

HANDLINGSPLAN 2016-2025

Gemensamma förutsättningar för digital utveckling

I KOMMUNER, LANDSTING OCH REGIONER

Förord

Sverige behöver bli bättre på att ta tillvara digitaliseringens möjligheter för att offentliga verksamheter och tjänster ska bli enklare, öppnare och effektivare. Sverige som land har jämfört med andra länder en hög digital mognad. Samtidigt börjar den digitala utvecklingen i offentlig sektor i Sverige släpa efter i internationella jämförelser. Det behövs nya och enklare sätt för privatpersoner och företag att ta del av offentlig information och service. Det mest effektiva sättet att åstadkomma det är genom nära samverkan mellan kommuner, landsting, regioner, statliga myndigheter och näringsliv. Vi måste överbygga våra administrativa gränser och erbjuda smarta tjänster som utgår från privatpersoners livshändelser och företagets behov.

Med bra digitala tjänster och ökad öppenhet kan privatpersoner och företag ta ansvar och kontroll över sin vardag på ett nytt sätt, och själva bidra till utvecklingen av samhället. För att åstadkomma det krävs en ökad digital samverkan inom offentlig sektor och utveckling av gemensamma förutsättningar som den digitala utvecklingen baseras på.

Denna handlingsplan syftar till att realisera de gemensamma förutsättningar som behövs för att underlätta kommuner, landsting och regioners verksamhetsutveckling och för att nå en ökad digital samverkan.

Förverkligandet av handlingsplanen förutsätter stort engagemang och ansvarstagande av SKL, samtliga kommuner, landsting och regioner. SKL:s styrelse rekommenderar kommuner, landsting och regioner att anta handlingsplanen och att investera engagemang och resurser i det kommande arbetet.

Sveriges Kommuner och Landsting 2016

Innehåll

FÖRORD	2
SAMMANFATTNING	4
DEL 1	6
1. NULÄGE	6
1.1. GEMENSAMMA UTMANINGAR.....	6
1.1. PROBLEMBILD	6
1.2. ETT DIGITALT VÄGTRAFIKSYSTEM FÖR DIGITAL FÖRNYELSE	8
1.3. GEMENSAM KRAFTSAMLING FÖR BÄTTRE SAMVERKAN.....	8
2. GEMENSAMMA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR DIGITAL UTVECKLING INOM EUROPA	9
2.1. REGELVERK FÖR GEMENSAMMA FÖRUTSÄTTNINGAR INOM EU.....	9
2.2. SVENSK ANPASSNING TILL EUS RAMVERK	10
3. DIGITAL FÖRNYELSE AV SVERIGE - DIGITALT FÖRST	11
3.1. SKLS ROLL I EN DIGITAL FÖRNYELSE AV SVERIGE.....	11
4. MÅLBILD 2025	12
4.1. ÖKAD INNOVATION I SAMSPEL MED MARKNADEN	12
5. GENOMFÖRANDE OCH FINANSIERING	13
5.1. GEMENSAMMA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR DIGITAL UTVECKLING	13
5.2. DIGITALISERINGENS FÖRVÄNTADE EFFEKTER	14
5.3. OMFÖRDELNING AV KOSTNADER	15
5.4. FINANSIERINGSPRINCIPER OCH LÅNGSIKTIGHET.....	15
5.5. ETT GEMENSAMT GENOMFÖRANDE.....	16
DEL 2	17
6. ETABLERING OCH INFÖRANDE AV GEMENSAMMA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR DIGITAL UTVECKLING	17
6.1. SAMORDNAD LEDNING OCH STYRNING.....	17
6.2. SAMORDNADE PRINCIPER, ARKITEKTUR OCH SÄKERHET	22
6.3. SAMORDNAD INFORMATIONSFÖRSÖRJNING OCH INFORMATIONSFRASTRUKTUR	27
6.4. GEMENSAMMA PROCESSER OCH TJÄNSTER	31
7. ORDLISTA	39

Sammanfattning

Den pågående digitaliseringen i samhället ändrar på ett genomgripande sätt förutsättningarna för privatliv, näringsliv och offentlig sektor. Privatpersoners och företagares förväntningar på offentliga verksamheter ökar i takt med att samhället digitaliseras. Digitaliseringen har blivit ett av de viktigaste verktygen för fortsatt utveckling och effektivisering av den offentliga sektorn.

Digitaliserade välfärdstjänster ska vara ett förstahandsval för offentlig verksamhet vid kontakter med privatpersoner och företag. Nyttan som den offentliga förvaltningen kan erbjuda kan öka avsevärt om många rutinärenden, enklare frågeställningar och nödvändig myndighetssamverkan kan skötas digitalt. Digitala tjänster ger en snabbare och mer lättillgänglig service, och frigjord arbetstid i handläggningen kan t.ex. läggas på personliga möten och ärenden av mer komplex art där ett ökat stöd behövs.

En förutsättning för att dessa vinster ska kunna uppnås är att alla aktörer inom offentlig sektor också genomför sina satsningar på ett sätt som möjliggör samverkan i praktiken. Gemensamma förutsättningar för ledning och styrning, principer och regelverk, arkitektur, standarder och en gemensam infrastruktur är nödvändiga för att skapa en stabil bas för utveckling av effektiva välfärdstjänster.

Digitalt först

Digitalt där det är möjligt - personligt när det behövs.

”Digitala tjänster ska, så långt det är möjligt och där det är relevant, vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med medborgare och företag. Regeringen behöver därför driva en utveckling som leder till att digitala tjänster införs som förstahandsval i offentlig sektor.”

E-delegationens slutrapport, SOU 2015:66

Målsättningen ”Digitalt först” är ett genomgripande skifte i synen på information och informationsutbyte hos svenska myndigheter i statlig och kommunal sektor. Att prioritera användning av digitala arbetssätt i verksamhetsutvecklingen sänker myndigheternas administrativa kostnader samtidigt som servicen till privatpersoner och företagare ökar. Genom att offentlig sektor nu antar principen om att digital information utgör originalet accelererar omställningen till automatiserade informationsutbyten mellan förvaltningens aktörer. Ett sådant informationsutbyte driver på omställningen till att digital kommunikation är förstahandsval vid kommunikation med privatpersoner, företag och andra aktörer.

Sammanhängande livshändelser som utgångspunkt

Privatpersoner och företagare möter offentlig sektor i ett sammanhang som brukar beskrivas som livshändelser. Ofta är flera offentliga aktörer och privata näringslivet inblandade, t.ex. att starta företag, att vänta och få barn eller gå till arbete. För att göra mötet med offentlig sektor enklare och effektivare behöver de olika inblandade aktörerna samverka så att privatpersonen/företagaren slipper agera koordinator mellan olika myndigheter som är involverade i att hantera en situation. Det innebär i praktiken att de samverkande aktörerna måste vara överens om hur mötet med myndigheterna ska ske, vad som startar och avslutar en samverkande process, vilken information

som ska flöda mellan aktörerna och vilka tjänster som behövs i livshändelsen för att en viss servicenivå ska nås.

Gemensamma förutsättningar ger ett helhetsperspektiv och en stabil bas

Ett sammanhängande bemötande i olika livshändelser kräver att de olika IT-system och digitala tjänster som används kan kommunicera med varandra på ett enhetligt och säkert sätt. För att uppnå detta behöver gemensamma förutsättningar för digital utveckling vara på plats. De gemensamma förutsättningarna som krävs spänner såväl över ett lednings- och styrningsperspektiv inklusive finansiering, som arkitektur, standarder, informationsförsörjning, gemensam infrastruktur och gemensamma processer och tjänster.

Att utgå från gemensamma förutsättningar medför även att kommuners, landstings och regioners krav mot leverantörer blir tydligare och marknadens aktörer får en tydligare spelplan där regelverket är känt. Effekten blir en enklare och effektivare utveckling och ökade möjligheter för innovation.

Genomförande av en gemensam handlingsplan

För att lyckas med den digitala utvecklingen och de nödvändiga gemensamma förutsättningarna krävs arbete på både nationell och lokal nivå.

- På **nationell nivå** behövs initiativ, samordning och påverkan från SKL.
- På **lokal nivå**, för varje kommun, landsting och region, krävs dels en satsning på att bidra i arbetet med att ta fram de gemensamma förutsättningarna och dels att aktivt använda de gemensamma förutsättningarna i sin digitala utveckling

Först då kan den fulla effekten av digitaliseringen nås.

Handlingsplanen beskriver fyra insatsområden med gemensamma mål och de aktiviteter som krävs för att etablera gemensamma förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner. De beskrivna aktiviteterna bör hanteras som ett levande dokument där förändringar kan göras årligen och efter behov.

DEL 1

Utgångspunkter

”Handlingsplan för gemensamma förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner” syftar till att peka ut de insatser som krävs för att etablera gemensamma förutsättningar för en effektiv digital utveckling och förvaltning av digitala tjänster. Etablerade gemensamma förutsättningar bidrar till att nå de visioner och övergripande mål som verksamheten inom respektive verksamhetsområde har.

Denna handlingsplan riktar sig i första hand till förtroendevalda, ledande tjänstemän och medarbetare i kommuner, landsting och regioner som alla är viktiga nyckelpersoner i att realisera målen och insatserna som handlingsplanen beskriver. Inom varje organisation bör årliga planer med aktiviteter och uppföljning arbetas fram för att säkerställa realiseringen och finansiering av handlingsplanen på lokal och regional nivå.

Handlingsplanen utgår från e-delegationens arbete kring digital samverkan och bidrar till att nå målen i regeringens färdplan för digital förnyelse av Sverige, SKLs strategi för e-samhället samt strategier inom kommuner, landsting och regioners olika sakområden.

1. Nuläge

1.1. Gemensamma utmaningar

En av de största utmaningarna är att befolkningen i vårt land blir allt äldre. Det betyder att välfärden ska klara samma höga servicenivå med mindre resurser. Det är en omöjlig ekvation och välfärden måste istället bli mer innovativ och snabbare på att dra nytta av ny teknik och nya kompetenser i sin verksamhetsutveckling. Samtidigt utgör privatpersoner och företags ökade förväntningar och positiva attityder till digitala tjänster en möjlighet att leverera välfärdstjänster på ett smartare och effektivare sätt.

För en kommun eller ett landsting kan utmaningarna se olika ut. En väl fungerande digital infrastruktur är en förutsättning för många glesbygdskommuner att kunna vända en negativ befolkningstrend och generera tillväxt. För storstadskommuner är utmaningen att möta en snabbt växande befolkning och medborgarnas kraftigt ökande krav på att fler tjänster ska finnas tillgängliga digitalt dygnet runt i de senaste digitala kanalerna.

Trots olika utmaningar har man i grunden samma uppdrag och det finns mycket att vinna på att arbeta tillsammans i stället för att utveckla samma tjänster var och en för sig. Därför är det rimligt att kommuner och landsting utvecklar gemensamma arbetsformer och förutsättningar som förenklar och effektiviserar den digitala utvecklingen.

1.1. Problembild

Ur privatpersoner och företags perspektiv framstår ofta offentlig sektor som krånglig att ha kontakt med. Den bristande samordningen mellan offentliga aktörer medför att samma uppgifter

måste lämnas gång på gång trots att uppgifterna ofta skulle gå att återanvända. Privatpersonens administrativa börda stiger ofta när behovet av stöd är som störst. Ett sammanhållet livshändelseperspektiv med samverkande tjänster skulle underlätta t.ex. när man blir förälder, blir sjuk, startar företag, söker arbete eller när en anhörig avlider. Det kräver dock att olika aktörers digitala lösningar fungerar tillsammans. Eftersom dagens tjänster, framförallt inom kommunerna, i hög grad inte byggs efter gemensamma förutsättningar har kommuner, landsting och regioner svårt att utveckla en sammanhållen digital service.

Nedan beskrivs några exempel som visar att mycket av samordningsansvaret istället läggs på privatpersoner och företagare som tvingas agera koordinator mellan olika aktörer.

Administration av kontaktuppgifter

Alla privatpersoner har en fysisk folkbokföringsadress som olika aktörer enkelt kan få uppgifter om digitalt. Det är enkelt att ändra sin folkbokföringsadress via en gemensam tjänst och ändringen slår igenom hos de flesta aktörer. När det gäller digitala kontaktuppgifter som e-post och mobilnummer måste privatpersoner uppge sina uppgifter till varje enskild aktör och alla aktörer lagrar samma uppgifter gång på gång i en mängd olika system. Vid byte av e-post eller mobilnummer måste personen begära ändring hos varje enskild aktör. Ett ”digitalt ”folkbokföringsregister” skulle skapa stor nytta både för privatpersoner, företag och offentliga aktörer.

Att ha kontroll på vaccinationer

En privatperson kan idag inte få en samlad bild över sina vaccinationer eller information om när det är dags att förnya en vaccination. Istället får personen själv försöka hålla en samlad bild för sig och sina anhöriga.

Att starta en cateringfirma i Stockholms län

En restaurangföretagare som ska etablera en cateringfirma i Stockholms län behöver i dag navigera i 26 kommuners mycket olika tillståndstjänster, trots att kommunernas verksamheter inom detta område är reglerat i lagstiftning. Kommunerna lägger stora resurser på att skapa egen information och egna e-tjänster, vilket innebär ett slöseri med resurser och i värsta fall kan medföra rättsosäkerhet i beslutsfattandet. Om kommunerna kan enas om gemensam information, guider och tjänster för restaurangföretagare så uppstår nytta både för företagarna och för kommunerna.

Att följa status för en remiss till specialistvård

En patient som fått en remiss har idag inga möjligheter att följa status för sin remiss. Det resulterar i att patienten ringer för att få reda på status vilket är tidsödande för patienten och belastar vårdgivarens resurser i onödan.

En samlad bild av patientens läkemedel

Trots digitalisering av hälso- och sjukvården under många år kan vårdpersonalen inte se en samlad läkemedelslista för en patient. Sjukhuset kommer inte åt alla relevanta uppgifter digitalt för en patient, både på grund av restriktioner i lagar och att IT-stödet inte är byggt på ett ändamålsenligt sätt.

Tjänstelegitimation för medarbetare

Eftersom det saknas en nationell e-legitimation för tjänstebruk måste medarbetare på en kommun idag använda sig av manuella vägar eller sin privata e-legitimation för åtkomst till myndigheters tjänster.

1.2. Ett digitalt vägtrafiksystem för digital förnyelse

Gemensamma förutsättningar för digital utveckling går att likna vid vårt fysiska vägtrafiksystem. Det finns ett välutvecklat vägnät där vägarna underhålls av olika aktörer beroende på vägtyp. Vi har nationellt reglerat att i Sverige råder högertrafik, vi är överens om att det inte går att ha vänstertrafik i Linköping och högertrafik i Norrköping. Vi har bestämmelser för broars bärighet och det finns ett välutvecklat regelverk som skyddar trafikanterna, både fysiskt och ekonomiskt om olyckan är framme. Det är dock den enskildes ansvar att följa regelverket, stanna vid rödljus, hålla hastighetsbegränsningarna, inte dricka alkohol osv. Körkort krävs för att framföra olika typer av fordon. Om då fokus ligger på att ta fram så snabba bilar som möjligt medan satsningar på vägar och trafikregler halkar efter, blir färden skumpig, farlig och ibland helt omöjlig, hur avancerad och snabb bilen än är.

Utvecklingen av det digitala vägtrafiksystemet för offentlig sektor har inte prioriterats eftersom fokus till stor del har legat på att utveckla så många e-tjänster (jämför med snabba bilar) som möjligt. När privatpersoner och företagare nu ställer krav på mer samverkande tjänster blir bristerna i det digitala vägtrafiksystemet uppenbara. Eftersom vi inte har bestämt om vi ska köra till höger eller vänster eller vilka andra trafikregler som ska gälla är det svårt att få tjänster och information från olika aktörer att samverka på ett enkelt och sammanhållet sätt.

När det gäller utförandet av välfärdstjänster är det även vanligt att kommuner, landsting och regioner tillämpar valfrihetssystem och upphandling för att sköta utförandet av välfärdstjänster via andra företag eller organisationer. Detta sker t.ex. inom skola, vård, omsorg och samhällsbyggnad. För att digital utveckling med ett livshändelseperspektiv ska vara möjlig behöver det gemensamma digitala vägtrafiksystemet även kunna användas av de privata aktörer som utför välfärdstjänster på uppdrag av offentlig sektor.

Ett gemensamt digitalt vägtrafiksystem måste vara rättssäkert, skydda den information som ska skyddas, öppna upp den information som ska vara fri, gallra den information som inte får sparas och bevara den information som ska finnas kvar för eftervärlden. Det digitala vägtrafiksystemet måste framför allt garantera den integritet som gör att privatpersoner, företag och offentliga aktörer inte tvekar att använda digitala tjänster eller att utföra sina transaktioner via det digitala vägnätet.

1.3. Gemensam kraftsamling för bättre samverkan

Sveriges kommuner, landsting och regioner har under lång tid arbetat med enskilda krav på systemstöd och har beställt egna lösningar i olika versioner för att fylla samma behov. Detta har lett till en situation där kommuner, landsting och regioner idag har en dyr och svårförvaltd systempark som är svår att integrera vid utveckling av nya tjänster.

För att undvika att inlåsning i verksamhetssystem fortsätter, krävs tydliga gemensamma förutsättningar att förhålla sig till vid upphandling av nya systemstöd och tjänster. Då undviks

felaktiga satsningar, att pengar läggs på att lösa samma problem på flera håll och att extra pengar behöver läggas på att i efterhand lösa brister som kunde ha förutsetts om rätt information och förutsättningar hade funnits.

Kommuner, landsting och regioner behöver tillsammans med SKL göra en kraftsamling för att etablera de gemensamma förutsättningar för digital utveckling som krävs. Först då skapas möjligheter att bli bättre och göra mer samordnade beställningar av digitala tjänster och verksamhetssystem. Gemensamma förutsättningar skapar en bättre samverkan med leverantörer tack vare tydligare krav som ger marknaden möjlighet att bli ett mer innovativt stöd i kommuner, landsting och regioners digitala verksamhetsutveckling.

2. Gemensamma förutsättningar för digital utveckling inom Europa

I detta avsnitt beskrivs några av de aktuella satsningar som genomförs inom Europa för att skapa förutsättningar för ökad digital samverkan mellan medlemsländerna.

2.1. Regelverk för gemensamma förutsättningar inom EU

Offentliga förvaltningar inom Europa behöver samordna sig över gränserna vid utveckling av digitala lösningar för att undvika risken att skapa nya digitala hinder för förvaltningar, företag och privatpersoner. Vi vet inte på förhand vilka aktörer vi behöver ha digital samverkan med vilket innebär att standarder blir viktiga förutsättningar för att kunna samverka. Digital samverkan behöver bygga på ett antal gemensamma principer och modeller för att uppnå interoperabilitet (förmåga att effektivt fungera tillsammans) mellan länder.

EUs Digital Single Market

Inom EU presenterades under 2015 en omfattande satsning på digitalisering med ett antal åtgärdsområden fram till 2020. (http://ec.europa.eu/sweden/news/20150325_sv.htm). Flera av dessa åtgärdsområden pekar ut behovet av att ta bort hinder mot att utveckla effektivare tjänster med sammanlänkad information. Bland åtgärdsområdena beskrivs även där behov av investeringar i infrastruktur, standarder och regelverk för att åstadkomma gränsöverskridande och samverkande tjänster för privatpersoner och företag. Genom att skapa gemensamma förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner ökar också möjligheten till en ökad samverkan inom EU.

European Interoperability Framework (EIF)

Interoperabilitet är en förutsättning för ett effektivt tillhandahållande av europeiska offentliga tjänster. Det Europeiska ramverket för interoperabilitet tar upp behovet av samarbete mellan offentliga förvaltningar inom Europa. Målet är att öka utbyte av information mellan offentliga förvaltningar för att uppfylla rättsliga krav eller politiska åtaganden, dela och återanvända information mellan offentliga förvaltningar för att öka den administrativa effektiviteten och minska den administrativa bördan för privatpersoner och företag.

Syftet med europeiska ramverket för interoperabilitet (EIF) är att

- främja och stödja genomförandet av europeiska offentliga tjänster genom att främja gränsöverskridande interoperabilitet

- att vägleda offentliga myndigheters insatser att tillhandahålla europeiska offentliga tjänster till företag och privatpersoner
- att komplettera och knyta samman nationella interoperabilitetsramar (NIF: s) i en europeisk dimension.

Electronic identification and trust services (eIDAS)

EU har i förordning eIDAS beslutat om att införa e-legitimeringar och underskrifter över landsgränserna. För svenska offentliga myndigheter innebär förordningen en skyldighet, för tjänster som riktar sig till allmänheten, att från 29 september 2018 acceptera godkända utländska e-legitimationer från EU/EES-länder, på motsvarande villkor som för svenska e-legitimationer. För den privata sektorns tjänster är denna möjlighet frivillig.

För att underlätta interoperabilitet över landsgränserna har varje medlemsstat en nationell nod som ansvarar för att sköta trafiken som rör elektronisk identifiering till och från landet. Både tjänster i offentlig och privat sektor samt e-legitimationsleverantörer ska ta emot och skicka elektroniska identifieringar via en svensk eIDAS-nod.

2.2. Svensk anpassning till EUs ramverk

I Sverige har e-delegationen tagit fram ”19 vägledande principer för digital samverkan” och ”Vägledning för digital samverkan” som baseras på det europeiska arbetet för att uppnå interoperabilitet inom EUs inre marknad. Syftet är att ge stöd till organisationer som behöver samverka vid utveckling och förvaltning av gemensamma digitala tjänster.

De 19 principerna för digital samverkan utgår från regeringens mål i ”Strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning”, vilka är samma mål som återfinns i SKLs ”Strategi för e-samhället”. Eftersom dessa principer kommer att utgöra en grund i offentlig sektors digitala verksamhetsutveckling är det viktigt att kommuner, landsting och regioner tillsammans ställer sig bakom och aktivt använder principerna i sitt utvecklingsarbete. Principerna uttrycker väl de grundläggande förutsättningar som krävs för en effektiv digital utveckling i kommuner, landsting och regioner och därför utgör de en viktig stomme i denna handlingsplan.

Principer för digital samverkan
Grundprinciper
<ol style="list-style-type: none"> 1. Utgå från medborgarnas livshändelser 2. Låt digitala möten ske på användarnas villkor 3. Upprätthåll rätt nivå på informationssäkerhet och integritet 4. Delegera mandat och ansvar 5. Låt behov och nytta vara styrande
Arkitekturprinciper
Digitala möten
<ol style="list-style-type: none"> 6. Låt digitala kanaler vara det primära alternativet 7. Anpassa till olika gruppers och individers behov 8. Öka medborgarnas insyn och möjligheter att påverka 9. Öppna upp för externa innovatörer 10. Återanvänd redan inlämnad information
Tjänste- och processsamverkan
<ol style="list-style-type: none"> 11. Bestäm och tillämpa gemensamma begrepp, modeller och mönster 12. Tillgängliggör och återanvänd information och tjänster på ett enhetligt sätt

13. Bygg tjänstebaserat 14. Hämta information vid källan 15. Använd öppna standarder
Informationssäkerhet och juridik 16. Bedriv ett riskbaserat informationssäkerhetsarbete 17. Skydda den personliga integriteten 18. Beakta informationens skyddsvärde i hela kedjan 19. Analysera rättsliga förutsättningar

3. Digital förnyelse av Sverige - digitalt först

Regeringen och SKL har undertecknat en gemensam avsiktsförklaring med syftet att samverka för att skapa en offentlig förvaltning som möter upp mot privatpersoners, organisationers och företags förväntningar i ett allt mer digitaliserat samhälle. Avsiktsförklaringen slår fast att för att skapa en samverkande och innovativ offentlig förvaltning måste den digitala förnyelsen prioriteras på allvar. En viktig princip för att nå dessa förväntningar är att offentlig sektor måste övergå till att tänka digitalt först, dvs. att prioritera digital service i första hand och erbjuda personlig service där det behövs. Samarbetet kommer att konkretiseras i en gemensam färdplan för en digital förnyelse av Sverige. Som stöd för satsningen har regeringen även tillsatt ett strategiskt råd med representanter för myndigheter, kommuner, landsting, regioner och SKL.

3.1. SKLs roll i en digital förnyelse av Sverige

SKLs styrelse beslutade 2011 "Strategi för e-samhället" med följande mål:

1. Enklare vardag för privatpersoner och företag
2. Smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet
3. Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten.

I SKLs inriktningsmål för 2016-2020 fastslås följande sex mål för digital utveckling:

1. SKL ska verka för att privatpersoner och företagare har tillgång till fler och bättre digitala tjänster från offentlig sektor.
2. SKL ska verka för att det stöd staten ger till kommuners, landstings och regioners digitalisering samordnas och utgår från lokala och regionala behov.
3. SKL ska verka för att grundläggande information om person, företag, fastighet och geografi som staten förfogar över ska vara fritt tillgänglig för kommunernas, landstingens och regionernas verksamhet.
4. SKL ska verka för att kommuner, landsting och regioner stärker sin digitala kompetens och fullt ut tar till vara möjligheten att utveckla verksamheten med stöd av digitalisering
5. SKL ska verka för nationella överenskommelser mellan kommuner, landsting och regioner om strategisk målarkitektur.
6. SKL ska verka för transparenta verksamheter i kommuner, landsting och regioner, där data om verksamheterna är öppna och tillgängliga.

SKLs roll i en digital förnyelse av Sverige är att stödja kommuner, landsting och regioner i att utveckla välfärden med hjälp av digitaliseringens möjligheter. Detta innebär att SKL ska fungera både som möjliggörare och stöd för samverkande aktörer och föra upp frågor som behöver lösas av annan organisation, t ex lagstiftningsfrågor, effektivare informationsutbyte med myndigheter och utveckling av gemensamma digitala tjänster över organisationsgränser.

SKL kan i sin roll som koordinator för kommuner, landsting och regioner rekommendera gemensamma förutsättningar som t.ex. gemensamma standarder och arkitektur för att en ändamålsenlig tjänsteutveckling för verksamhetens behov ska kunna uppfyllas.

4. Målbild 2025

Tänk om...

- ...det sjuka barnet kan hålla i en nalle, som samtidigt tar emot data om exempelvis temperatur och puls och som föräldrar och läkare lätt kan få tillgång till.
- ...återkoppling på hur patienterna reagerar på läkemedelsbehandling går att samla in momentant vilket gör det snabbare att anpassa läkemedlet till bästa effekt och möjliggör individualiserad vård
- ...alla invånare och företagare upplever den offentliga förvaltningen som en helhet som erbjuder ett samlat stöd i varje unik situation.
- ...all öppen offentlig information publiceras som öppna data i samma stund som den produceras och kan därmed återanvänds av andra på ett smart sätt.
- ...all statistikrapportering mellan offentliga aktörer sköts per automatik.
- ...information inom offentlig sektor produceras enligt öppna standarder så att den kan flöda sömlöst inom och mellan organisationer och paketeras på det sätt som passar användaren bäst
- ...marknaden samspelar med offentlig förvaltning genom öppna standarder så att utbytbarhet och innovation främjas

De viktigaste förutsättningarna för att nå målbilderna ovan är att kommuner och landsting börjar se sin information som en strategisk resurs och en förnyelsebar råvara samt att den digitala utvecklingen baseras på gemensamma förutsättningar. När informationen kan flöda mellan organisationer på ett öppet men säkert sätt skapas förutsättningar för att erbjuda privatpersoner och företag digitala tjänster och information på det sätt som individen själv önskar. Med etablerade gemensamma förutsättningar ges möjligheter till en effektivare informationshantering, ett bättre kunskapsunderlag för medarbetare, en snabbare och mer rättssäker hantering och en ökad innovation tack vare att spelreglerna för marknaden är tydliga. Att kunna återanvända den information som finns på ett effektivt sätt medför även att kostnaderna för den onödiga hantering som sker idag minskar. Utveckling av nya verksamhetsstöd enligt öppna standarder och överenskomna principer ger en mer hållbar utveckling och större framtida flexibilitet.

Effekter

När de gemensamma förutsättningarna är etablerade kan följande effekter nås:

- Möjlighet att bedriva en samverkande utveckling med livshändelseperspektiv
- Gemensamma krav ger lägre upphandlingskostnader
- Möjlighet att optimera resurser genom att dela på utvecklingskostnader
- Minskad tid för införande av nya digitala tjänster
- En säker och kostnadseffektiv informationsförsörjning
- Utveckling av marknaden och ökad innovation genom att fler aktörer kan agera utifrån gemensamma förutsättningar

4.1. Ökad innovation i samspel med marknaden

För att kunna öka takten på verksamhetsutveckling inom kommuner och landsting är samspelet med marknadens aktörer viktigt. Genom ett stabilt regelverk med gemensamma förutsättningar kring bl.a. interoperabilitet och öppenhet, skapas förutsättningar för innovation och konkurrens.

Öppna gränssnitt sänker tröskeln för nya aktörer – som t ex tjänsteleverantörer - att komma in på marknaden vilket kan frigöra innovationskraften och leda till bättre, billigare och mer individualiserade tjänster vilket i sin tur gynnar privatpersoner och företag. Effekten påminner om hur marknaden ändrades när smartphones introducerades 2007 och som ledde till helt nya spelregler där många aktörer utvecklar tjänster baserade på ett gemensamt regelverk.

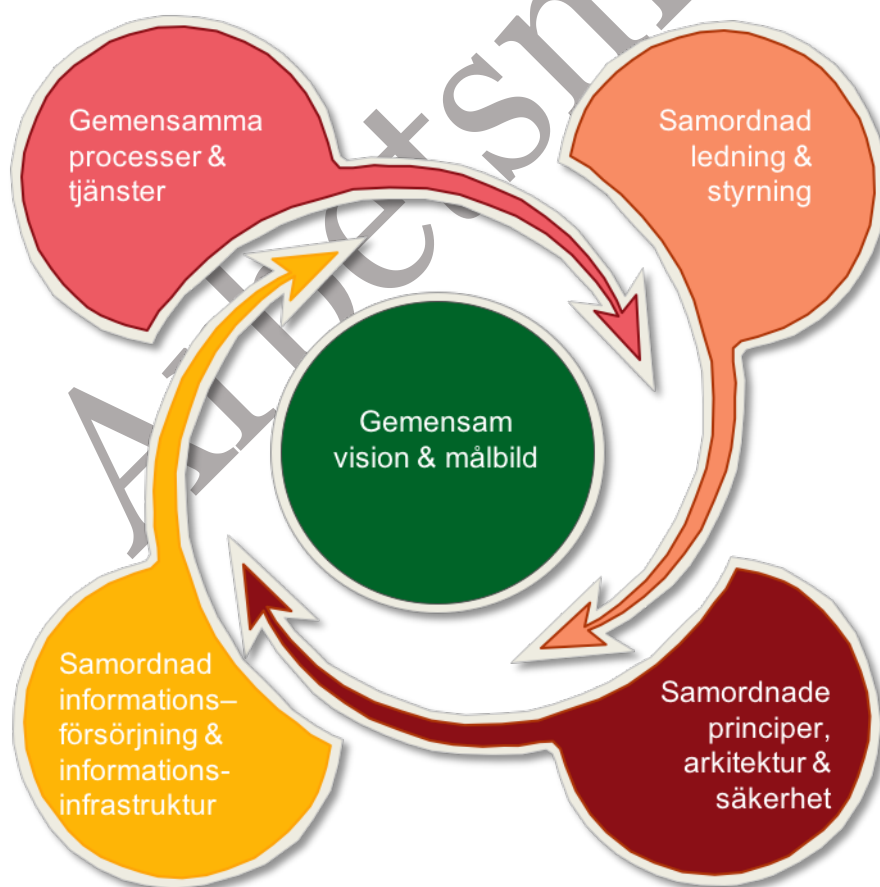
Effekterna av att satsa på gemensamma förutsättningar är:

- ✓ En tydlig öppen marknad som kan adresseras av såväl små som stora företag.
- ✓ Interoperabilitet och utbytbarhet, för att skapa förutsättning för innovation och konkurrens mellan alla aktörer och undvika inlåsnings effekter.
- ✓ Underlätta för kommuner och landsting i införande och stimulera spridning av nya innovativa tjänster.
- ✓ Medför möjlighet till verksamhetsutveckling, effektivisering och erfarenhetsutbyte
- ✓ Ger förutsättningar för svenska företag att delta på en större marknad utomlands, dvs. kan skapa förutsättningar för export för svenska företag

5. Genomförande och finansiering

5.1. Gemensamma förutsättningar för digital utveckling

Bilden nedan visar de gemensamma förutsättningar som krävs. Varje område bildar i sig ett insatsområde, men bidrar också till en större sammanhängande helhet. De fyra insatsområdena har identifierats för att skapa en bra grund för fortsatt digitaliseringsarbete och för att målen för respektive verksamhet och den gemensamma målbilden för offentlig sektor ska kunna nås.



Figur 1: Gemensamma grundläggande förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner.

För att åstadkomma dessa gemensamma förutsättningar krävs en kraftsamling både från SKL och från kommuner, landsting och regioner. Handlingsplanens del 2 beskriver målbilder och dels de aktiviteter som måste genomföras i samverkan med SKL som koordinator och dels de aktiviteter som varje enskild organisation måste genomföra på hemmaplan för att målbilderna ska nås.

5.2. Digitaliseringens förväntade effekter

Digitaliseringen ger stora möjligheter till effektiviseringar men framförallt möjlighet till högre kvalitet, särskilt ur användarens perspektiv. Inom exempelvis omsorgen införs i vissa kommuner projekt med digital tillsyn av äldre nattetid vilket förväntas spara kommunerna 70 000 kronor/användare och år. Digitala trygghetslarm ger också stora ekonomiska besparingar genom att äldre kan bo kvar hemma längre, liksom stora mänskliga vinster i högre säkerhet och välbefinnande för de äldre. Detta är bara några av de tjänster som redan finns och används.

Ett annat exempel där kraftiga besparingar både för kommun och för samhället i stort har gjorts med hjälp av digitaliseringen är den gemensamma digitala tjänsten SSBTek (Sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd) som sammanställer information från flera myndigheter för att underlätta handläggning av ekonomiskt bistånd i kommunerna. Inom ett år hade 220 kommuner anslutit sig och gav socialtjänstens handläggare en smart lösning på sin vardagsutmaning där det ofta tidsödande manuella arbetet med att samla in information hade bytts ut mot en digital informationsförsörjning.

Digitaliseringens stora positiva effekter kommer när dess möjligheter får påverka hur vi arbetar, hur organisationerna ser ut, affärsmodeller och samarbetsformer. Det här gäller i näringslivet, men också i offentlig sektor. För att använda digitaliseringens möjligheter krävs högre kompetens hos ledare och medarbetare. Det handlar om en digital verksamhetsutveckling, för att möta såväl ökande krav från privatpersoner och företag som de annalkande ekonomiska utmaningarna.

Med rätt kompetens skulle landstingen exempelvis se att ersättningsregler måste ändras så att ersättning utgår också till digitala vårdmöten, för att spara både tid och pengar, åt såväl den enskilde som åt organisationen. Tänk också på hur stora miljövinster det skulle kunna bli i glesbygdslänen om människor slipper köra till vårdcentralen.

Med en målmedveten styrning av skolväsendets digitalisering uppstår effekter där elever och personal får en ökad digital kompetens och de kreativa och kollaborativa förmågorna förbättras. Vi ser att kommunikationen mellan elever och pedagoger ökar, lärandet synliggörs på ett annat sätt, blir mer inkluderande, individanpassat och motiverande, vilket leder till en ökad måluppfyllelse.

Vi ser också att en förenklad och effektiviserad plan- och byggprocess kan medföra ökat bostadsbyggande och att fler jobb skapas genom att förenkla för företagen. Även inom miljöområdet finns vinster. Ett bättre utnyttjande av miljöinformation bidrar till att möta klimatutmaningen och nå de nationella miljö-kvalitetsmålen och generationsmålen. Digitala

lösningar ska bidra till minskad byråkrati, förenklat uppgiftslämnande och ökad möjlighet till självservice.

För att påvisa nyttan och adressera eventuell förskjutning av kostnadsfördelning, är det av stor vikt att alla satsningar beskrivs i någon form av kostnads- nyttokalkyl. Effekterna skall oftast tas hem lokalt och det är därför viktigt att beredskap finns så att effekthemtagningen realiseras och inte digitaliseringens kostnader läggs som ett ytterligare lager på en redan ansträngd kommun eller landstingsbudget.

Många kommuner och landsting är i ett dynamiskt och expansivt skede med pågående utvecklings- och förändringsarbete, samtidigt som ojämlikheten mellan invånare i olika kommuner tilltar. 2014 uppgav nästan hälften av alla kommunerna att de inte hade någon strategi för e-förvaltning alls och en femtedel erbjöd inte någon digital tjänst. Nästan alla kommuner uppgav att de var i stort behov av utbildning inom IT och teknikstöd för att kunna möta kraven på digitalisering och ta tillvara digitaliseringens möjligheter.

Digitaliseringen är i grunden positiv, men beredskap behöver finnas för att ta sig igenom de omställningsproblem som kommer dyka upp längs vägen. Mycket hänger på hur regioner, landsting och kommuner lyckas anpassa sig själva och regelverken till de nya förutsättningarna.

5.3. Omfördelning av kostnader

Kommuner och landsting har en avgörande roll för att digitalisera Sverige i och med alla de tjänster de levererar till privatpersoner och företag. De offentliga inköpen av varor och tjänster uppgår till cirka 20 procent av BNP, och hur man väljer att utforma dessa inköp har en stor betydelse både för den offentliga servicen och för ekonomin i stort.

Den absolut största delen av IT-inköp görs lokalt av kommuner, landsting och regioner. Endast en liten del av de medel som finns till förfogande används till att investera i gemensamma lösningar. En stor besparingspotential finns genom samverkan och digitalisering, men detta kommer då också betyda att enskilda kommuner och landsting behöver prioritera finansiering av gemensamma initiativ till förmån för att hantera sina utmaningar självständigt.

På samma sätt kan varje organisation behöva se över fördelningen av kostnader och nyttohemtagningar mellan verksamhet och IT. Det är viktigt att kommuner, landsting och regioner ser på sina egna organisationer ur ett helhetsperspektiv och att inte enskilda förvaltningar eller myndigheter inom organisationen särbehandlas. Enligt de årliga analysrapporterna som landstingens IT-direktörer gör så har landstingens IT-satsningar legat på en relativt stabil nivå om 2,8 procent av budget. Under flera år har ambitionen varit att öka satsningarna inom IT-området, men i realiteten har IT inte mer resurser nu är för ca 10 år sedan.

5.4. Finansieringsprinciper och långsiktighet

Alla digitaliseringsinitiativ som kommer ta resurser i anspråk eller har behov av finansiering behöver beredas i en gemensam beredningsprocess så att initiativets långsiktiga mål bedöms utifrån realiserbarhet och finansiering. Denna bedömning bör göras tidigt. Som underlag bör initiativet beskrivas på ett sätt så att bedömning kan ske både utifrån nyttoperspektiv, dvs. hur stor den beräknade nyttan är och var den uppstår samt kostnader för att genomföra initiativet och

vem som är finansiär. Förvaltningsaspekter behöver finnas med redan i den initiala bedömningen för att säkra långsiktighet i finansiering och ansvar. Oavsett om initiativet är lokalt eller gemensamt är det bra om det bereds utifrån ett långsiktigt perspektiv.

Grundprincipen är att varje tjänst ska finansiellt kunna bära sig själv och att projekt- och förvaltningsbudgetar ska omfatta de centrala resurser och kostnader som de upptar. Finansiering kan fås från medlemmar, statliga bidrag och andra externa intressenter. Det ska finnas en möjlighet att lånefinansiera utveckling där detta bedöms som en nödvändig lösning. En särskild finansieringspott för grundläggande förutsättningar och förstudier föreslås etableras för sånt arbete där medlemmarnas betalningsvilja är svag.

Behovet att hitta en nationell finansieringsmodell som stödjer gemensamma digitala lösningar inom hela offentlig sektor är stort och något som debatterats under många år. SKL behöver oavsett detta en egen hållbar finansieringsmodell för de kommun- och landstingsgemensamma digitala lösningar som bedöms som prioriterade för verksamheten i stort. Baserat på det senaste årets erfarenheter med bland annat tjänsten ekonomiskt bistånd, kan det konstateras att det finns en acceptans även hos kommunerna att delta med finansiering för att gemensamma digitala lösningar ska kunna utvecklas och nyttjas. Huvudtesen i SKLs finansieringsmodell är också att varje enskild tjänst ska kunna bära sina egna kostnader och finansieras av de som nyttjar tjänsten. Den kostnad som uppkommer för en gemensam tjänst ska jämföras med den kostnad som skulle uppstå om medlemmarna var för sig skulle utveckla, hantera drift och förvalta samma tjänst.

Ur ett kommun-, landstings- och regionperspektiv så är det förstås viktigt att kontinuerligt arbeta för att finna medfinansiering från externa parter såsom regeringen, myndigheter och andra aktörer t ex Vinnova. Ju större andel extern finansiering, desto mindre blir då tjänstens utvecklings- och förvaltningskostnad och därmed minskat behov av debitering från SKLs medlemmar. Det är dock viktigt att inte bara se till att externa medfinansierare bidrar till utvecklingskostnaden utan att det finns ett långsiktigt finansiellt åtagande för tjänstens alla kostnader över tid.

5.5. Ett gemensamt genomförande

Arbetet med att etablera de gemensamma förutsättningar som handlingsplanen beskriver kommer att ta flera år. Kontinuitet och långsiktighet är viktiga framgångsfaktorer samtidigt som flexibilitet till förändringar är viktigt. Därför föreslås att arbetsgrupper etableras som har ansvar för varsitt av de fyra insatsområdena. Arbetsgrupperna bör bestå av representanter från SKL, kommuner, landsting och regioner som har god kompetens kring respektive insatsområde. Varje arbetsgrupp ansvarar för att insatsområdet utvecklas och ska göra en årlig planering och prioritering av aktiviteter som ska genomföras. Dels en detaljplanering av aktiviteter inför kommande år och dels en grövre mer långsiktig planering som utgör underlag för kommande rambudget inom respektive organisation. Genomförandet av de planerade aktiviteterna kommer att kräva resurser och finansiering både på lokal, regional och nationell nivå varför en synkronisering med ordinarie budgetprocess är mycket viktig.

DEL 2

6. Etablering och införande av gemensamma förutsättningar för digital utveckling

Nedan beskrivs målbilder och aktiviteter för de fyra insatsområden som tillsammans bildar kommuner, landstings och regioners gemensamma förutsättningar för digital utveckling.

6.1. Samordnad ledning och styrning

En av framgångsfaktorerna vid verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering i kommuner, landsting och regioner är samverkan. Förmågan att samarbeta med andra, dra nytta av varandras erfarenheter och samutnyttja resurser är vital för att driva arbetet effektivt. Samverkan sker på olika nivåer, såväl nationell, regional, lokal och mellan förvaltningar i kommuner, landsting och regioner. För att nå leveranser som genererar nytta behöver samverkan sättas upp i effektiva former, med definierat mål och nytta, och spelreglerna klara för hur beslut fattas och att beslut fattade inom ramen för samverkan också skall följas. Att ta tillvara på resultat från samverkan som redan sker ute i landet, eller att hitta intresserade samarbetspartners som kanske är geografiskt spridda, är ytterligare möjligheter för att komma snabbare framåt.

För underlätta samverkan mellan medlemmarna tar SKL just nu fram en första version av en samverkansyta. Där ska det vara möjligt att dela idéer, erfarenheter, hitta samverkanspartner för insatser, förankra förslag, arbeta med crowd funding, informera om pågående utvecklingsinsatser, söka resurser och kompetenser, se de nationella tjänster som erbjuds samt ta del av öppen data mm som medlemmarna vill dela med varandra. Denna samverkansyta är ett viktigt verktyg och vägvisare för medlemmarna hur samverkan kan ske och målet är att skapa ett ökat engagemang i att dela med sig och återanvända det andra har gjort.

De juridiska frågorna kring samverkansformer förtjänar extra uppmärksamhet när en samverkan startas. Många faktorer påverkar valet av organisationsform. Förutom aktörernas antal och typ handlar det t ex om verksamhetens art, såsom frivillig verksamhet, obligatorisk, myndighetsutövning eller affärsverksamhet, samt synen på transparens och medborgarinsyn. Mer stöd kring detta finns att hämta i E-delegationens Vägledning för organisering. För att säkerställa att de lösningar som tas fram och den samverkan som etableras är juridiskt hållbar och att risker och kostnader kan undvikas är det viktigt att arbeta med kvalitetsaspekter redan från start.

Att digitalisera innebär att flera strukturer, samverkansformer, ledning, styrning, finansieringsmodeller samt gemensam infrastruktur måste finnas på plats och att det finns fungerade drift och förvaltning för det som måste upprätthållas gemensamt. Därtill behöver det gemensamma arbetet stämma överens med vad en kommun, landsting eller region får göra i enlighet med bland annat kommunallagstiftning, konkurrenslagstiftning, lokaliseringsprincip och LOU.

Inom ramen för regioner, landstings och Ineras gemensamma eHälsöarbete har formerna för en effektiv samverkan kring gemensamma tjänster och grundläggande förutsättningar mognat under åren. Det är viktigt att dessa erfarenheter kan återanvändas och synergier hittas mellan Inera och SKL när samverkan nu kommer att omfatta samtliga kommuner, landsting och regioner och fler

verksamhetsområden än eHälsa. Exempel på grundläggande förutsättningar för en effektiv digital utveckling är den arkitekturstyrning samt det gemensamma ramverk för teknisk interoperabilitet som har använts av landsting och kommuner inom eHälsa under lång tid i alla samverkansprojekt. Utgångspunkten i ramverket för interoperabilitet har varit sektorsoberoende mogna internationella standarder just för att kunna användas av flera verksamhetsområden utöver eHälsa.

Vissa tjänster kommer säkerligen kunna produceras bättre av kommersiella aktörer än av gemensamma skattemedel på central nivå. Samspelet mellan offentlig sektor och kommersiella aktörer behöver vara tydligt uttalat så att ett spelrum skapas för ökad innovation och effektivitet. Det behövs en väl utvecklad process som hanterar leverantörers anslutning till gemensam infrastruktur och gemensamma tjänster på ett effektivt och kontrollerat sätt,

Lokala beslut om att följa de gemensamma rekommendationer som ges på central nivå behöver fattas., Och självklart behöver visionen och målbilden för olika verksamhetsområden vara överenskommen och kommunicerad så att kommuner, landstings och regioners verksamhetsstrategier går i takt.

M1 – Mål 2025 – Effektiv styrning	
Beskrivning	SKLs erbjudna gemensamma tjänster för hela den kommunala bredden är efterfrågade av medlemmarna och SKL arbetar utifrån medlemmarnas prioritering. Medlemmarnas styrning av den egna organisationen är mogen att ta emot och hantera resultat från nationell samverkan.
Motivering	Idag saknar SKL ett tydligt tjänsteerbjudande. Det finns tjänster inom några verksamhetsområden som hanteras i strukturerade former, såsom tjänsterna inom det gemensamma eHälsarbetet, men övriga verksamhetsområden hanteras olika och med olika finansiering. De lokala organisationerna hos medlemmarna brottas med strukturer där mottagande av de nationella tjänsterna och utvecklingen mot en mer digital förvaltning behöver arbetas mer med.
Konsekvens	Det är svårt att överblicka vilka nationella tjänster som finns för hela den kommunala sektorn och omöjligt för den enskilda organisationen att avgöra vad som har långsiktig förvaltning och finansiering säkrad och därmed bör nyttjas och införas lokalt.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nya initiativ för samverkan och gemensam utveckling av tjänster för hela den kommunala sektorn bereds av SKL, SKLs företag och Inera för att säkerställa att långsiktighet finns innan arbetet sätts igång ✓ Alla erbjudna tjänster och gemensam infrastruktur finns beskrivet i en tjänstekatalog ✓ Självskattningsverktyg för bedömning av “digital mognad” finns tillgängligt ✓ Tydliga och lättanvända metoder och modeller för beräkning av gemensam nytta finns framtagna och stöd för dessa metoder finns ✓ Beställning, avtalshantering och fakturering är effektivt och automatiserat där det är möjligt ✓ Samverkansplattform för medlemmar finns på plats

Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nya initiativ kring samverkan beskrivs på ett enhetligt sätt ✓ Medlemmen har beredskap att betala för och implementera de nationella tjänster som tas fram inom olika verksamhetsområden ✓ Lokala initiativ som finns potential att sprida och återanvända nationellt skall beakta följsamhet till gemensamma regelverk redan initialt ✓ Framtaget självskattnings-verktyg för bedömning av “digital mognad” används ✓ Medlemmar använder SKLs samverkansplattform och mängden samverkan mellan medlemmar har ökat
---	--

M2 – Mål 2025 – Organisation och ansvar	
Beskrivning	Ansvarsfördelningen i <i>samverkan</i> kring gemensamma digitala lösningar är tydliggjord och ändamålsenlig.
Motivering	Idag är ansvarsfördelningen mellan organisationer i samverkan inte tydliggjord och SKLs roll i förhållande till medlemmar, Inera, statliga myndigheter och leverantörer behöver tydliggöras och vara ändamålsenlig.
Konsekvens	Det finns områden som dubbelarbetas av flera organisationer och andra områden som faller mellan stolarna. Otydlighet i ansvarsfördelningen bidrar till en tröghet i utvecklingen av gemensamma digitala lösningar.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Överenskommelse med staten om färdplan med utpekade livshändelser ✓ Tillse att juridisk hållbar konstruktion finns så att SKL och dess bolag inklusive Inera AB kan hantera digitaliseringsfrågorna på ett ändamålsenligt och effektivt sätt ✓ Återanvänd erfarenheter, strukturer och andra grundläggande förutsättningar från eHälsa och hitta bra synergier mellan Inera och SKL när andra områden skall digitaliseras ✓ Etablera arbetssätt för samverkan på olika nivåer, såsom strategiska portföljbeslut, resurs- och kompetensdelning inom utvecklingsinsatser, kommunikationsansvar mm
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medverka i enlighet med handlingsplanens förväntade forum ✓ Hålla sig informerad över tid kring SKLs uppdrag och påverka inriktning och upplägg ✓ Ta initiativ till potentiella samverkansområden och lyfta frågor i rätt organisation och forum

M3– Mål 2025 – Juridiska förutsättningar	
Beskrivning	Förutsättningar finns för att på ett rättsligt hållbart sätt samverka, utbyta information, utveckla tjänster, gemensamt äga och samförvalta.
Motivering	Medlemmarnas möjlighet att dela tjänster med varandra eller gemensamt äga och samförvalta tjänster har en juridisk hållbar konstruktion. Att regelförändringar med påverkan inom området digitalisering identifieras

	tidigt och att konsekvens- och behovsanalys vad gäller stöd, rådgivning och verktyg genomförs.
Konsekvens	Genom att säkerställa att rättsliga förutsättningar finns för samverkan, informationsutbyte, funktionalitet i lösning eller liknade, kan kostsamma felsatsningar undvikas. En kvalitetssäkring för digitaliseringsarbetet uppnås och risker för oväntade negativa effekter kan undvikas. Att säkerställa rättsliga förutsättningar ger också bättre förutsättningar att bibehålla enskilda individers förtroende. En del av verksamhetens måluppfyllnad avser följsamhet mot lagstiftning och genom att säkerställa att dessa aspekter tas med skapas möjlighet för organisationerna att nå sina mål. Ett samlat arbete med att bevaka och påverka utvecklingen av nya regelverk kan även bidra till att förbättra förutsättningarna för samverkan och digitalisering.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intressebevakning av relevanta rättsområden och kommande regelförändringar för att stödja digitalisering och utveckling. ✓ Beskriva behov av stöd, rådgivning, verktyg. ✓ Ge stöd vid analys av rättsliga förutsättningar vid utveckling av digitala tjänster ✓ Vägledning om juridiskt hållbar organisationsform för gemensamma lösningar och tjänster.
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se över processer för projekt, utveckling, upphandling och liknande så att rättsliga förutsättningar kontrolleras på ett systematiskt sätt. ✓ Regelbundet följa upp att detta tillämpas i organisationen. ✓ Tillämpa och besluta om införande av de vägledningar, modeller och lösningar som tas fram nationellt. ✓ Bidra med kompetens till behovsanalys för utveckling, översyn, regelförändringar.

M4 – Mål 2025 – Finansiella förutsättningar	
Beskrivning	Modell för finansiering av hela livscykeln för gemensamma tjänster där SKL är involverad är etablerad.
Motivering	Många av de utvecklingsinsatser som idag drivs inom SKL har inte en säkrad finansiering för införande, nyttorealiserings , drift och förvaltning.
Konsekvens	SKL behöver etablera en gemensam finansieringsmodell som säkerställer ett långsiktigt åtagande, möjlighet att bedriva förstudier och utveckla grundläggande förutsättningar och ger möjlighet att lånefinansiera utveckling. Det behövs en enhetlig struktur och principer för hur tjänster som erbjuds medlemmar ska finansieras långsiktigt via t ex debitering hos de som nyttjar tjänsterna.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Att publicera nuvarande tjänster med långsiktig finansiering i en första version av tjänstekatalog (ett smörgåsbord för medlemmarna att nyttja). ✓ Utarbeta finansieringsmodell, inkl principer, ansvar, möjlighet att

	<p>lånefinansiera utveckling, debiteringsmodeller, mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utföra en översyn av SKLs nuvarande tjänster för att säkerställa budget och ansvar för långsiktighet i tjänsterna. ✓ Hitta ett arbetssätt för att säkerställa medlemmarnas intresse och betalningsvilja för nya utvecklingsförslag ✓ Integrera tjänsteportföljen hos Inera med de tjänster som finns hos SKL till en gemensam tjänsteportfölj för kommuner och landsting. ✓ Säkerställ att policy och arbetssätt för dialog och samverkan med kommersiella aktörer finns, som en möjliggörare för snabbare verksamhetsutveckling och innovation.
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Att hämta hem kunskap om vad som hanteras inom ramen för samverkan och erbjuds som ett gemensamt utbud ✓ Att i den årliga verksamhetsplaneringen budgetera och planera för införande av gemensamma tjänster och följsamhet till gemensamma kravställningar ✓ Att arbeta med nyttorealiserings inom den egna organisationen genom användande av gemensamma tjänster och kravställningar

M5 – Mål 2025 – Samspel med kommersiella aktörer	
Beskrivning	Kommersiella aktörer levererar tjänster baserat på nationell informationsarkitektur och nyttjar nationell infrastruktur
Motivering	Under 2015 gjordes en utredning som påvisade möjligheten att kommersiella aktörer kan skriva formellt avtal med Inera AB för att använda den gemensamma infrastruktur och informationsförsörjning som under många år har byggts upp och tack vare den erbjuda nya innovativa eller förbättrade tjänster till landsting och kommuner. Denna möjlighet är ännu inte utnyttjad till sin fulla potential och behöver få mer genomslagskraft och även erbjudas för tjänster inom hela den kommunala bredden.
Konsekvens	Att använda det informations nav som har byggts upp gemensamt utifrån fastställda regler och överenskomna profiler för integration av verksamheternas systemstöd öppnar upp en möjlighet att kommuner och landsting kan ha fortsatt dialog med sin lokala leverantör, som i sin tur ser till att anslutning finns till den nationella informations infrastrukturen. Den information som skall digitaliseras kan på så vis visas upp i användarens ordinarie arbetsverktyg vilket underlättar användning och därmed den lokala nyttohemtagningen.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifiera och beskriv affärsmodeller som möjliggör för industrin att ta en tydlig roll i digitaliseringen av offentlig sektor ✓ Etablerad samverkan med leverantörsföreningar avseende standardisering och referensarkitektur ✓ etablera kontinuerlig leverantörsdialog kring kommunal sektors behov och möjligheter att samverka kring lösningar ✓ Publicering av gemensamma krav och förutsättningar som bas för utveckling av nya digitala stöd.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sourcingstrategi framtagen för SKL med analys av SKLs nuvarande tjänster och förvaltningsobjekt ✓ Regelverk för kvalitetssäkring finns framtaget ✓ Certifiering av leverantörer möjlig för uppkoppling mot gemensam infrastruktur
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Använder gemensamma krav och förutsättningar vid upphandling av nya verksamhetsstöd

6.2. Samordnade principer, arkitektur och säkerhet

Området principer, arkitektur och säkerhet omfattar följsamhet till lagstiftning, standarder och ramverk inom områdena:

- rättsliga förutsättningar,
- arkitekturprinciper,
- öppna standarder
- referensarkitekturer,
- standarder för informationssäkerhet,
- arkitektur för gemensamma tjänster
- vägledningar och regelverk samt
- termer och begrepp.

Tillämpning av gemensamma principer, standarder och arkitektur ger rättssäkerhet och kvalitetssäkrar informationen och de tjänster som tas fram. De utgör även en nyckelfaktor för att samverkan över organisationsgränser och återanvändning av information ska kunna genomföras i praktiken.

Gemensamma principer för arkitektur och regelverk innebär att man gemensamt formulerar och tillämpar ett antal väsentliga förhållningssätt och utgångspunkter. Detta skapar en helhet för att säkra att planering, utveckling och förvaltning av gemensamma lösningar hålls samman. Det möjliggör även att utvecklingstider kan förkortas, att kvaliteten i leveranser höjs och att utvecklingsinitiativ får lättare att göra rätt från början. Även redan genomförda tjänster behöver arbeta för att successivt närma sig de gemensamma principerna. En nyckelfaktor för att lyckas med detta är avstämning mot de gemensamma principerna så tidigt som möjligt i planeringen av nya initiativ. Att genomföra förändringar sent i utvecklingsprocessen är kostsamt och kan leda till förlorat förtroende som kan vara svårt att reparera. Samtidigt är det viktigt att det finns något att styra initiativen mot. Det kan exempelvis vara referensarkitekturer och regelverk. De riktigt stora effekterna uppnås först när många inom kommuner och landsting ansluter sig till de gemensamma principerna.

Grundkrav på att framtagna principer ska vara:

- ✓ Förankrade - grundprinciper ska beslutas på högsta ledningsnivå. Övriga principer beslutas på lämpliga undernivåer (så få som möjligt).
- ✓ Begripliga - principernas grundsatser (uttryck, logisk grund, slutsats) ska lätt kunna förstås.
- ✓ Robusta - principerna måste vara exakt formulerade för att kunna ge ett otvetydigt underlag för användning.

- ✓ Kompletta och konsistenta - principerna bör vara heltäckande, men får ändå inte vara motsägelsefulla.
- ✓ Stabila - principerna ska vara stabila över tid, men ändå kunna genomgå en ändrings- och livscykelhantering.
- ✓ Spårbara - principerna ska kunna härledas till uppsatta strategier och mål.

M6 – Mål 2025 - Principer om förutsättningar för digital samverkan	
Beskrivning	Principer om förutsättningar för digital samverkan, baserade på EU:s och nationella principer används av samtliga kommuner, landsting och regioner.
Motivering	<p>Gemensamma, kända, accepterade och beslutade principer om grundläggande förutsättningar möjliggör digital samverkan och utveckling och skapar en helhet för att säkra att planering, utveckling och förvaltning av gemensamma och egna lösningar hålls samman.</p> <p>Det möjliggör även att utvecklingstider kan förkortas, att kvaliteten i leveranser höjs och att utvecklingsinitiativ får lättare att göra rätt från början. Genom att använda redan beslutade och etablerade principer inom EU, nationellt och inom kommuner, landsting och regioner, som utgångspunkt nås snabbare resultat och förankring.</p> <p>Nya principer bör bara formuleras i den mån man anser att det finns behov som inte täcks av befintligt underlag.</p> <p>Med <i>principer</i> avses i detta sammanhang fast formulerade utgångspunkter och vägval i viktiga frågor inom i första hand arkitektur, standarder och informationssäkerhet.</p> <p>Exempel på principer är de 19 principer som ingår i e-Delegationens vägledning för digital samverkan samt ”16 principer för elektronisk samverkan” från Kommunförbundet Stockholms län.</p>
Konsekvens	<p>En nulägesbild behövs för att beskriva vilka principer som finns från olika aktörer. Dessa behöver analyseras och därefter behöver ett urval göras med motivering som ger en tydlig beskrivning av skälen för varför principer väljs ut.</p> <p>Detta analys- och urvalsarbete bör bedrivas i brett forum för att uppnå förankring.</p> <p>Efter att principer har tagits fram och förankras krävs att samtliga kommuner, landsting och regioner ställer sig bakom dessa. Någon form av beslut eller liknande krävs.</p> <p>När principerna ska tillämpas krävs att dessa förvaltas och utvecklas. Det krävs också uppföljning av efterlevnad.</p>
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gemensamma principer arbetas fram ✓ Principer för respektive verksamhetsområde tas fram vid behov ✓ En förvaltning av principer ska upprättas ✓ System för uppföljning av efterlevnad
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Delta med resurser i arbetet med att ta fram principer ✓ Konsensus kring framtagna principer ✓ Att använda framtagna principer i sin digitala utveckling

M7 – Mål 2025 – Öppna standarder, interoperabilitet och integrationsprofiler	
Beskrivning	<p>Referensarkitektur och integrationsprofiler baserade på öppna standarder tas fram för olika områden där samverkan sker över organisationsgränserna för att kommunicera med varandra (uppnå interoperabilitet) samt minska utvecklingstiden.</p> <p>Genom att använda och ta fram öppna standarder och integrationsprofiler för integration med verksamhetssystem kan information återanvändas inom eller utanför de egna organisationsgränserna, inom hela ”koncernen Sverige”, vilket möjliggör nya tillämpningsområden. Detta ger en enhetlighet som underlättar utformning av nya och mer effektiva lösningar, vilka kan baseras på andras tjänsteutbud.</p>
Motivering	<p>De fördelar som uppnås genom att kunna återanvända utförda integrationer i verksamhetssystem baserade på öppna standarder är att:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utveckling baserad på öppna standarder leder till minskade utvecklings- och förvaltningskostnader - långsiktighet genom det finns ett utpekat ansvar för utveckling och förvaltning av standarderna. - återanvändning av redan utförda integrationer för ett annat ändamål, t.ex. livshändelser eller öppen data, minskar utvecklingstid och kostnad. - medborgarna får bättre stöd för sina livshändelser som går tvärs över olika huvudmän (myndigheter/kommuner/landsting/privata utförare) - underlättar utformning av nya och mer effektiva lösningar, vilka kan baseras på andras tjänsteutbud. - öppna standarder erbjuder en stor potential genom att externa innovatörer kan utveckla och erbjuda nya tjänster baserade på offentlig information.

Konsekvens	<p>Förvaltning behöver upprättas. Arbetet är långsiktigt och behöver vidmakthållas över tiden.</p> <p>Standarder och integrationsprofiler tas fram behovsdrivet, dvs. när behov uppstår. Strategi för finansiering av framtagande och förvaltning behöver tas fram.</p> <p>Kompetens behöver finnas gemensamt gällande teknik, informatik, juridik och som enskilda medlemmarna kan erhålla stöd från.</p> <p>Arbetet bör ske i samverkan med berörda samverkanspartner, t.ex. eSam och leverantörer.</p> <p>Omvärldsbevakning är ett viktigt inslag för att uppnå kompatibilitet av informationsutbyte inom EU och den inre marknaden.</p>
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peka ut standarder för interoperabilitet och referensinformationsmodeller för olika områden att förhålla sig till inte minst gällande tillgänglighet och användbarhet. ✓ Etablera ett tillvägagångssätt för kravfångst, kravanalys och

	<p>dokumentation.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etablera en enhetlig process och verktyg för hantering av löpande krav och ärenden. ✓ Etablera tydlig dokumentation för både verksamhetskrav, informationsspecifikationer, integrationsprofiler/tjänstekontrakt och tillämpningsanvisningar. ✓ Inför en transparent ärendehantering ✓ Inför tydlig process och verktyg för releasehantering och information. ✓ Inför centraliserad förvaltning för att systematisera arbetssätt, återanvända kompetens och grupperingar och enklare hantera domänöverskridande frågeställningar ✓ Inför terminologitjänst för kodverk ✓ Ta fram en samordnad utbudsinformation ✓ Beskriva området strategisk arkitektur och dess förvaltning ✓ Upprätta referensarkitekturer för olika områden/behov ✓ Inrätta former för arkitekturberedning av nya initiativ ✓ Stöd och granska projekt och förvaltningsobjekt utifrån ett helhetsperspektiv ✓ Upprätta styrande dokument, regelverk för interoperabilitet och ramverk att förhålla sig till vid utveckling av gemensamma tjänster ✓ Ta fram gemensamma mallar som stöd vid utveckling ✓ Ta fram presentationer för olika målgrupper för den strategiska arkitekturen
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Följa mallar och instruktioner för följsamhet mot interoperabilitetsramverk ✓ Bidra i arbetet med kravfångst och beskrivning av verksamhetens processer ✓ Kravställa beslutade integrationsprofiler i upphandling ✓ Bistå i strategi kring övergripande standarder för referensinformationsmodeller ✓ Delta i arbetet med resurser ✓ Tillämpa gemensamma kravspecifikationer vid upphandling

M8 – Mål 2025 - Informationssäkerhet

Beskrivning	Att säkerställa informationens riktighet, konfidentialitet, tillgänglighet och spårbarhet för verksamheter inom kommun, landsting och regioner och att individers tillit till informationshanteringen upprätthålls.
Motivering	Kommuner, landsting och regioner behöver arbeta systematiskt och riskbaserat med informationssäkerhet, för att kunna skydda sina informationstillgångar på lämpligt sätt och i enlighet med krav som ställs enligt lagstiftning, myndigheters föreskrifter och verksamhetens behov. Som stöd för arbetet ska Ledningssystem för Informationssäkerhet (LIS) införas i samtliga organisationer. Genom LIS kan ledningen i kommuner, landsting och regioner styra arbetet med informationssäkerhet på ett systematiskt sätt för att kunna planera, genomföra, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra säkerheten i verksamhetens informationshantering. Vid arbetet ska Svensk standard för Informationssäkerhet, ISO/IEC

	<p>27001:2014 och ISO/IEC 27002:2014 tillämpas.</p> <p>Arbetet ska samordnas för att möjliggöra ett säkert informationsutbyte och utgöra stöd för utveckling och digitalisering.</p> <p>Det samordnade arbetet ska fokuseras särskilt på arbete med informationsklassning och att fastställa skyddsnivåer som kan fungera som referens.</p>
Konsekvens	<p>Genom samordnat arbete vid införande av LIS kan samtliga kommuner, landsting och regioner uppnå målet på ett effektivt sätt.</p> <p>Vid ökad digitalisering krävs att samtliga organisationer uppnår en miniminivå av god informationssäkerhet, både för att klara ökade krav i lagstiftning, behov i verksamheten, att skydda sin information och för att upprätthålla individernas tillit. Kraven är till stor del likartade och det finns tydliga samordningsvinster.</p> <p>Tillämpning av ISO standard inom området skapar förutsättningar för utveckling och digitalisering genom att kommuner, landsting och regioner kommer att kunna deklarerat sin trovärdighet när det gäller förmågan att upprätthålla god informationssäkerhet mot ett enhetligt och kvalitetssäkrat ramverk.</p> <p>Genom att särskilt arbeta med informationsklassning och att fastställa skyddsnivåer kan organisationernas förmåga att hantera hot och risker samt genomföra lämpliga skyddsåtgärder förbättras. Samordningen möjliggör även informationsutbyte och förenklar vid digitalisering.</p>
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vägledning och stöd för införande av Ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) ✓ Utveckling av modeller, mallar, metoder som ska ingå i LIS och användas i arbetet. ✓ Utveckla verktyg och stöd för informationsklassificering. ✓ Stödja och verka för att principer och standarder används för att uppnå en lämplig nivå av informationssäkerhet med beaktande av kriterierna Riktighet, Konfidentialitet, Tillgänglighet och Spårbarhet. ✓ Att förbättra förmågan att genomföra lämpliga skyddsåtgärder genom att fastställa skyddsnivåer, på lokal nivå och i förhållande till gemensamt ramverk. ✓ Genomföra arbete med att fastställa skyddsnivåer, för kommuner, landsting och regioner. ✓ Uppföljning och mätning.
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Införa Ledningssystem för Informationssäkerhet (LIS). ✓ Tillräckliga interna resurser ska tilldelas för informationssäkerhetsarbetet. ✓ Arbetet ska följas upp av organisationens ledning.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utse ansvarig för informationssäkerhet. ✓ Delta i arbete på nationell nivå för gemensamma arbets sätt med LIS eller att det som etableras på nationell nivå efterlevs. ✓ Besluta om och genomföra informationsklassificering för att uppnå en lämplig nivå av informationssäkerhet med beaktande av kriterierna Riktighet, Konfidentialitet, Tillgänglighet och Spårbarhet. ✓ Kommuner och landsting genomför informationsklassificering av samtliga väsentliga informationsprocesser för att möjliggöra att dessa ges ett adekvat skydd utifrån kriterierna Riktighet, Konfidentialitet, Tillgänglighet och Spårbarhet. ✓ Kommuner och landsting säkerställer att rätt skyddsnivåer i förhållande till informationens skyddsvärde genomförs i den egna informationshanteringen samt hos leverantören.
--	--

6.3. Samordnad informationsförsörjning och informationsinfrastruktur

Enklare och snabbare informationsförsörjning i den offentliga sektorn skapar högre kvalitet och effektivitet i verksamheten. Även vardagen för privatpersoner och företag förenklas genom till exempel minskade krav på uppgiftslämnande och snabbare handläggning.

För att förbättra informationsförsörjningen inom den offentliga sektorn och mellan offentlig och privat sektor måste det vara enkelt, säkert och kostnadseffektivt att få tillgång till olika typer av information. Information som har bred användning och är kritisk för samhällets effektivitet, sk. grunddata, behöver vara stabilt tillgänglig dygnet runt till en rimlig kostnad. Ett utpekat förvaltnings- och samordningsansvar för kritiska informationsmängder minskar risken för dubletter och felaktigheter och skulle minska kostnaden för informationshantering hos många aktörer. Vägledande principer som att rätta i källan (t ex grunddata), att återanvända och automatisera informationsflöden och informationsunderhåll i största möjliga utsträckning behöver realiseras och efterlevas.

Det finns åtskilliga verksamhetsprocesser som är beroende av effektiv tillgång till information av god kvalitet, som t.ex. personuppgifter, företagsuppgifter, inkomstuppgifter, kontaktuppgifter, fastighetsinformation eller information om behöriga utförare, information som inte ägs inom den egna myndigheten/organisationen men som är nödvändig för att bedriva verksamheten. I dag hämtas denna information ofta manuellt, även maskinella överföringar förekommer. Genom att skapa fler tjänster för informationsförsörjning ges snabbare tillgång till rätt information. Samtidigt stärks även säkerhet och kvalitet genom att korrekt information finns tillgänglig vid rätt tid. De tidsbesparingar för handläggning av olika ärenden som en smartare informationsförsörjning bidrar till, är till gagn för såväl den egna organisationen, som för de privatpersoner, organisationer eller företag som är ärendets målgrupp. Fortfarande skapas lösningar som skapar nya hinder för verksamhetens användning. Att göra exakt rätt i förhållande till befintliga regler styr framtagandet av tjänster liksom tekniska förutsättningar. Det ger inte de

moderna och effektiva tjänster som samhället och välfärdsproducenterna efterfrågar och så väl behöver.

Informationsägarskap och hållbar informationshantering blir allt viktigare

Kunskapen på alla nivåer om informationshantering i en digital värld behöver höjas. Med en ökad förståelse och bättre kompetens kring informationshantering och informationsäggande skapas bättre förutsättningar för utveckling och förändring. Den ökade kunskapen ger också de ansvariga bättre möjlighet att ställa krav och följa upp att rätt åtgärder vidtagits.

För att skapa bättre tillgång till digital information av rätt kvalitet blir ägandeskapet av och ansvaret för informationen allt viktigare. Den information som används i gemensamma tjänster ägs ofta lokalt, i den egna verksamheten. Därför behöver rollen som informationsägare vara fastställd och tydlig liksom t.ex. begreppsägare och andra roller som förvaltar verksamhetens information. Informationsägarskap innebär mandat och befogenheter genom hela informationsförsörjningsprocessen. Informationsägaren ansvarar för informationens kvalitet, samt att hanteringen uppfyller krav på informations säkerhet, juridik, gallring och bevarande.

Informationsägaren har också ansvar för att beskriva den information som ska utbytas samt dess aktualitet. Genom att prioritera en långsiktig och hållbar informationshantering säkerställs att informationen blir en strategisk resurs i verksamhetens utveckling. Information som redan idag har tydligt ägarskap hos sektorsmyndigheter eller finns utpekad genom till exempel Inspiredirektivet borde ganska snabbt kunna drivas i riktningen mot ett ökat och bättre nyttjande. Varje informationsägare behöver ta fullt ansvar för sin information och även skyldigheten att göra den tillgänglig.

Ökad innovation och delaktighet med öppen information

Genom att arbeta aktivt för en smartare och öppnare förvaltning kan kommuner, landsting och regioner bidra till innovation och delaktighet. Ett viktigt steg på vägen är arbetet med att tillhandahålla öppen information, även kallat öppna data. Öppna data är information från offentliga organisationer som görs tillgänglig för vem som helst att använda, återanvända och distribuera, utan andra förbehåll än källangivelse och vidarelicensiering. Några har påbörjat arbetet men många fler behöver bidra. Det finns stora mängder information hos kommuner, landsting och regioner som andra aktörer kan använda för att utveckla nya tjänster, allt från koordinatsatta lyktstolpar och cykelbanor till kvalitet på barnomsorg och badvatten. Effekter av dessa tjänster kan t.ex. vara ökad service, fler arbetstillfällen och ökad delaktighet. Information är vår tids förnyelsebara råvara. Generella gränssnitt och öppna standards är genomgående ett bra sätt att underlätta för innovation.

En gemensam informationsinfrastruktur främjar ökad samverkan

En förbättrad informationsförsörjning förutsätter att en välfungerande gemensam informationsinfrastruktur finns på plats. En gemensam informationsinfrastruktur kan omfatta både offentlig och privat sektor, och utgöras av gemensamma regelverk, för teknik såväl som processer, juridik, definitioner, begrepp och funktioner, men även utgöra själva ”spåret” d v s reella tekniska lösningar. Infrastrukturen kan vara både centraliserad och distribuerad, behoven och möjligheterna avgör. Exempel på gemensam informationsinfrastruktur kan vara en informationsförsörjningsplattform, en tjänst för meddelandehantering, en loggtjänst, elektronisk identifiering, digitala kontaktuppgifter, en spärrtjänst eller samtyckeshantering. Vilka informationsinfrastrukturkomponenter och vilka samverkansflöden, verksamhetsprocesser, som informationen är en del av behöver identifieras och ligga till grund för den tänkta

målarkitekturen. Med den som referens kan sedan bastjänster och komponenter i referensarkitekturen realiseras av olika initiativ så att återanvändbarhet och effektivitet uppstår. Säkra meddelanden i alla led mellan myndigheter, utförare av välfärdstjänster, privatpersoner och företag är en tjänst som tydligt synliggör behovet att se till hela händelsekedjan och där man inte kan avgränsa den till att bara hantera något av perspektiven. Där behöver dels ett nytt helhetsgrepp tas och dels behöver erfarenheten tas med för att undvika att repetera misstag. För att hantera drift och förvaltning av gemensam informationsinfrastruktur med anslutande gemensamma tjänster behövs en organisation och standardiserade styrningsprocesser för både drift och förvaltning.

M9 – Mål 2025 – Gemensamma regler och informationsinfrastrukturer	
Beskrivning	Grundläggande gemensamt regelverk och informationsinfrastruktur inom offentlig sektor och mellan offentlig och privat sektor finns på plats, samt förvaltningsmodell för informationsinfrastruktur
Motivering	Större verksamhetsförändringar är normalt kopplade till utveckling eller införande av digitalt systemstöd. Där finns chansen att tydligt ange de principer som ska gälla långsiktigt och sätta målen för informationshantering och informationsförsörjning. Genom ett gemensamt, strukturerat arbete med framåtsyftande krav som sätter morgondagens förväntningar före gårdagens problem kan förändringsarbetet påskyndas och kvaliteten i slutresultatet höjas avsevärt.
Konsekvens	Dragkampen eller möjligen gränssättningen samt affärsmodellerna mellan sektorer skapar idag hinder som inte är acceptabla, det finns en skyldighet på alla nivåer hos alla aktörer att bidra till att hitta lösningar hur information ska hanteras och vem som tar ansvar för den.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ta fram en lösning för hantering av säkra meddelanden ✓ Etablera förvaltning av grundläggande informationsinfrastruktur inom ett antal prioriterade områden. ✓ Ta initiativ till att reda ut vilka "basdata" som är samhällsviktiga och etablera informationsägare för utvalda informationsmängder. ✓ Utifrån referensarkitektur bereda krav på och behov av regelverk för informationsinfrastruktur ✓ Verka för att externa marknadsaktörer kan bidra med innovativa lösningar som bygger på gemensam infrastruktur. ✓ Initiera utveckling och säkra långsiktig finansiering av drift och förvaltning av gemensam informationsinfrastruktur ✓ Verka för en nationell tjänst för digitala kontaktppgifter (digitalt folkbokföringsregister)
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Använda digitala lösningar för säkra meddelanden ✓ Kravställa och nyttja regelverk för gemensam informationsinfrastruktur ✓ Kompetensförstärka inom informationsinfrastruktur och tjänstearkitektur

M10 – Mål 2025 – Grundläggande grunddata

Beskrivning	Viktiga grunddatakällor inom offentlig sektor är identifierade, ansvar, roller och finansiering är definierade och en plan finns för att realisera tillgänglighet till dessa.
Motivering	Sektorsövergripande grunddatakällor behöver finnas angivna i en tjänstekatalog eller motsvarande, t ex persondata, anläggningsdata, utbudsdata Den information som är att betrakta som angelägen eller kritisk för samhället eller för kommunala verksamheter behöver identifieras och synliggöras då dessa bör få prioritet. Där finns förmodligen även kommunalt informationsägarskap som är odefinierat eller ottydligt och där en nationell harmonisering kan vara av stort intresse.
Konsekvens	Ett stort antal verksamhetsbeskrivande informationsmängder som behöver harmoniseras och definieras, kanske till och med standardiseras. Det arbetet kommer att ske över lång tid och ofta i anslutning till att nya tjänster tas i bruk och processer digitaliseras, men det är angeläget att arbetet påbörjas och synliggörs redan nu
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se till att fungerande förvaltning finns för ett antal grunddatakällor som används i praktiken av aktörer i offentlig sektor. Grunddata hämtas och rättas i källan. ✓ SKL verkar för att grunddatainformation är fritt tillgänglig för aktörer i offentlig sektor. ✓ SKL verkar för en fungerande förvaltning av information inom offentlig sektor, identifiera och utse begreppsägare, informationsägare mm
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Använda grunddatakällor enlighet med de gemensamma regelverken ✓ Administrera den information som de äger och ansvarar för i enlighet med de gemensamma regelverken ✓ Använda tillgängliga tjänster för informationsförsörjning för att effektivisera verksamheten.

M11 – Mål 2025 – Framtidssäker informationshantering	
Beskrivning	Sektorns information bevaras i e-arkiv och allmän information tillgängliggörs som öppna data
Motivering	Digitala ekosystem är oftast beroende av att delar av informationen ska lagras och bevaras. Informationsarkitektur genom hela kedjan underlättar och ökar kvaliteten även i den digitala arkiveringen. Att hantera information strukturerat är nödvändigt. Antalet organisationer som inför digitala arkiv behöver öka radikalt och antalet organisationer som tillgängliggör öppna datakällor likaså.
Konsekvens	Full effekt för både infrastruktur och tjänster uppnås bäst om alla skyndsamt tar till sig och genomför nödvändiga förändringar för att dra nytta av de nya möjligheterna. Idag finns flertalet efterfrågade och nyttiga tjänster där spridningstakten är allt för långsam.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SKL har inrättat en expertroll för stöd till medlemmar kring

SKL	<p>informationshantering. Här ingår bl a utbildning och kommunikation i frågor om ansvar, rättigheter och skyldigheter för medlemmarna inom informationsförsörjning</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SKL har förnyat ramavtalet för e-arkiv ✓ SKL har utvecklat publiceringen från Kolada (Kommun- och landstingsdatabasen från RKA) och andra statistikdatabaser som SKL ansvarar för
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medlemmarna har genomfört förstudie och har en plan för införande av e-arkiv och processer för arkivering av verksamhetskritisk information. ✓ Medlemmarna tillgängliggör öppen information kring geodata. ✓ Tillsätter en strategisk roll med ansvar för verksamhetens informationshantering och informationsförsörjning (informationsbehov, informationsflöden, informationsägare, informationsklassning, informationssäkerhet, gallring och bevarande m m) ✓ Planerar för och införa e-arkiv ✓ Publicerar öppna datamängder från Kolada ✓ Etablerar metod för att publicera öppna datamängder

6.4. Gemensamma processer och tjänster

Kommuner, landsting och regioner står för cirka 70 % av kontakterna med privatpersoner i offentlig sektor och åtta av tio företagare har kontakter med kommunen. Privatpersoner och företag förväntar sig god service och att digitala kontaktvägar blir förstahandsvalet för allt fler. Därför är det avgörande att kommuner och landstings service och myndighetsutövning kan erbjudas på ett smartare sätt via enkla, trygga och tillgängliga digitala tjänster.

Gemensamma digitala tjänster för privatpersoner och företag

För att kunna erbjuda en mer lättillgänglig service på ett kostnadseffektivt sätt behöver SKLs medlemmar i högre grad delta i utvecklingen av och använda sig av gemensamma digitala tjänster för privatpersoner och företag. Gemensamma tjänster innebär att olika offentliga och privata aktörer erbjuder digital service tillsammans i en och samma tjänst som kan vara i offentlig eller privat regi. Ett exempel är verksamt.se där statliga myndigheter och kommuner samverkar i en gemensam tjänst för att underlätta för personer som vill starta ett företag. Andra exempel är landstingens gemensamma tjänst 1177 Vårdguiden som erbjuder privatpersoner en samlad ingång till vårdtjänster, Minpension.se där Pensionsmyndigheten och ett trettiotal privata aktörer samverkar kring pensionsinformation och skanegy.se där kommunerna i Skåne har en gemensam tjänst för antagning till gymnasieskolan. Dessa tjänster gör det lättare för en användare att hitta rätt och att få en helhetsbild över de steg man behöver ta för att genomföra sitt ärende. De som upplever mest krångel idag är ofta de personer som har störst behov av stöd. Fler gemensamma tjänster skulle underlätta deras vardag genom att de får en sammanhållen service och slipper agera kurir mellan de inblandade aktörerna.

I regeringens satsning på Digitalt först¹ ingår ett antal initiativ där statliga myndigheter, kommuner och landsting ska samverka kring att utveckla digitala processer och tjänster som hänger samman i en helhet. Det är mycket viktigt att SKLs medlemmar bidrar i arbetet med att

¹ <http://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2015/10/nu-digitaliserar-vi-det-offentliga-sverige/>

utveckla och ansluta till dessa tjänster så att kommuner och landstings service blir en del i ett helhetsutbud som gör det enklare för användaren.

Det innebär också att de tjänster som utvecklas inom kommuner och landsting måste utvecklas på ett sådant sätt att de kan leverera information till och ta emot information från de gemensamma tjänsterna. För att åstadkomma det krävs att utvecklingen baseras på gemensamma förutsättningar för arkitektur, infrastruktur, principer och standarder.

Gemensamt basutbud av digitala tjänster och processer för kommuner

Landstingen är föregångare inom digital samverkan och har drivit utveckling av gemensamma tjänster inom vårdsektorn utifrån gemensamma förutsättningar en längre tid. Inom kommunsektorn har digitala tjänster utvecklats lokalt eller via olika samverkansgrupperingar. Varje part har utvecklat ett utbud av de vanligaste tjänsterna vilket innebär att samma typ av tjänst har utvecklats gång på gång. Man har även utvecklat tjänsterna på sitt eget sätt eftersom det inte har funnits några gemensamma förutsättningar att utgå ifrån. Utvecklingen av själva tjänsterna har fungerat ganska bra men trots att kommunerna i grunden har samma uppdrag har många samverkansprojekt stött på svårigheter när det kommer till att ensa processerna. En mängd olika processer används för att hantera samma ärendetyp. Det ställs olika krav kring vilken information som ska lämnas in och de juridiska kraven kring tjänsten kan variera. Även vad gäller t.ex. informations säkerhet, tekniska gränssnitt, användbarhet och tillgänglighet är kraven olika.

Olikheterna medför att privatpersoner och företag hanteras olika beroende på vilken kommun de har kontakt med. För att kunna erbjuda en större likabehandling, åstadkomma ett effektivare arbetssätt och möjliggöra automatisering av vissa tjänster är ett basutbud av tjänster och processer att föredra. Ett gemensamt basutbud av digitala tjänster och processer för de mest frekventa ärendetyperna skulle ge en effektivare utveckling och även ge möjlighet för alla kommuner att erbjuda en grundläggande digital service. Genom att utgå från att skapa värde för användaren och i så stor utsträckning som möjligt bygga tjänsterna på gemensamma förutsättningar samt återanvända öppna lösningar ökar möjligheten till bättre tjänster och billigare utveckling. Tjänsterna i ett gemensamt basutbud ska byggas så att de både kan användas lokalt och fungera som en del i de gemensamma digitala tjänsterna där fler aktörer samverkar.

Digitalt först i verksamheten

För att lyckas med gemensamma tjänster och processer krävs att varje verksamhet har goda förutsättningar för att utvecklas digitalt. Hittills har mycket fokus lagts på att skapa externa digitala tjänster medan den digitala utvecklingen av verksamheten inte har fått samma uppmärksamhet. För att nytta ska uppstå måste verksamheterna klara av att möta de digitala kunderna på ett bra sätt genom tillgång till rätt verktyg, smarta processer och rätt kompetens. Det måste bli tydligt i verksamheterna att digitalisering inte går att välja bort. Digitaliseringen är en realitet vare sig vi vill eller inte och är en förutsättning för en bibehållen välfärd.

Detta ställer krav på:

- systematisk digital kompetensutveckling,
- nya synsätt kring hur arbetet ska utföras,
- en bra digital arbetsmiljö,
- stöd i de fall befintliga arbetsuppgifter ersätts med nya.

Digitalisering är också en styrningsfråga och en systematisk förändringsledning krävs för att lyckas.

Gemensamt kravbibliotek för upphandling baserat på gemensamma förutsättningar
Idag används fortfarande många verksamhetssystem som inte är byggda för den typ av utveckling som krävs. Vid upphandling av nya system och tjänster är det viktigt att ställa rätt krav som ger bra förutsättningar för verksamheten att utvecklas digitalt och som ger hög tillgänglighet och användbarhet för användare med olika behov.

Kraven i en upphandling bör baseras på krav kring gemensamma förutsättningar såsom:

- informationssäkerhet,
- informationsstruktur,
- arkivfrågor,
- användbarhet,
- tillgänglighet,
- arkitektur,
- öppna standarder m.m.

Ett gemensamt kravbibliotek med krav kring gemensamma förutsättningar som används som bas i kommuner och landstings upphandlingar skulle ge en ökad kvalitet i de digitala stöden, ökad förmåga till informationsutbyte över myndighetsgränserna och en ökad tillgänglighet och användbarhet för alla användare oavsett förmåga.

Ökad digital kompetens och digital trygghet för privatpersoner och företag

För att den digitala utvecklingen ska bli framgångsrik måste privatpersoner och företagare ha en grundläggande digital kompetens och känna sig trygga i att använda de digitala tjänster som erbjuds. Därför har kommuner och landsting ett ansvar för att ge information och vägledning kring vilka tjänster de erbjuder, hur de används och hur de kan underlätta vardagen. Det är även viktigt att ge information om hur känsliga uppgifter ska hanteras och hur den personliga integriteten bäst kan skyddas. Att erbjuda ett lättillgängligt stöd via exempelvis medborgarkontor, servicecenter och bibliotek i samarbete med t.ex. folkbildningsorganisationer och andra samhällsaktörer är en viktig pusselbit för att öka den digitala kompetensen och tilliten till den digitala offentliga förvaltningen.

Ökad insyn i den offentliga förvaltningen

Tillgången till rätt och riktig information vid rätt tillfälle blir allt viktigare i dagens samhälle. Det gäller för beslutsfattare, allmänhet, det civila samhället, näringsliv, akademi, media och en mängd andra aktörer. Genom att göra det enklare att ta del av och analysera information från offentlig förvaltning förbättras möjligheterna till ett fritt meningsutbyte och en allsidig upplysning. Det blir enklare att söka efter specifik information och analysera den utifrån sina egna förutsättningar, exempelvis inför en valsituation eller deltagande i demokratiska processer som t.ex. dialog- eller delaktighetsaktiviteter. Digitala verktyg underlättar för fler att delta i debatter, komma med synpunkter på förslag och påverka beslutsprocesser. Det är viktigt att kommuner och landsting tar tillvara fler och nya möjligheter till dialog med privatpersoner och företagare via digitala lösningar.

En ökad insyn är önskvärd i de sammanhang där det är möjligt, t.ex. att enkelt kunna följa de olika stegen i en utredning, en ny planprocess eller att få information om vem som har fått

tillgång till information om mig som person etc. Tydlig transparens kring vad som sker i ett ärende kan även ge effektivitetsvinster i form av minskat antal förfrågningar kring t.ex. en felanmälan som redan är rapporterad. Ökad möjlighet till insyn lägger grunden för ett ökat förtroende för offentlig sektor.

M12 – Mål 2025 - Gemensamma digitala tjänster för privatpersoner och företag	
Beskrivning	Privatpersoner och företagare ska uppleva en sammanhållen service från offentlig sektor. Kommuner, landsting och regioner har i samverkan med statliga myndigheter utvecklat gemensamma digitala tjänster som underlättar vardagen för privatpersoner och företag.
Motivering	Privatpersoner och företagare får ofta agera kurir mellan de aktörer som är inblandade för att lösa ett ärende. Avsaknad av samordning gör processen krånglig och det är svårt att få en överblick över hela ärendet. Sammanhållen service i gemensamma tjänster gör det lättare för användaren att hitta rätt och att få en helhetsbild över de steg man behöver ta för att genomföra sitt ärende. De personer som har störst behov av stöd är ofta de som upplever mest krångel. Fler gemensamma tjänster skulle underlätta deras vardag.
Konsekvens	SKLs medlemmar behöver bidra i arbetet med att utveckla och ansluta till gemensamma tjänster. De tjänster som utvecklas inom kommuner och landsting måste utvecklas så att de kan leverera information till och ta emot information från de gemensamma tjänsterna. För att åstadkomma det krävs att utvecklingen baseras på gemensamma förutsättningar för arkitektur, infrastruktur, principer och standarder.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Samordna och hitta arbetsformer för medlemmarnas engagemang vid utveckling av gemensamma tjänster ✓ Etablera stöd för anslutning och införande av gemensamma tjänster. ✓ Etablera stöd till medlemmar att kvalitetssäkra lokal utveckling mot den gemensamma referensarkitekturen ✓ Ta fram kvalitetssäkringsverktyg och kriterier för kvalitetssäkring av externt producerade tjänster.
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Att förhålla sig till den gemensamma referensarkitekturen vid utveckling av lokala tjänster ✓ Att bidra i utvecklingen av gemensamma tjänster ✓ Att använda de tjänster som tas fram gemensamt ✓ Vara aktiva parter i utvecklingen av regeringens prioriterade insatser inom plan- och byggprocessen, livsmedelskedjan, miljöinformation, enklare för företag samt inom vård och skola.

M13 – Mål 2025 - Gemensamt basutbud av digitala tjänster och processer för kommuner

Beskrivning	Ett gemensamt basutbud av digitala tjänster och processer för de vanligaste kommunala ärendetyperna finns att tillgå för alla kommuner. Tjänsterna i basutbudet är byggda enligt den gemensamma referensarkitekturen så att de både kan användas lokalt och fungerar som en del i de gemensamma digitala tjänsterna där fler aktörer samverkar.
Motivering	Kommunala digitala tjänster har utvecklats lokalt eller via olika samverkansgrupperingar. Samma typ av tjänst har utvecklats av flera olika aktörer och de är inte byggda enligt en gemensam referensarkitektur. Trots att kommunerna i grunden har samma uppdrag används olika processer för samma ärendetyp. Olika krav kring bl.a. informationsbehov, säkerhet och juridik förekommer. Detta medför att privatpersoner och företag hanteras olika beroende på vilken kommun de har kontakt med. För att nå en större likabehandling och ett effektivare arbetssätt, möjliggöra automatisering av vissa tjänster och ge möjlighet för alla kommuner att erbjuda en grundläggande digital service är ett basutbud av tjänster och processer att föredra.
Konsekvens	Utveckling av ett gemensamt basutbud kräver ett engagemang från SKLs medlemmar. Gemensamma processer kräver en vilja att nå samsyn kring hur processerna ska genomföras. För att basutbudet ska ge nytta krävs det att tjänsterna används av medlemmarna i hög grad.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none">✓ Samordna utveckling av ett gemensamt basutbud✓ Utvärdering av tidigare satsningar på gemensam utveckling.✓ Gör en kartläggning av vilka e-tjänster som finns, vilka som används mest och vilka som går att återanvända.✓ Analysera de vardagliga kontakterna som många har ofta, en förenkling av dem ger en stor nytta och upplevd förenkling.✓ Ta fram färdplan över vilka områden och tjänster som är mest prioriterade✓ Engagera följeforskning vid utvecklingsprocesser för ett kontinuerligt lärande✓ Utveckla införandestöd och förvaltningsmodell för basutbudet.✓ Ta fram plattform där tjänsterna publiceras för återanvändning.
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none">✓ Delta i utvecklingen av ett gemensamt basutbud✓ Inför de gemensamma tjänster som är relevanta för verksamheten✓ Anpassa verksamheten till de gemensamma processerna

M14 – Mål 2025 - Digitalt först i verksamheten	
Beskrivning	SKLs medlemmar erbjuder digital service i första hand. Processerna är transformerade efter digitala möjligheter och medarbetare har en digital arbetsmiljö som stödjer dem i att utföra sina arbetsuppgifter på effektivast möjliga sätt.
Motivering	Varje verksamhet måste skapa goda förutsättningar för att utvecklas digitalt. Hittills har mycket fokus lagts på att skapa externa digitala tjänster medan den interna digitala utvecklingen inte har fått samma uppmärksamhet. För att nytta ska uppstå måste verksamheterna klara av att möta de digitala kunderna på ett bra sätt genom tillgång till rätt verktyg, smarta processer och rätt kompetens.
Konsekvens	<p>Detta ställer krav på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • systematisk förändringsledning • systematisk digital kompetensutveckling, • nya synsätt kring hur arbetet ska utföras, • en bra digital arbetsmiljö, • stöd i de fall befintliga arbetsuppgifter ersätts med nya
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Stöd till digital kompetensutveckling för ledare och medarbetare ✓ Utbildningsprogram kring förändringsledning ✓ Utveckla goda exempel på hur en kommun kan utvecklas med digitalisering (Mittköping) ✓ Stöd kring förutsättningar för utveckling av nya arbetsätt ✓ Tillhandahåll stöd och verktyg inom digital arbetsmiljö, t.ex självskattningsverktyg och stöd för att genomföra skyddsronder för digital arbetsmiljö i samverkan med fackliga organisationer ✓ Verka för att lärosäten erbjuder en grundläggande utbildning i digitalisering.
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utse digitala ambassadörer bland medarbetarna som förändringsledare och inspiratörer som ger stöd i verksamhetens förändrade arbetssätt. ✓ Utbilda ledare och medarbetare i digitalisering ✓ Främja en digitalt mogen arbetsplats för att bli en attraktiv arbetsgivare ✓ Uppmuntra ledare och medarbetare att tänka nytt och modigt ✓ Öka automatisk informationsinhämtning för att minska uppgiftslämnarbördan och effektivisera handläggningen ✓ Engagera medarbetare i kravställning och utveckling av nya

	<p>digitala verksamhetsstöd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utveckla bra stöd och skapa positiva möjligheter för medarbetare vars arbetsuppgifter ersätts med nya. ✓ Genomför IT-skyddsronder årligen ✓ Mät medarbetarnas möjlighet att utföra sitt arbete i sin digitala arbetsmiljö
--	--

M15 – Mål 2025 - Kravbibliotek för upphandling baserat på gemensamma förutsättningar

Beskrivning	Ett gemensamt kravbibliotek med krav för gemensamma digitala förutsättningar finns framtaget och används som bas i kommuner, landstings och regioners upphandlingar.
Motivering	Ett gemensamt kravbibliotek ger en ökad kvalitet i de digitala stöden, ökad förmåga till informationsutbyte över myndighetsgränserna och en ökad tillgänglighet och användbarhet för alla användare oavsett förmåga. Ett gemensamt kravbibliotek minskar även kostnaderna för kravarbete för den enskilda verksamheten.
Konsekvens	Ett gemensamt kravbibliotek baserat på gemensamma förutsättningar behöver utvecklas i samarbete mellan SKL och medlemmarna. SKLs medlemmar måste använda ramverket vid upphandlingar av nya digitala verksamhetsstöd för att de positiva effekterna ska uppstå.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Samordna arbetet med att ta fram ett gemensamt kravbibliotek baserat på gemensamma förutsättningar. ✓ Utveckla stödjande exempel på hur Mittköping använder kravbiblioteket i en upphandling ✓ Utveckla ökat stöd kring att handla upp på rätt sätt och för ökad kompetens i kravställningsarbete inför upphandling. ✓ Tillhandahåll verktyg till medlemmarna för att följa upp ställda krav.
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bidra i arbetet med att ta fram ett gemensamt kravbibliotek ✓ Främja kompetensutveckling kring kravställning, upphandling och uppföljning av digitala stöd. ✓ Ställ krav på att den gemensamma kravkatalogen används vid upphandling och utveckling av digitala stöd.

M16 – Mål 2025 - Ökad digital kompetens och digital trygghet för privatpersoner och företag

Beskrivning	Alla användare oavsett förmåga ska kunna använda kommuner, landstings och regioners digitala tjänster och känna sig trygga i att använda tjänsterna.
Motivering	Den snabba utvecklingen av nya digitala tjänster gör att offentliga aktörer kontinuerligt behöver erbjuda stöd för att användare skall förstå och känna sig trygga i att använda dessa tjänster.
Konsekvens	För att alla användare skall kunna använda och känna sig trygga när de använder kommuner, landstings och regioners digitala tjänster krävs samverkan kring insatser såväl centralt som lokalt.

Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utveckla stöd till medlemmar inom området digital kompetens och trygghet ✓ Skapa förutsättningar för ökade resurser till satsningar på digital kompetens ✓ Samverka med olika organisationer för att erbjuda stöd och samordning av nationella aktiviteter för digitalt kompetens ✓ Samverka med nationella aktörer kring utbildningsprogram för ledare i digitaliseringens möjligheter ✓ Tillhandahålla metoder för att mäta NKI (Nöjd Kund Index) vid användning av digitala tjänster ✓ Fastställa grundläggande principer för design vid utveckling av digitala tjänster
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Erbjudna privatpersoner, företagare hjälp och stöd för att öka sin digitala kompetens ✓ Engagera användare i utvecklingen av digitala tjänster ✓ Öka fokus på användbarhet vid utveckling av digitala tjänster ✓ Erbjudna privatpersoner och företagare introduktion till och stöd i användandet av digitala tjänster och därmed ge ökad kunskap och trygghet i användningen av digitala tjänster.

M17 – Mål 2025 - Ökad insyn i den offentliga förvaltningen	
Beskrivning	Användare oavsett förmåga skall ha god insyn i kommuner, landsting och regioners verksamhet samt kunna följa ärenden och processer digitalt.
Motivering	I dagens samhälle blir tillgången till rätt och riktig information vid rätt tillfälle allt viktigare. Det gäller för beslutsfattare, allmänhet, det civila samhället, näringsliv, akademi, media och en mängd andra aktörer. Utgångspunkten bör vara att det skall vara lättare att göra information/data öppen än att hålla den sluten.
Konsekvens	För att öka insynen i den offentliga förvaltningen och även öka möjligheterna till effektivisering krävs samverkan kring centrala och lokala insatser för att få ut så stor effekt som möjligt.
Bruttolista med aktiviteter för årlig prioritering 2016-2025	
Aktiviteter för SKL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Erbjudna medlemmar verktyg som underlättar säkerhetsklassning av information ✓ Driva på arbetet kring samordnade strukturer för öppen information/öppendata ✓ Främja publicering av mer öppen data/information
Aktiviteter för regioner, landsting och kommuner	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Att ge privatpersoner och företag möjlighet att följa processen i sitt ärende. ✓ Att ge privatpersoner och företag möjlighet till insyn och deltagande i öppna demokratiska processer där man kan föra fram sina åsikter, diskutera med andra, prioritera och i vissa fall delta i prioriteringar och beslut. ✓ Publicera öppen data/information på en PSI-datasida i syfte att öka återanvändning och transparens.

7. Ordlista

Ordlista Definitioner	
Integrationsprofil	Integrationsprofil används för att reducera frihetsgraden för integrationslösningar till en enhetlig gemensam och som baseras på utpekade standarder.
Interoperabilitet	Interoperabilitet är förmågan hos olika system att fungera tillsammans och kunna kommunicera med varandra. För att uppnå interoperabilitet är flera områden berörda: Juridisk, Organisatorisk, Semantisk och Teknisk interoperabilitet.
Referensarkitektur	Referensarkitektur är en uppsättning principer, standarder, generella regler och riktlinjer till stöd för hur man utvecklar enskilda system avseende dess integrationslösningar.
Öppen standard	Öppen standard är en standard som tillåter vem som helst att använda och implementera den utan att ägaren av standarden sätter upp orimliga eller diskriminerande hinder. Detta möjliggör kompatibilitet mellan produkter av olika fabrikat som följer standarden samt fri konkurrens mellan utvecklare av dessa produkter.

DEL 2

Klicka här för att ange text.

Upplysningar om innehållet

Författare, Efternamn, E-postadress

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2015

ISBN/Beställningsnummer: Ange nummer

Text: Ange namn

Illustration/foto: Ange namn

Produktion: Ange namn

Tryck: Ange namn

Arbetsmaterial