarna till källor med detaljinformation. Vissa noteringar och förtydligande utifrån ett kommunperspektiv är:

1. **Dra nytta av existerande kommunala förstudier.** Förutom hänvisningar till olika dokument i Metod för anslutning till Mina meddelanden finns idag några kommunala förstudier. (Exempelvis Uppsala kommun och Förstudierapport Anslutning Mina meddelanden, SKL). Dessa kan användas på olika sätt:

   - ❑ Återanvänd förstudieupplägg, frågor och mallar.
   - ❑ Validera resultat av kartläggning emot andra.
   - ❑ Dra nytta av redan insamlad kunskap.

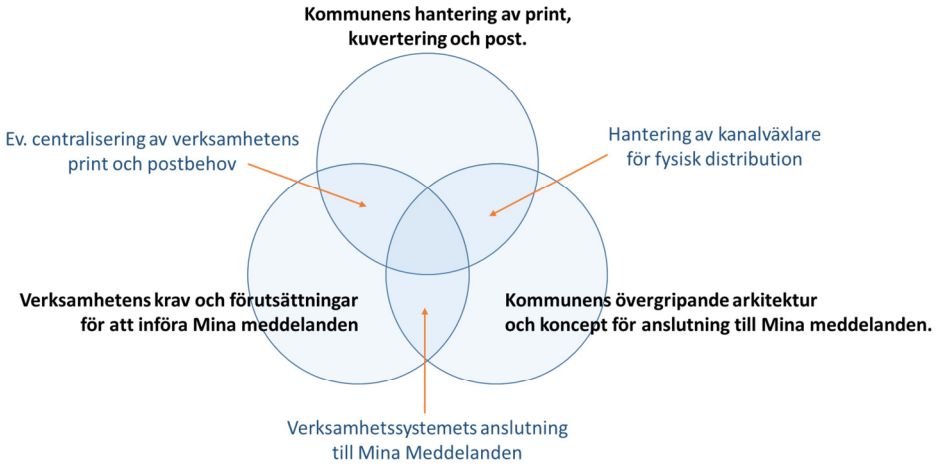
2. **Identifiera vilka andra projekt som pågår i kommunen som tangerar Mina meddelanden.** Flera kommuner arbetar idag med olika projekt inom e-förvaltningsområdet. Innan en förstudie påbörjas bör en undersökning ske kring om det finns synergier med pågående projekt och om samverkan kan ske. Ex:

   - ❑ Kombinera pågående processanalyser (exempelvis inför införande av e-tjänster) med analys/förstudie inför anslutning till Mina meddelanden.
   - ❑ Komplettera pågående upphandlingar av verksamhetssystem med krav för stöd till Mina meddelanden.

3. **Involvera olika intressenter i förstudien.** En förstudie för Mina meddelanden kan grovt delas in i tre olika områden; A. *Verksamheten/processer* som berörs av förändringen, B. *Den kommungemensamma infrastrukturen* och kommunens anslutning till mina meddelanden, samt C. *Kommunens befintliga print och postlösning*.

   Dessa tre olika områden har ofta olika ansvariga chefer och personal som berörs av ett införande. Dessa olika intressenter bör därför delta och samverka i en förstudie för att säkerställa att en lösning tas fram som fungerar utifrån alla intressenters perspektiv:

   - ❑ Låt respektive verksamhet eller stödfunktion vara ansvarig för analysen av det egna området.
   - ❑ Säkerställ att samordning sker för de delar som är överlappande mellan olika områden. Se figur 4-1. Moment som informations-säkerhetsanalys, framtagning av gemensam finansieringslösning och planering för fortsatt utveckling bör ske tillsammans.



Figur 2-1 Intressenter i förstudien

4. **Genomför en analys utifrån ett verksamhetsperspektiv.** Följande aktiviteter ingår:

   - ❑ Genomför fördjupad analys av målgrupp utifrån behov, volym och sannolikhet för anslutning.
   - ❑ Identifiera och beskriv förändringar i processen för handläggare och brukare/kunder. Beskriv på en övergripande nivå vilka funktionella krav som ställs på verksamhetsapplikationer och infrastrukturen för Mina meddelanden.
   - ❑ Identifiera, beskriv och om möjligt kvantifiera olika nyttor
   - ❑ Undersök juridiska förutsättningar
   - ❑ Genomföra en konsekvensanalys

Förstudiens metod finns beskrivet i *Förstudierapport Anslutning Mina meddelanden* och kan användas, tillsammans med mall, som bas för att kompletteras enligt kommunens behov.

För att genomföra en förenklad nyttoanalys har E-delegationens *Vägledning för nyttorealisering* kompletterats med beskrivning av metod och verktyg för att underlätta för kommunen att själv utföra nyttovärdering

En viktig del av en förstudie är även att en förankring sker bland personal inför förändrade arbetssätt:

   - ❑ Involvera olika typer av användare i förstudien och kommunicera vad som pågår till övrig verksamhet för att förankra inför ett införande.

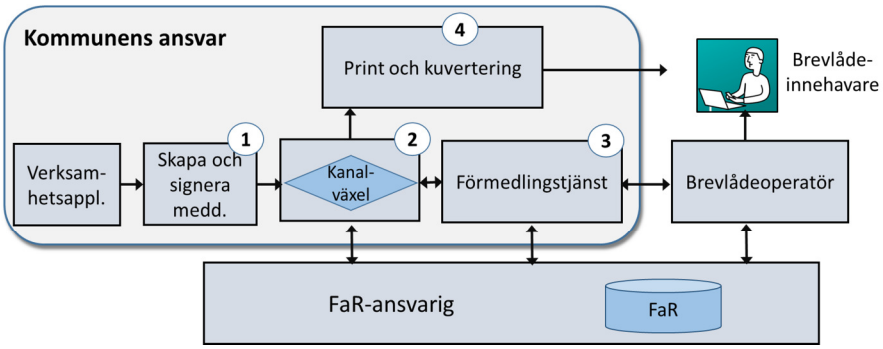
5. **Genomför en analys utifrån ett brevflödesperspektiv.** En stor potentiell nytta ligger i att kunna digitalisera och samordna kommunens olika brevflöden. Utifrån brevflödesperspektivet bör följande aktiviteter ingå i en förstudie:

- ❑ Genomför en kartläggning och analys av kommunens brevflöden i termer av process, volym och kostnader för olika verksamheter/processer.
- ❑ Gör en uppskattning av hur mycket som skulle kunna skickas digitalt genom Mina meddelanden (direkt till mottagaren samt via en samordnad funktion/extern leverantör för print, kuvertering och fysisk leverans)
- ❑ Undersök möjliga lösningar för att kunna printa, kuvertera och leverera brev utifrån digitala filer från Mina meddelanden. Kontakta exempelvis nuvarande utskriftsleverantörer för att få information om deras planer och erbjudanden om anslutning till Mina meddelanden (detta är en del av en konceptuell lösning och bör samordnas med punkt 6).
- ❑ Genomför en konsekvensanalys samt en riskanalys. Medför exempelvis en förändrad process för pappershantering någon påverkan för personal som idag arbetar med pappershantering i kommunen? Vad kommer att krävas för att alla verksamheter skall se nyttan av en central utskriftshantering?

6. **Ta fram förslag på konceptuell lösning som passar in i kommunens arkitektur och förutsättningar.** Det primära målet är att utifrån förutsättningar ta fram ett eller flera förslag till konceptuell lösning. Grovt kan sägas att lösningen bör hantera fyra olika typer av områden:

   1. Att skapa och elektroniskt signera meddelandet enligt Skatteverkets specifikation.
   2. Eventuell kanalväxel då sådan behövs.
   3. Förmedlingstjänst för att utföra själva överföringen till brevlådeoperatören. Förmedlingstjänsten förväntas också ha en logg över vad som sänts.
   4. Eventuella print/kuverterings/postningstjänster för att ta hand om meddelandena som inte önskas elektroniskt (se ovan).

Beroende på förutsättningar i respektive kommun finns ett antal olika lösningar, allt ifrån att låta en leverantör av verksamhetssystemet utveckla och tillhandahålla hela tjänsten till att själva utveckla och förvalta en lösning.



Figur 2-2 En kommuns ansvar i infrastrukturen

För att kunna ta fram förslag på olika lösning kan följande aktiviteter genomföras:

- ❑ Läs in underlag från SKL:s förstudierapport, kapitel ”Kommunernas alternativ för anslutning” samt underlag från Mina meddelanden (se bl.a. Guide för verksamheten” och ”Teknisk guide”). Diskutera med kommuner som har kommit längre.
- ❑ Ta del av dokumentet ”Allmänna villkor avsändare” på minameddelande.se för att skapa en förståelse för de rättsliga förutsättningarna för anslutning till Mina meddelanden. Gör en analys hur detta påverkar kommunen.
- ❑ Ta kontakt med aktuella produkt- och tjänsteleverantörer för att få information om deras planer och erbjudanden om anslutning till Mina meddelanden. (Här finns ofta god anledning att samverkan med andra kunder/kommuner för att säkerställa att inte leverantörer utarbetar kundunika lösningar).
- ❑ Utred olika alternativa sätt att ansluta till tjänsten, del 1-4 i figur 2-2 för att ta reda på vilka alternativ som bäst passar in i den egna kommunen utifrån krav och förutsättningar. Notera att en kommun kan behöva ha flera parallella lösningar för att klara av att hantera olika krav från verksamheten.
- ❑ Ta fram ett övergripande förslag till framtida förvaltningsformer inklusive budgetfrågor.
- ❑ Gör tillsammans med aktuell verksamhet en bedömning och beskrivning av olika informationssäkerhetsaspekter och hur de påverkar olika förslag till lösningar.

7. **Utarbeta en strategi för leverantörssamarbete (upphandlingsstrategi).**
   - ❑ Utarbeta en inriktning på vilka delar av lösningen som kommunen själv avser att ansvara för och vilka delar som kommunen kan tänka sig att upphandla som en tjänst.
   - ❑ Gör en undersökning om hur leverantörstödet bäst kan upphandlas. Exempelvis genom att göra tilläggsbeställningar till befintliga avtal, använda befintliga ramavtal eller göra egna upphandlingar (alt. direktupphandlingar). Mer info om detta finns i SKL:s Förstudierapport.
   - ❑ Gör en analys av vilken typ av prismodell för de olika tjänsterna som bäst passar för kommunen. Exempelvis en rörlig kostnad baserat på volym/frekvens/tick eller en fast kostnad för tjänsten.

8. **Utvärdera alternativ och ta fram ett projektdirektiv**. Insamlat material från olika delar av förstudien bör ligga till grund för en gemensam analys och utvärdering för att kunna ta fram ett gemensamt lösningsförslag och en plan för fortsatt arbete.

- Gör en övergripande kostnads-/nyttobedömning för de olika lösningsalternativen. Denna bör inkludera både investerings-implementerings-, drifts- och förvaltningskostnader. Ex. vad kommer det att kosta att underhålla tjänsten och vidareutveckla den utifrån förändrade verksamhetsbehov, hur många resurser behövs i verksamheten, med olika kompetens, för att förvalta tjänsten.
- Utarbeta en rekommendation för ett lösningsförslag gällande kommunen.
- Gör en analys för vilka förändringar och delprojekt som krävs och deras inbördes relation och uppskattad ordning. Skapa en övergripande handlingsplan (roadmap) för ett införande.
- Skapa en övergripande finansieringsplan för hur införande och förvaltning av Mina meddelanden kan finansieras. Diskutera om budget för Mina meddelanden ska täcka kostnader för anslutningar av verksamhetssystem från alla förvaltningar eller ska varje förvaltning täcka dessa kostnader själva och hur kostnaderna i så fall skall fördelas.
- Ta fram ett direktiv för en fördjupad förstudie eller ett pilotprojekt. Direktivet bör definiera bl.a. syfte, mål, omfattning och tidplan enligt den projektmodell som kommunen använder.

2.3 Fas 3: Detaljera vald lösning

2.3.1 Sammanfattning från Metod för anslutning till Mina meddelanden

Fasen **Detaljera vald lösning** innebär att det valda lösningsalternativet preciseras i en fördjupad lösningsspecifikation, ibland finns en upphandlingsstrategi att ta hänsyn till. Inom den fördjupade förstudien utarbetas ett Business Case (Nyttokalkyl) och en nyttorealiseringsplan för att säkra att önskade nyttor uppstår. Dessa resultat används som underlag för prioritering och beslut om att initiera utveckling.
Detaljbeskrivningar av interna och/eller externa tekniska integrationsinsatser utgör viktiga underlag för projektbeslut och beslut om att initiera extern upphandling.
En kommunikations- och utbildningsplan för verksamhet och medborgare tas fram inför fasavslutet för att säkerställa att verksamheten görs redo för förändringen och kan informera de som snart ska börja ta emot post digitalt. Bemanningen i denna fas beror helt på omfattningen av förändringen samt vilken inriktning verksamheten valt att ta i förändringsarbetet.

Fasens Resultat:

- ✓ Fördjupad förstudierapport
- ✓ Detaljbeskrivning av integrationsplan
- ✓ Utbildnings- och kommunikationsplan
- ✓ Business Case (Nyttokalkyl) med nyttorealiseringsplan
- ✓ Riskanalys
- ✓ Övergripande anslutningsplan

Fasens huvudaktiviteter:

- ❑ Utarbeta en fördjupad lösningsspecifikation
  - Detaljera det beslutade lösningsförslaget
  - Specificera interna och/eller externa parters respektive delar av utvecklings – och integrationsarbetet.
  - Beskriv hur informationssäkerhetsaspekter hanteras,
  - Beskriv eventuella rättsliga förändringar som fordras samt hur dessa genomförs.
- ❑ Beskriv Business Case (Nyttokalkyl) för utvecklingsinsats
  - Motiv till satsning och ingående effekter
  - Sammanställ nyttor
  - Sammanställ kostnader
- ❑ Risk och genomförbarhet
- ❑ Beskriv utvecklingsinsatsens nyttor i Nyttorealiseringsplan
  - Hur nyttan realiseras
  - Uppföljning av nyttor

Metoder och stöd:

- o Produktdokument från minameddelanden.se
- o Övrigt:
  - Rubriker till Business Case (Nyttokalkyl)
  - Rubriker till Nyttorealiseringsplan
  - Vägledning i Nyttorealisering

2.3.2 Kommentarer och kompletteringar utifrån ett kommunperspektiv.

De beskrivningar som finns i *Metod för anslutning till Mina meddelanden* är något generella vilket är naturligt då det är svårt att ge råd i ett arbete som syftar till att detaljera ett lösningsförslag. Vissa noteringar och förtydligande utifrån ett kommunperspektiv.

1. **Komplettera med en fördjupad analys av ev. verksamhetsförändringar.** Det som ev. saknas i beskrivningen av fasen utifrån ett kommunperspektiv är verksamhetsperspektivet. En fördjupad analys av förändringen kan vara nödvändigt för att tydliggöra funktionella krav som påverkar den tekniska lösningen. Förändrade arbetssätt kring informationshantering kan leda till att man behöver utarbeta nya riktlinjer och policys i kommunen. Vidare kan ett införande av Mina meddelanden leda till relativt stora förändringar för de medarbetar som idag arbetar med post och pappershantering i kommunen.

   - ❑ Gör vid behov en fördjupad konsekvensanalys utifrån ett verksamhetsperspektiv. Beskriv hur olika konsekvenser skall hanteras.

2. **Ta del av stödjande material vid genomförande av ett business Case (Nyttokalkyl)**. I fasen beskrivs hur man skall ta fram ett business Case (Nyttokalkyl) och ta fram en nyttorealiserings-plan för utvecklingsinsatsen. Många kommuner upplever detta som svårt och krångligt. För att underlätta har en förenklad metod och mall för nyttokalkylering tagits fram, baserad på den metod för nyttokalkylering som har tagits fram av E-delegationen. Denna förenklade metod presenteras i kapitel 3. Som en del av metoden finns även en Excel mall som är förifylld med de värden som användes i SKL:s förstudie för Mina meddelanden.

3. **Risk- och sårbarhetsanalys** är metoden för att upptäcka brister samt fastställa konsekvenser av en oönskad händelse. I metoden ingår:

    1. Beskriva hotbilder
    2. Kalkylera konsekvenser och skadekostnader
    3. Bedöma sannolikhet för att hoten ska inträffa

    Av vikt är att kommunen har kontroll på information och processer som ska anslutas till Mina meddelanden. Informationsklassning och riskanalys är väsentligt för korrekt kravställning och för att garantera informationssäkerheten. Kommunen rekommenderas att genomföra en risk- och sårbarhetsanalys för varje process som ansluts till Mina meddelanden. I samband med SKL:s förstudie för Mina meddelanden, genomfördes en Risk- och sårbarhetsanalys med fokus på anslutning och användning av tjänsten kopplat till processen för Försörjningsstöd. För mer utförlig information se bilaga Sammanställning RSA Mina meddelanden 20140605_v1 0.

    - ❑ Genomför en Risk- och sårbarhetsanalys för varje process som ska anslutas till Mina meddelanden. Klassificera informationen enligt konsekvenser som otillåten spridning kan leda till. För mer information se kapitel 4.4 Skyddsnivåer.

3 Metod Förenklad Nyttokalkylering

3.1 Nyttokalkylering

I detta kapitel beskrivs processen för nyttokalkylering. Under referenslitteratur finns en länk till E-delegationens manual för nyttokalkylering för ytterligare information i ämnet.. Det kalkylark där nedanstående antaganden och beräkningar fyllts i återfinns i bilaga *Förenklad Nyttomodell*.

3.1.1 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 ärende-hanteringslösning och rutiner för posthantering. Dator-mognaden antas vara relativt hög såväl som anpassningsgraden för de ärende-hanteringsprocesser 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 3-1 *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.

3.1.2 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 kvantifiera, 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.

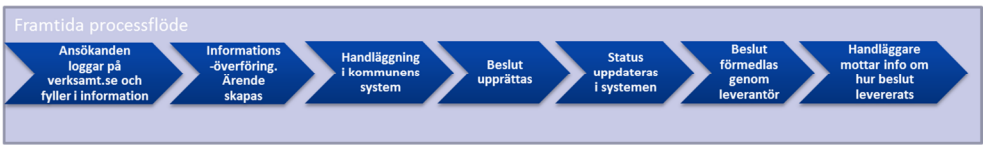
3.1.2.1 Minskad kostnad genom minskat antal tryckta utskick

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.

3.1.2.2 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 3-2 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.

3.1.2.3 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 minskas 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.

3.1.3 Registrera och värdera Kvalitativ nytta

Vi har identifierat olika kvalitativa nyttor 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 3-3 Sammanställning över nyttor

3.1.4 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 3-4 visas hur de löpande kostnaderna utvecklas över tiden och vilka engångskostnader/investeringar som gjorts.

KOSTNADER

	Ange en kortfattad beskrivning av kostnadsposten	Ange trolig 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 3-4 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.

3.1.5 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).

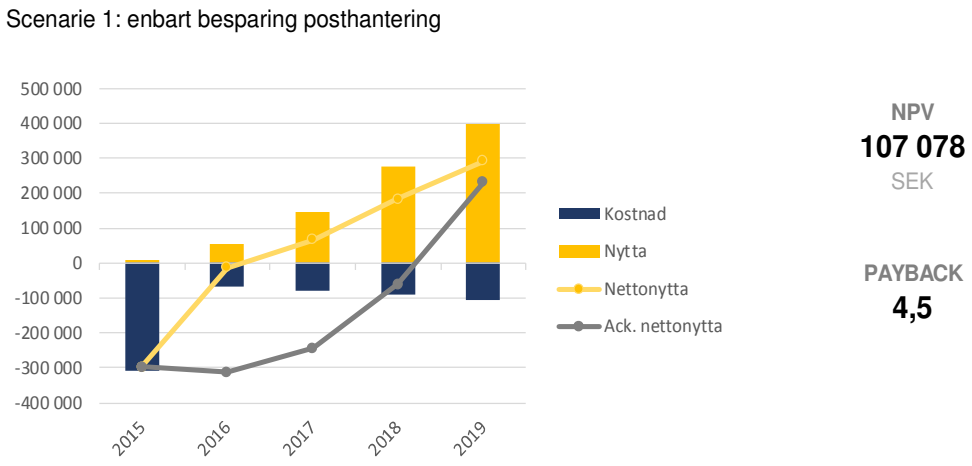
I deras beslut vägde de en kvantifiering av tre nyttor – som beskrivits tidigare. Nyttorna sammanfattas i tabell 3-5:

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

	Ange en kortfattad beskrivning av nyttan	Ange typ av finansiell nytta	Ange trolig nytta per år. Utgråade fält 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 3-5 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 3-6:



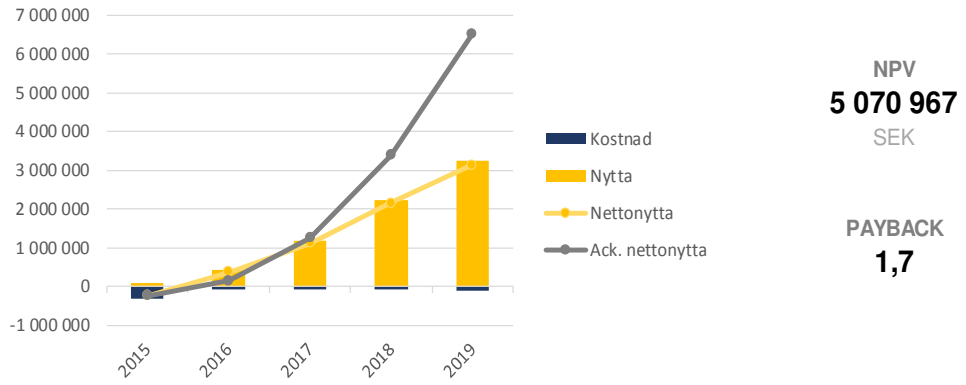
Figur 3-6 Sammanställning av Exempelkommunens kostnader och nyttor

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, se figur 3-7:

Scenarie 2: besparing posthantering samt processförbättring

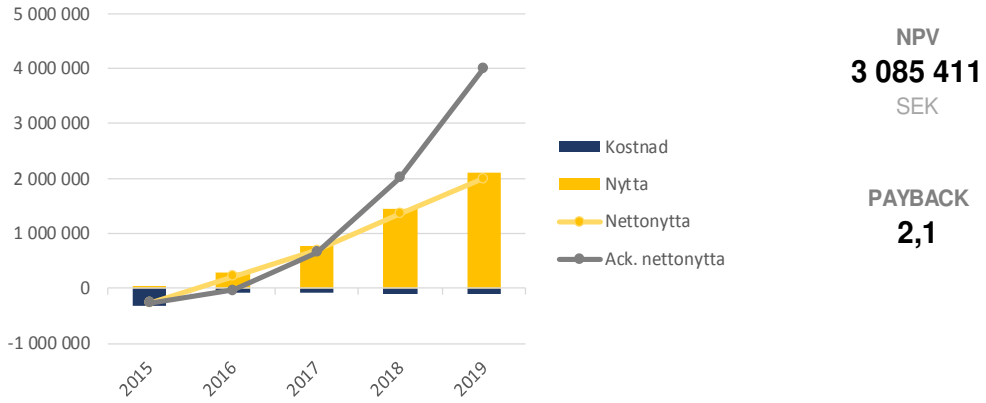


Figur 3-7 Sammanställning av Exempelkommunens kostnader och nyttor inkl. processförbättring

Värdena förbättras väsentligt, men samtidigt kan det vara osäkert om man tydligt kan räkna hem dessa effekter. 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, se figur 3-8 – enligt tidigare resonemang:

Scenarie 3: besparing posthantering samt ökad säkerhet



Figur 3-8 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.

3.1.6 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.

3.1.6.1 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.

3.2 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 visar 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.

4 Juridik och Informationssäkerhet

Kommunens anslutning till Mina meddelanden innebär att det finns behov av förtydligande kring juridiska frågor. Vägledningen innehåller därför ett separat kapitel för juridik och informationssäkerhet som behandlar frågeställningar kopplat till Mina meddelanden. Kapitlet kommer att uppdateras med ny information när behov finns.

4.1 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:

Förmedlingsadressregister	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.

4.2 Allmän handling

När ett meddelande skickas från en kommun/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 upprättats. Se 5 kap. 1 § Offentlighets- och Sekretesslagen (2009:400), OSL.

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).

4.3 Anslutning och villkor

En kommun som vill ansluta sig ska teckna ett Anslutningsavtal, 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.

4.3.1 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.

En brevlåda som ska ta emot "Mina meddelanden" har mottagarens org.nr alt pers.nr som "adress". Dagens förordning innebär att kommun, landsting och myndighet inte tillåts registrera generell brevlåda för mottagande av meddelanden. En hemställan om förändring har lämnats in.

4.4 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, Bilaga 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.

5 Referenslitteratur

- Juridisk vägledning för verksamhetsutveckling inom e-förvaltning, E-delegationen
  http://edelegationen.se/Publikationer/Vagledningar/Juridisk-vagledning-for-verksamhetsutveckling-inom-e-forvaltning/ (2014-06-13)

- Metod för Utveckling i Samverkan, E-delegationen
  http://edelegationen.se/Publikationer/Vagledningar/Metod-for-Utveckling-i-Samverkan/ (2014-06-13)

- Digital samverkan, E-delegationen
  http://edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Digital-samverkan/ (2014-06-13)

- Vägledning för behovsdriven utveckling, E-delegationen
  http://edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Anvandare/ (2014-06-13)

- Vägledning för nyttorealisering, E-delegationen
  http://edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Nyttorealisering/ (2014-06-13)

- Vägledning för verksamhetsplanering med avseende på e-förvaltning, E-delegationen
  http://edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Verksamhetsplanering/ (2014-06-13)

- Terminologi för e-förvaltning, E-delegationen
  http://edelegationen.se/Publikationer/Vagledningar/Terminologi-for-e-forvaltning/ (2014-06-13)

- Metod för anslutning till Mina meddelanden, Skatteverket
  http://minameddelanden.se/download/18.3aa8c78a1466c5845875095/1403879526631/Metod+f%C3%B6r+anslutning+till+Mina+meddelanden.pdf (2014-06-28)

- Guide för verksamhetens anslutning till Mina meddelanden, Skatteverket
  http://minameddelanden.se/download/18.3aa8c78a1466c5845875097/1403880168672/Guide+f%C3%B6r+verksamhetens+anslutning+till+Mina+meddelanden.pdf (2014-06-28)

- Teknisk guide för anslutning till Mina meddelanden, Skatteverket

http://minameddelanden.se/download/18.3aa8c78a1466c5845875099/1403881015574/Teknisk+guide+f%C3%B6r+anslutning+till+Mina+meddelanden.pdf (2014-06-28)

- Förstudierapport Anslutning Mina meddelanden 2014, SKL
- Förstudierapport Mina meddelanden, Uppsala kommun

På Skatteverkets sida http://minameddelanden.se/mm/dokumentochchecklistor.html hittas dokument och checklistor som kan laddas ner. Dokumenten kan vara till stöd för kommunen i anslutningsarbetet. Vissa dokument är nödvändiga för att myndighet, förmedlare eller brevlådeoperatör ska kunna genomföra en anslutning till Mina meddelanden korrekt. Andra dokument kan ses som stöd och inspiration i anslutningsarbetet.

6 Bilagor

- Bilaga 2, Sammanställning RSA Mina meddelanden_20140605 (*Risk- & Sårbarhetsanalys, Försörjningsstöd*)
- Bilaga 3, Intervjuunderlag mall Mina meddelanden v1.0_20140630
- Bilaga 4, Förenklad Nyttomodell mall Mina meddelanden v1.0_20140630

Övrig information

Information till verksamheten kring adressering av försändelse

Information kring vilka begränsningar och nya möjligheter tjänsten ger jämfört med traditionell papperspost.

Guide för verksamhetens anslutning till Mina meddelanden

(Kapitel 9.0, Skatteverket, 2014-03-31)

Avsändande myndighets rättsliga avvägningar

En beskrivning av hur det rättsliga ansvaret i kommunikationen fördelas från Avsändare till Mottagare.

Guide för verksamhetens anslutning till Mina meddelanden

(Kapitel 10.0, Skatteverket, 2014-03-31)

Mottagningsbevis

Beskriver olika sätt för en Avsändare att säkerställa leverans av besked till Mottagare. Begreppen delgivning och mottagningsbevis beskrivs och jämförs.

Guide för verksamhetens anslutning till Mina meddelanden

(Kapitel 12.0, Skatteverket, 2014-03-31)

Förmedlingsadressregistrets tjänster (FaR)

Betraktelser kring registret, speciellt från Avsändarens perspektiv och hur Avsändaren kan använda sig av några av FaR:s tjänster.

Guide för verksamhetens anslutning till Mina meddelanden

(Kapitel 13.0, Skatteverket, 2014-03-31)

Affärsmodeller i Mina meddelanden

Beskrivning av den affärsmodell som används för infrastrukturen och hur marknadsrisker hanteras.

Guide för verksamhetens anslutning till Mina meddelanden

(Kapitel 15.0, Skatteverket, 2014-03-31)

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
Katarina Bergshem	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, februari 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