



















































### **3. Värdera och prioritera utvecklingsinitiativ samt hämta hem nyttor**

Vid prioriteringen av nya utvecklingsinitiativ ska olika samverkanslösningars och tekniska alternativs ändamålsenlighet och effektivitet bedömas med hänsyn till användarnas behov och kostnads-/nyttoberäkningar. Vid bedömningen ska DIGG:s vägledning för nyttorealiserings användas.

#### *3.1.2.3 Ta tillvara befintliga lösningar och produkter*

Offentliga organisationer ska samverka och ta tillvara befintliga lösningar och produkter. Det begränsade utrymmet för offentliga organisationer att initiera egna initiativ gör det ännu viktigare att offentlig sektor har förmåga att lära av varandra och att skala upp goda lösningar.

Offentliga organisationer ska:

- *Tillgängliggöra och beskriva* sina produkter, ställningstaganden och lösningar så att de är lätta att hitta och på ett sätt så att andra organisationer kan bedöma om de fyller aktuella behov och är utformade på ett sådant sätt att de går att återanvända.
- *Återanvända* lösningar, produkter och s.k. byggblock som andra organisationer utarbetat på olika nivåer, inklusive EU:s byggblock eID, eSignature, eDelivery, eTranslation och eInvoicing.
- *Skala upp* lösningar och produkter som berör generella behov för användning av flera eller alla.
- *Lita på* andra organisationers ställningstaganden. Resurser inom olika kompetensområden är begränsade. När expertis inom offentliga organisationer utarbetar ställningstaganden eller inriktningar inom vissa områden behöver andra organisationer kunna tillgodogöra sig detta utan andra omprövningar än vad som är direkt nödvändigt utifrån den egna verksamhetens speciella förutsättningar.

### **4. Ta tillvara befintliga lösningar och produkter**

Offentliga organisationer behöver:

- a) införa arbetssätt i utvecklingsarbetet för att tillgängliggöra organisationens egna underlag, arkitekturmönster och lösningar för andra att återanvända



- b) införa arbetssätt i utvecklingsarbetet för att nyttja underlag, arkitekturmönster och lösningar som utarbetats av andra organisationer, utifrån en liknande problems- och behovsbild
- c) samverka för att utveckla ändamålsenliga gemensamma lösningar vid etablering av tjänster inom offentlig verksamhet

## **5. Återanvänd nationella och internationella byggblock**

Offentliga organisationer ska återanvända nationella och internationella byggblock som förstahandsval i deras utvecklingsarbete i digital samverkan.

Kataloger över till exempel tjänster, information, programvara eller datamodeller hjälper andra aktörer att hitta resurser som kan återanvändas. Det finns olika typer av kataloger, till exempel kataloger över tjänster, bibliotek med programvarukomponenter, portaler för öppna data, register över register, metadatakataloger samt kataloger över standarder, specifikationer och riktlinjer. Gemensamt beslutade beskrivningar av de tjänster, uppgifter, register och samverkanslösningar som offentliggörs i kataloger behövs för att möjliggöra utbyte mellan katalogerna.

## **6. Skapa kataloger med innehåll för återanvändning**

Offentliga organisationer ska skapa kataloger över sina offentliga tjänster, offentliga uppgifter samt samverkanslösningar.

Offentliga organisationer ska utnyttja externa informationskällor såsom öppna data och uppgifter från internationella organisationer, handelskammare m.m. Dessutom kan användbara uppgifter samlas in via sakernas internet (till exempel sensorer) och applikationer för sociala nät.

## **7. Använd befintliga tjänster i första hand**

Offentliga organisationer ska:

- a) utgå från befintliga tjänster och bara utveckla egna tjänster om det inte finns tjänster att köpa
- b) använda externa informationskällor och tjänster vid utvecklingen av offentliga tjänster

### 3.1.3 Använd standarder och specifikationer

Standarder och specifikationer är grundläggande för en effektiv digital samverkan. På rätt sätt förvaltas de i följande steg:

- Utgå från *befintliga* internationella och nationella standarder
- *Fastställ* standarder och specifikationer på grundval av specifika behov och krav
- *Bedöm* standarder och specifikationer med hjälp av standardiserade, öppna och rättvisa metoder
- *Tillämpa* standarderna och specifikationerna i enlighet med planer och riktlinjer.
- *Övervaka* efterlevnaden av standarder och specifikationer
- *Hantera förändringar* genom lämpliga förfaranden
- *Dokumentera* standarder och specifikationer, i öppna kataloger med en standardiserad beskrivning

Vid val av standarder är utgångspunkten att internationella standarder ska prioriteras framför nationella samt att officiella standarder (till exempel ISO) ska prioriteras framför inofficiella (till exempel industristandarder).

#### **8. Använd standarder i första hand**

Offentliga organisationer ska använda standarder och specifikationer. Internationella standarder<sup>5</sup> ska prioriteras framför nationella och officiella standarder ska prioriteras framför inofficiella. Standardisering bör ske på den högsta möjliga nivå där det finns mognad att besluta och följa en standard. Om mognaden finns inom samverkansgruppen, men inte därutöver, då är det på den nivån standardiseringen bör ske. När mognaden har blivit tillräckligt stor kan standardiseringen lyftas till en sektors- eller nationell nivå osv. Det är också viktigt att definiera i vilken grad en överenskommen standard (oavsett nivå) är obligatorisk att följa. För att minska inläsnings- och exkluderings effekter så är det att föredra om de standarder som nyttjas är fria att använda.

Vidare ska en öppen och gemensam metod användas för att bedöma och välja standarder och specifikationer.

---

<sup>5</sup> I de fall där det finns en nationell standard som översatts från, eller tagit sin utgångspunkt i, en internationell standard ska denna användas

Offentliga organisationer behöver delta aktivt i verksamhetsrelevant standardiseringsarbete. Detta är särskilt viktigt om det saknas lämpliga standarder eller specifikationer för verksamhetens behov. Aktivt deltagande i standardiseringsprocessen minskar risker för förseningar, förbättrar standardernas och specifikationernas anpassning till den offentliga sektorns behov och underlättar för offentliga organisationerna att hålla jämna steg med den tekniska utvecklingen.

## **9. Delta i standardiseringsarbete**

Offentliga organisationer behöver delta aktivt i det standardiseringsarbete som är relevant utifrån den egna organisationens behov.

### **3.1.4 Offentliga organisationers olika förmågor till att bedriva digitaliseringsarbete**

Offentliga organisationer har olika förutsättningar och förmågor att bedriva digitaliseringsarbete. Inom den kommunala sektorn finns uppenbara skillnader i förutsättningar mellan stora, medelstora och små kommuner. Motsvarande gäller även för statliga myndigheter och regioner. Dessa skillnader påverkar offentliga organisationers möjligheter att ta sig an digitaliseringsarbetet i den egna organisationen och i digital samverkan. Förmågan att bedriva digitaliseringsarbete kan dock inte enbart relateras till organisationens storlek.

Privatpersoner och företag har rätt att förvänta sig en grundläggande digital servicenivå från alla offentliga organisationer. Eftersom offentliga organisationers digitala förmåga varierar finns det behov av att, för vissa offentliga organisationer, skapa gemensamma förutsättningar som säkerställer en grundläggande digital servicenivå till användarna. En segmentering av offentliga organisationer, utifrån förutsättningar och samverkansbehov, är ett verktyg för att stödja och organisera digitaliseringsarbetet.

## **3.2 Juridiska perspektivet**

De juridiska förutsättningarna för digital samverkan varierar mellan olika organisationer. Utöver det gemensamma författningsstödet har enskilda offentliga organisationer specifika författningar att förhålla sig till. Juridisk samverkan mellan offentliga organisationer förutsätter kompetens i frågor om digitalisering och digital samverkan.

Offentliga organisationer behöver bidra till att författningsstödet utvecklas mot att stödja en digital hantering och ändamålsenlig samverkan utifrån privatpersoners och företags perspektiv. Detta kan ske på olika sätt:

- Genom att ta tillvara möjligheten att påverka planerat och pågående arbete med utformning av internationella, europeiska och nationella rättsakter – så att de blir teknikneutrala och ger bättre förutsättningar för högre utväxling av digitaliseringsarbetet
- Genom att aktivt och kontinuerligt bidra med underlag till ansvariga departement över författningsstöd som behöver anpassas till att stödja digitaliseringen
- Organisationer med föreskriftsrätt eller som ger ut allmänna råd eller liknande produkter behöver arbeta på ett strukturerat sätt med att få in digitaliseringsfrågor i de produkter som ges ut av organisationen
- Genom att belysa digitaliseringsfrågor på ett strukturerat och konsekvent sätt i remisshanteringen av författningsförslag från regeringen

## **10. Ge stöd och vägledning om digitalisering och samverkan**

Anställda inom offentliga organisationer som arbetar med att utveckla författningsstödet, allmänna råd eller motsvarande produkter behöver få stöd och vägledning i frågor om digitalisering och digital samverkan.

## **11. Identifiera hinder och möjligheter för digital samverkan**

Offentliga organisationer bör i remissförandet av författningsförslag, samt internationella rättsakter, identifiera hinder för digital samverkan samt påvisa vilka möjligheter som digitaliseringen kan bidra med.

De juridiska aspekterna av digital samverkan behöver vara med tidigt i utvecklingsarbetet. Beroende på de juridiska förutsättningarna kan utformning av offentliga tjänster påverkas, alternativt visa att det saknas juridiska förutsättningar för att ta fram aktuell tjänst. De juridiska aspekterna behöver belysas tidigt för att stödja och möjliggöra digital samverkan mellan offentliga tjänster, öka möjligheterna att vidareutnyttja befintliga it-lösningar och därmed till att minska kostnaderna och genomförandetiden.

## 12. Det juridiska perspektivet ska vara med från början

Offentliga organisationer ska säkerställa att det juridiska perspektivet kommer in tidigt i utvecklingsarbetet.

### 3.3 Det digitala mötet

Den offentliga sektorn finns till för privatpersoner och företag. Offentliga organisationer behöver ha ett gemensamt förhållningssätt för att lösningar och tjänster, på ett enhetligt och effektivt sätt, ska kunna möta privatpersoner och företags behov av ändamålsenliga digitala möten med den offentliga sektorn.

Med digitala möten avses den digitala kontaktytan mellan myndigheter, privatpersoner och företag. Digitala möten kan vara av olika karaktär och komplexitet:

- *Enskilda möten för vardagshändelser*, till exempel en förälders anmälan om tillfällig föräldrapenning eller inkomstdeklarationen
- *Samlade möten för att möta behoven av samlat stöd för organisationsövergripande processer*, till exempel vid livs- eller företagshändelser så som att person drabbas av en kronisk sjukdom eller ett företag vill börja exportera varor eller tjänster

De digitala mötena ska utgå från privatpersoner och företags behov samt beakta krav på kostnadseffektivitet, informationssäkerhet och personlig integritet.

#### 3.3.1 Digitalt som förstahandsval

Principen om *Digitalt först* säger att digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och organisationer.

Offentliga organisationer behöver ta ställning till hur det digitala mötet ska utformas och göra en målgruppsanpassad avvägning mellan när mötet med privatpersoner och organisationer ska vara digitalt respektive analogt. Digitala tjänster är möjliga och relevanta då det inte finns ett digitalt utanförskap bland målgrupperna till tjänsterna samt när det är ekonomiskt försvarbart. En digital

hantering – och den effektivisering som den kan bidra till – kan frigöra resurser som kan användas för att ge bättre stöd till personer som behöver personligt stöd och service. Digitala kontaktytor möjliggör för privatpersoner och företag att ta del av den offentliga servicen där och när de passar dem, vilket är en viktig fråga för demokratiutvecklingen.

För att kunna erbjuda ändamålsenlig service till privatpersoner och företag behöver offentliga organisationer utgå från följande:

- Utred om det finns behov av ett möte med aktuell målgrupp eller om digitaliseringens möjligheter gör att arbetet kan ske på annat sätt.
- Ett digitalt alternativ är *huvudregeln* för möten med privatpersoner och företag.
- En *målgruppsanalys* behöver göras för varje tjänst. Om det finns målgrupper för den aktuella tjänsten som befinner sig i ett digitalt utanförskap behöver en *analog* kanal finnas.
- Offentliga organisationer kan erbjuda digitala tjänster i olika *kanaler*, så som webbplatser och mobiler. Utformningen och etableringen av offentliga organisationers digitala kanaler ska baseras på användarnas behov. Användarna väljer den av de etablerade digitala kanalerna som passar deras behov bäst.
- Digitalt ska vara *enda* alternativet där det inte skapar utanförskap. Detta avser områden där berörda aktörer bedömer att det inte finns ett digitalt utanförskap i målgrupperna.

### **13. Erbjud digitala kanaler som huvudalternativ**

Offentliga organisationer ska som huvudalternativ erbjuda tjänster till privatpersoner och företag via digitala kanaler.

### **14. Där det går ska digital kanal vara det enda alternativet**

Det digitala alternativet ska vara det enda alternativet där en sådan hantering är ändamålsenlig för målgrupperna för tjänsten.

### 3.3.2 Involvera privatpersoner och företag

Offentliga organisationer ska arbeta behovsdrivet och ha ett strukturerat arbetssätt för att kontinuerligt involvera och engagera privatpersoner och företag i utformningen, utvärderingen och vidareutvecklingen av offentliga tjänster.

För att offentliga organisationer ska kunna sätta in resurser där de skapar störst värde behövs en djupare förståelse för vad som skapar värde för privatpersoner och företag. Att sätta användarna i centrum innebär att tjänsteutveckling och innovation är användardriven och utgår från privatpersoner och företags behov. Användarna är medskapare i tjänsteutvecklingen och värde skapas när privatpersoner eller företag använder varor eller tjänster och det är även användarna avgör värdet i tjänsten.

#### **15. Skapa förutsättningar för att användare ska bli delaktiga**

Offentliga organisationer ska införa arbetssätt och verktyg som gör användarna delaktiga i analysen, utformningen, den kontinuerliga utvärderingen och vidareutvecklingen av offentliga tjänster.

### 3.3.3 Olika digitala möten

Digitala tjänster från offentliga organisationer kan ske via:

- en kontaktpunkt för organisationsövergripande processer
- integrerade gemensamma e-tjänster
- e-tjänster hos enskilda offentliga aktörer

#### 3.3.3.1 *En kontaktpunkt för organisationsövergripande processer*

En kontaktpunkt för en organisationsövergripande process ger privatpersoner och företag samlad information om hur den organisationsövergripande processen går till. Genom en sådan kontaktpunkt får privatpersoner och företag:

- *information* om den organisationsövergripande processen
- *guidning* i processen utifrån personliga förutsättningar och behov
- *verktyg* som stöd i organisationsövergripande frågeställningar

Ansvar för verksamhetsspecifika frågor följer ansvarsfördelningen mellan berörda organisationer.

## **16. Använd kontaktpunkter för organisationsövergripande processer**

För processer som är organisationsöverskridande, det vill säga spänner över flera offentliga organisationer, ska privatpersoner och företag ha tillgång till en kontaktpunkt som ger samlad information om processen, personlig vägledning, verktyg och tillgång till digitala tjänster.

Offentliga organisationer ska bidra till att ge information om sin del i processen, bidra med underlag för guider och verktyg, samt tillgängliggöra sina tjänster för åtkomst via den gemensamma kontaktpunkten.

### *3.3.3.2 Livshändelsebaserade e-tjänster*

EU:s modell för digitalisering i samverkan pekar på behovet av att skapa livshändelseanpassade e-tjänster för att underlätta för medborgare och företag. Behovet inom aktuella livshändelsearbetet inom Sverige pekar i samma riktning.

I syfte att underlätta för privatpersoner och företag kan det i vissa fall finnas anledning att skapa livshändelsebaserade e-tjänster i stället för, eller som komplement till, att e-tjänsterna tillhandahålls från respektive organisation. En sådan samlad hantering ökar effektiviteten mot kund, minskar kostnader och minskar resursåtgången hos berörda organisationer då lösningar, förvaltning och operativ hantering samlas till en plats. Livshändelsebaserade e-tjänster underlättar samordningen av användarnas uppgiftslämnande, som behövs för handläggningen inom samverkande organisationer, samt återanvändningen av inlämnad information. Livshändelsebaserade e-tjänster stödjer därmed både den offentliga servicen och dess användare, vilket är viktigt för demokratiutvecklingen.

Enskilda offentliga organisationers möte med privatpersoner sker – utifrån organisationens perspektiv – ofta samlat genom så kallade "Mina sidor" och genom enskilda e-tjänster. Inom företagsområdet finns det en gemensam kontaktpunkt (verksamt.se) medan det för privatpersoner inte finns någon liknande "ingång". Enskilda e-tjänster behöver kunna användas i olika "skyltfönster" ut mot målgrupperna där de befinner sig, till exempel i kontaktpunkter för livshändelser.

Det finns en naturlig relation mellan integrerade gemensamma e-tjänster och kontaktpunkter för organisationsövergripande processer. Livshändelsebaserade e-tjänster bör samlas i kontaktpunkter så som till exempel verksamt.se.



## **17. Skapa livshändelsebaserade e-tjänster**

Inför integrerade gemensamma e-tjänster i de fall då detta underlättar för användarna eller skapar ökad effektivitet för samverkande organisationer och målgrupper.

### *3.3.3.3 Personaliserad information*

Privatpersoner och företag behöver insyn i, och en förståelse för, hur egna ärenden och frågor hanteras. En förutsättning är att privatpersoner och företag kan följa processerna på ett sätt som är relevant utifrån den specifika frågan eller ärendet.

Offentliga tjänster ska vara lätta att ta till sig men ett vanligt problem är att beskrivningarna kring hur tjänsten ska användas är utformad för att passa alla och därför möts kunden av en stor mängd information och hjälp som inte är tillämpbar för just hen. Därför bör organisationer sträva efter att skapa personaliserade tjänster och information.

## **18. Ge användare tillgång till personaliserad information**

Ge användare tillgång till personaliserad information om egna ärenden eller frågor.

### **3.3.4 Viktiga utvecklingsområden i det digitala mötet**

Viktiga områden i det digitala mötet rör:

- Öppna upp gränssnitt och exponera regelverk
- Tillgänglighet
- En uppgift en gång
- Ge proaktiv service

#### *3.3.4.1 Öppna upp gränssnitt och exponera regelverk*

Offentliga organisationer ska öppna upp *gränssnitt* mot interna processer och it-system för att till exempel kommersiella aktörer ska kunna erbjuda värdeskapande tjänster. Ett exempel på detta kan avse att en tjänst som tillhandahålls av en marknadsaktör för privatekonomi ska kunna lämna in en deklARATION för privatpersonen till Skatteverket. Detta förutsätter att Skatteverket exponerar den

digitala tjänst (motsvarande inlämning av pappersblanketten) som är anvisat mottagningsställe för en digital deklARATION.

Gränssnitten ska kunna innehålla information som är såväl öppen som behörighetsbaserad med tillhörande begränsningar i nyttjandet. Begreppet *öppna API:er* används av flera organisationer i offentlig sektor för detta gränssnitt.

De *regelverk* som finns inom offentliga organisationer behöver tillgängliggöras för att privata tjänsteleverantörer ska kunna erbjuda värdeskapande tjänster.

## **19. Erbjud gränssnitt och tillgång till information och regelverk**

Offentliga organisationer ska erbjuda:

- a) externa gränssnitt till offentliga tjänster (även kända som *öppna API:er*)
- b) tillgång till information och regelverk kring offentliga tjänster i syfte att andra aktörer ska kunna skapa värdehöjande tjänster kring *öppna API:er*.

Transparens innebär att privatpersoner och företag ska kunna följa hur den egna informationen hanteras, såväl inom som mellan offentliga organisationer. Privatpersoner och företag ska även i digital form kunna ta del av den information som varje offentlig organisation hanterar om personen eller företaget.

### *3.3.4.2 Tillgänglighet och inkludering*

Tillgänglighetsbehov finns i alla målgrupper för digitala tjänster. Precis som frågan om digitalisering skär tillgänglighetsfrågor på tvärs genom hela verksamheten. Tillgänglighet behöver därför räknas in redan från början i alla förändrings- och utvecklingsprocesser. Genom att ta med personer med funktionsnedsättning i involveringen av användare skapas bättre förutsättningar för tillgängliga digitala tjänster.

## **20. Tjänster ska vara tillgängliga för alla**

Offentliga tjänster ska vara direkt eller indirekt tillgängliga för alla medborgare, däribland personer som har funktionsnedsättning eller andra särskilda behov. För digitala offentliga tjänster ska offentliga organisationer följa allmänt vedertagna specifikationer för e-tillgänglighet på nationell nivå och EU-nivå.

## 21. Ge stöd för flerspråkighet

Använd informationssystem och teknisk arkitektur vid utformningen av offentliga tjänster som möjliggör att flera olika språk kan användas. Besluta om graden av stöd till flerspråkighet med ledning av de förväntade användarnas behov.

### 3.3.4.3 *En uppgift en gång*

Privatpersoner och företag ska, så långt som möjligt, enbart behöva lämna en uppgift en gång till offentliga organisationer. Offentliga organisationer ska:

1. Utredda *om* informationen redan finns tillgänglig inom offentlig sektor
2. Hämta *registerinformation* vid källan
3. Återanvända *ärendespecifik* information i processen mellan organisationer

Innan information begärs från användare av offentliga tjänster behöver offentliga organisationer utreda om de alls behöver inhämta informationen, eller om den redan finns tillgänglig inom offentlig sektor. I de fall där offentliga organisationer behöver begära in information från användare ska informationen hanteras på ett sådant sätt att den kan återanvändas mellan organisationer.

Syftet med en uppgift en gång är att *förenkla* för användarna, öka *effektiviteten* hos samverkande organisationer, samt öka *kvaliteten* i informationshanteringen. Det sistnämnda genom att minska utrymmet för felaktig hantering i processerna mellan och inom berörda organisationer.

## 22. Information ska bara efterfrågas en gång

Säkerställ att den information som behövs från användarna inte redan finns innan den efterfrågas – information ska endast begäras en gång från användare av offentliga tjänster.

### 3.3.4.4 *Ge proaktiv service*

En ökad proaktivitet från offentliga organisationer kan både öka servicen till privatpersoner och företag och effektivisera verksamheten. Proaktiv service kan delas in i två huvudtyper. Den ”enklare” formen där offentliga organisationer genom aviseringar påminner privatpersoner eller företag om att till exempel passet eller ett tillstånd behöver förnyas. En mer avancerad form av proaktiv

service är om offentliga organisationer, utifrån den information som man har om den enskilde eller företaget, tar initiativ och till exempel informerar en pensionär om att hen kan vara berättigad till bostadstillägg eller lämnar förslag på aktiviteter som kan utveckla företaget eller förebygga problem.

En förutsättning för att kunna agera proaktivt är att offentliga organisationer har tillgång till korrekt information. Frågan om proaktivt arbete har därför beröringspunkter till principen om ”en uppgift en gång”.

### **23. Ge proaktiv service**

Offentliga organisationer ska ta tillvara digitaliseringens möjligheter till proaktiv service.

## **3.4 Verksamhetsperspektivet**

För att offentliga organisationer ska fungera effektivt tillsammans – och uppnå gemensamma och ömsesidigt fördelaktiga mål – behöver de anpassa sina verksamhetsprocesser. Detta för att uppfylla användarnas krav genom att göra tjänsterna tillgängliga, enkla att identifiera, möjliga att nå och användarcentrerade.

Verksamhetsperspektivet på digital samverkan avser organisationsövergripande processer i form av livshändelseprocesser, värdekedjor, andra samverkande processer samt organisationsspecifika administrativa processer. I praktiken innebär verksamhetsperspektivet av digital samverkan att verksamhetsprocesserna och den relevanta utbytta informationen dokumenteras och integreras eller anpassas.

### **3.4.1 Nya affärsmodeller**

Digitalisering förändrar samhället i grunden. Den skapar nya möjligheter för innovation och öppnar upp för nya samarbeten och arbetssätt där privatpersoner, företag och andra aktörer kan spela en aktiv och samskapande roll i utformandet av bland annat offentliga tjänster. Digitaliseringen driver även på globaliseringen och bidrar till ekonomins omvandling och framväxten av en delningsekonomi där nyttjande ersätter ägande.

För den offentliga sektorn innebär den digitala transformationen nya och förändrade roller och arbetssätt. Den offentliga sektorn får i ökad utsträckning fungera som plattform och tillhandahållare av information vilket möjliggör för andra aktörer att skapa värdehöjande tjänster. Utvecklingen aktualiserar frågor om ansvar och nya affärsmodeller. Det är angeläget att offentliga organisationer, i arbetet med att öppna upp verksamheten och ta tillvara företagens innovationsförmåga, säkerställer att frågor om ägarskap och ansvar är definierade. Detta är inte minst viktigt för att lösningar ska kunna återanvändas och spridas till andra offentliga organisationer.

#### **24. Utveckla det offentliga erbjudandet i digital samverkan**

Offentliga organisationer ska utvärdera befintliga, och utveckla nya, erbjudanden till privatpersoner och företag som möjliggör nya former av digital samverkan med andra aktörer utifrån den förändring som nu sker i synen på offentlig sektor som plattform.

#### **3.4.2 Anpassa verksamhetsprocesser i samverkan**

För att offentliga organisationer effektivt och ändamålsenligt ska kunna samarbeta i tillhandahållandet av offentliga tjänster kan de behöva anpassa eller avveckla sina befintliga verksamhetsprocesser, eller fastställa och införa nya processer.

En förutsättning för att kunna anpassa verksamhetsprocesser är att organisationer har såväl sina processer som information dokumenterade på ett överenskommet sätt och med vedertagna modelleringsmetoder och standarder. Därigenom kan de organisationer som bidrar till tillhandahållandet av offentliga tjänster förstå såväl verksamhetsprocessen som sin roll i den.

#### **25. Skapa effektiva och samverkande processer**

Offentliga organisationer ska:

- a) enas om hur processer ska anpassas för att tillhandahålla en offentlig tjänst som möjliggör delning med andra organisationer
- b) förenkla processerna och ensa dem i samverkan, d.v.s. gör dem likadana vad gäller flöden och begrepp
- c) dokumentera organisationens verksamhetsprocesser med hjälp av vedertagna modelleringsmetoder och standarder som möjliggör delning med andra organisationer

### 3.4.2.1 Automatisera processer och digitala tjänster

Offentliga organisationer ska ta tillvara automatiseringens möjligheter. Automatisering av processer för digitala tjänster skapar förutsättningar för en mer effektiv och kvalitativ service till privatpersoner och företag. Automatiseringen underlättar även möjligheten för tjänsteleverantörer att utveckla värdehöjande tjänster till privatpersoner och företag. För offentliga organisationer kan automatisering av verksamheter innebära betydande effektiviseringsvinster. Regelstyrd verksamhet har goda förutsättningar för att automatiseras, medan verksamhet som kräver bedömningar kan vara mer komplexa att automatisera. Automatisering kräver god kännedom om aktuella tjänster, processer och utförandet av den verksamhet som automatiseras. I arbetet med automatisering bör olika grader av automatisering övervägas och alternativ till helautomatisering, som till exempel att använda teknik för att stödja användaren i olika val och situationer utan att tekniken genomför dem, bör också övervägas.

#### **26. Automatisera processer för digitala tjänster**

Offentliga organisationer ska

- a) automatisera digitala tjänster så långt som möjligt.
- b) Använd automatiseringens möjligheter även i komplexa processer såväl inom organisationerna som i samverkansprocesser mellan organisationer

## **3.5 Informations- och dataperspektivet**

Tillgång till och effektivt utbyte av information och data är en grundförutsättning för framgångsrik digitalisering. Data är en resurs som ska kunna återanvändas för andra syften än vad de först var tänkta för. För att offentlig sektor ska bli datadriven behövs förändrade perspektiv och arbetssätt.

Data är en råvara, den har inte blivit formad, behandlad eller tolkad. Utan ett sammanhang är data inte organiserat eller tolkningsbart. När data är strukturerad och behandlat i ett sammanhang blir det information som är tolkningsbar. I ett utvecklingsperspektiv kan *data* struktureras till *information* som kan utvecklas till *kunskap*.

*Datadriven offentlig sektor* innebär att enskilda organisationer hanterar och använder data som en strategisk resurs genom hela värdekedjan för att förbättra

organisationens design, leverans och uppföljning av offentliga regelverk och tjänster. I värdekedjan för en effektiv hantering av dataresursen skapas värde i olika steg där data skapas, valideras, aggregeras och analyseras.

Datadriven utveckling och innovation är det strategiska utnyttjandet av data och dataanalys för att förbättra eller utveckla nya processer, produkter och tjänster. Sådan innovation baserar sig på automatiserad och manuell bearbetning av olika typer av data genom hela värdekedjan. Det datadrivna arbetet bidrar till att utveckla organisationer tjänsteleveranser genom att tillgängliggöra datakällor och stora datamängder.

En effektiv hantering och användande av dataresursen genom hela värdekedjan skapar nya möjligheter till värdeskapande tjänster och aggregerade tjänster från såväl offentliga som privata aktörer. I en datadriven offentlig sektor behövs ordning och reda i informations- och dataresursen, att offentliga organisationer har en hög digital mognad med en effektiv styrning av data, samt god förmåga till datadriven innovation.

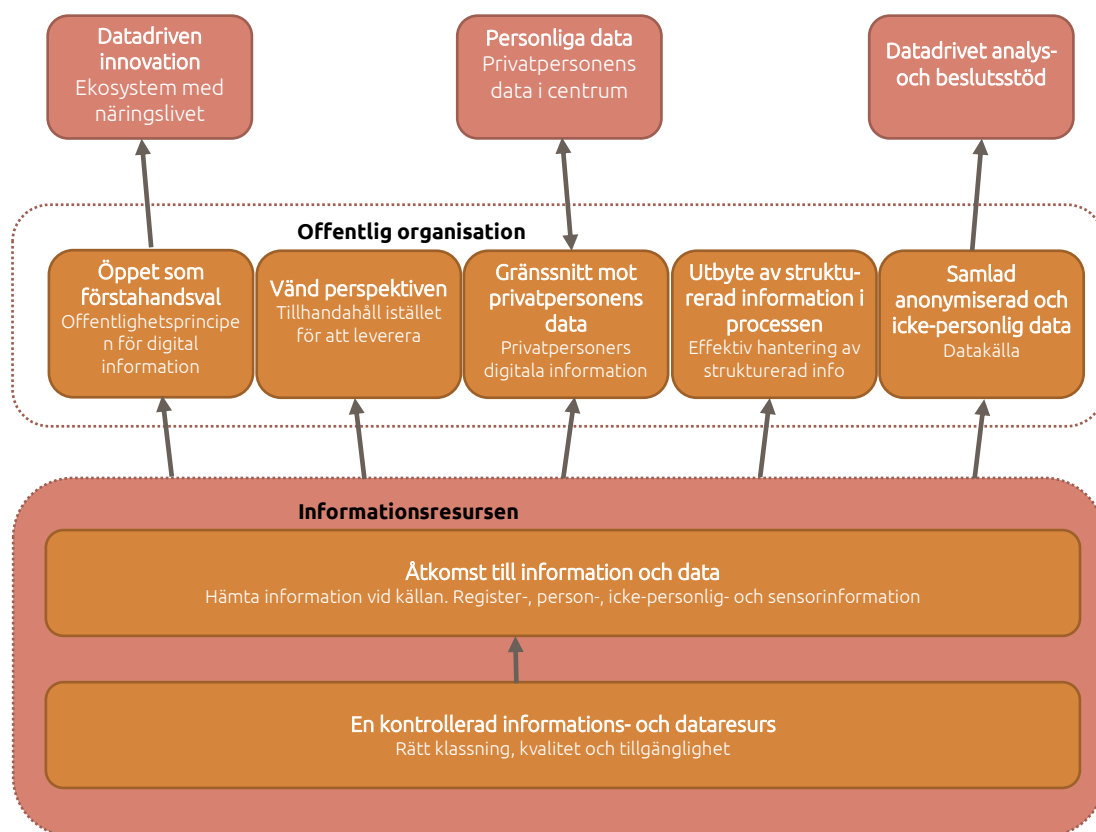
## **27. Informationshanteringen ska säkerställa informationen genom hela värdekedjan**

Offentliga organisationer behöver:

- a) se information och data som en resurs och offentlig tillgång
- b) införa ett arbetssätt för informationshantering på organisationsnivå som säkerställer en systematisk hantering av information och data ur ett helhetsperspektiv genom hela värdekedjan, dvs. när den skapas, valideras, aggregeras analyseras, delas och bevaras.

### 3.5.1 Viktiga områden inom informations- och dataperspektivet

De områden som är av särskild vikt i utvecklingen av en datadriven offentlig sektor är summerade i figuren nedan.



Figur 3 Områden som är av särskild vikt i utvecklingen av en datadriven offentlig sektor.

#### 3.5.1.1 Personliga data

Den digitala informationsproduktionen ökar i takt med samhällets digitalisering. Privatpersoner och företag lagrar i allt större utsträckning egen digital information i *tjänster* från näringslivet. Detta rör information inom alla sektorer och näringsgrenar, så som ekonomi, fordon, hälsa, resor etcetera. Även de *saker* som privatpersoner och företag innehar genererar data i allt större utsträckning. Utvecklingen föranleder nya frågeställningar som behöver besvaras, till exempel vem *äger* den data som en privatpersons bil genererar?

Utvecklingen av lösningar för *personlig informationshantering* (*Personal Information Management* eller s.k. PIM-system) skapar möjligheter för privatpersoner att strukturerat ha kontroll över den egna informationen. Dessa lösningar motsvarar



företags administrativa system för resurshantering. Inom företagsområdet pågår en utveckling (som drivs av Skatteverket, Bolagsverket, Naturvårdsverket med flera) att standardisera gränssnitt mellan offentliga organisationer för dataöverföring mot företagens system och certifiera systemen. Motsvarande utveckling är att förvänta för privatpersoners egen hantering av information, som är betydligt mer omfattande än den som offentlig sektor står för.

Genom att tillgängliggöra personlig data till individen ökar engagemanget (empowerment) samt ökar kvaliteten på data eftersom individen själv kan se om något är fel och meddela eller begära att det korrigeras.

Offentliga organisationer måste förhålla sig till:

- att privatpersoner och företag i allt högre utsträckning har digital information i egna lösningar
- att privatpersoner och företags förväntningar – och utvecklingen i samhället generellt – är att digital information ska kunna användas i gränssnittet mot offentliga organisationer

Införandet av dataskyddsförordningen skapar nya möjligheter inom området som ligger till grund för utvecklingen.

### 3.5.1.2 *Datadriven innovation*

Med datadriven innovation avses att det offentliga *tillhandahåller* rätt förutsättningar för att näringslivet ska kunna bedriva ett innovativt och värdeskapande arbete, baserat på digital information och digitala tjänster från offentlig sektor.

Datadriven innovation förutsätter att offentliga aktörer tillgängliggör:

- information och data
- öppna API:er för externa parter
- regelverk och algoritmer

### 3.5.1.3 *Datadrivet analys- och beslutsstöd*

Den ökade tillgången till information skapar nya möjligheter att, med aktuell och kvalitativ information som grund, skapa nya insikter och fatta rätt beslut. Analys- och beslutsstöd ger bättre förutsättningar för organisationer att förstå för sin

verksamhet, privatpersoners och företags agerande och behov samt sin omgivning. En förutsättning för datadrivet analys- och beslutsstöd är att personlig- och känslig information som samlas in är avidentifierad.

#### 3.5.1.4 *Öppet som förstahandsval*

En grundläggande förutsättning för att skapa ett effektivt digitalt ekosystem – såväl mellan offentliga organisationer som mellan offentliga organisationer och näringslivet – är att offentlig sektor tillgängliggör sin dataresurs. Sverige behöver en digitaliserad offentlighetsprincip. Det innebär att huvudprincipen för offentliga organisationer ska vara att tillgängliggöra data, endast det data som är skyddsvärd ska skyddas mot otillåten åtkomst. Att skapa en öppen och tillgänglig dataresurs från offentliga organisationer kräver ett kontinuerligt arbete där tillgängliggörande av data är en naturlig del av utvecklingsprocessen.

### **28. Erbjud öppen data**

Offentliga organisationer ska:

- a) göra data öppen och digitalt tillgänglig för återanvändning för externa intressenter i öppna format, endast de data som är skyddsvärd ska särbehandlas. Tillgängliggörandet behöver vara en integrerad och kontinuerlig del av det ordinarie utvecklingsarbetet inom organisationen
- b) säkerställa att öppna data åtföljs av maskinläsbara metadata av hög kvalitet, i öppet format, med en beskrivning av innehållet, hur data samlas in, deras kvalitetsnivå, om restriktioner finns för användning (till exempel i förhållande till upphovsrätt) samt licensvillkoren för tillhandahållandet

#### 3.5.1.5 *Vänd på perspektiven*

Uppgiftslämnarbördan är en utmaning för offentliga organisationer. I dag ägnar privatpersoner, företag, myndigheter och kommuner mycket tid åt att *rapportera in* information till insamlade offentliga organisationer, till exempel uppskattar SKR kommunernas uppgiftslämnarbörda till att vara ett väldigt omfattande arbete – motsvarande flera hundra tusen timmar per år.

Genom att vända på perspektiven kan de som behöver uppgifter själva ges förutsättningar och behörighet att *hämta* dem och att uppgiftslämnande myndigheter och organisationer ägna sig åt att strukturera och tillgängliggöra data – istället för att bearbeta den. En förutsättning är att ansvaret för informationskällor är tydligt.

## 29. Minska uppgiftslämnarbördan

Informationsinsamlade offentliga organisationer behöver vända på perspektiven och i större utsträckning återanvända information från uppgiftslämnande organisationer. Detta kan ske:

- a) utifrån delning mellan organisationer där tillämpbar registerlagstiftning finns på plats
- b) genom det personliga informationsägarskapet där den enskilde ges möjlighet att i digital form enkelt återanvända data som en gång lämnats till en organisation för att lämna samma data till en annan organisation

## 30. Tillgängliggör information på ett transparent och standardiserat sätt

Uppgiftslämnande offentliga organisationer behöver, utifrån definierade informationskrav, tillgängliggöra information på ett transparent och standardiserat sätt.

Detta kan exempelvis innebära att en offentlig organisation tillgängliggör sina uppgifter via ett väldefinierat och tillgängliggjort API som sedan kan nyttjas av en uppgiftsinsamlade myndighet för att hämta in uppgifter. På detta sätt minskar den administrativa bördan för organisationen.

För att denna börda även ska minska för privatpersoner och företag behöver liknande möjligheter att tillgängliggöra information byggas in av programvaruföretag i de tjänster som privatpersoner och företag nyttjar. Därefter kan informationen tillgängliggöras för exempelvis en uppgiftsinsamlade myndighet.

## 31. Hämta information vid källan

Där det finns utpekade källor för information behöver offentliga organisationer hämta information från källan i stället för att samla in och bygga upp nya egna register för lagring av samma data. Detta behöver vara en integrerad del av utvecklingsarbetet hos respektive organisation.

### 3.5.1.6 Gränssnitt mot privatpersoners data

Öppna data skapar förutsättningar för ett digitalt ekosystem mellan offentliga organisationer och näringslivet. Vad gäller digital data som är relaterad till privatpersoner behöver offentliga organisationer, på motsvarande sätt, etablera ett gränssnitt som möjliggör för privatpersoner att ta del av de data som offentliga organisationer har. Eftersom informationen (ofta) är integritetskänslig finns det särskilt behov av att belysa säkerhetsfrågor och frågor kring personuppgiftsansvar.

Offentliga organisationers öppna gränssnitt skapar möjligheter för såväl näringslivet att skapa värdehöjande tjänster till privatpersoner, baserat på data som rör denna, som möjlighet för privatpersoner att överföra sina digitala data mellan organisationer. Detta kan exempelvis röra en elev som byter från en privat till en kommunal skola.

Den nya dataskyddsförordningen skapar nya möjligheter inom området. Om den registrerade begär uppgifter i elektronisk form ska informationen tillhandahållas i ett elektroniskt format som är allmänt använt, om den registrerade inte begär något annat.

Den digitala information och data som privatpersoner och företag har i egna it-miljöer, eller tjänster som tillhandahålls av näringslivet, behöver kunna skickas till offentliga organisationer på ett automatiserat och säkert sätt.

### **32. Säkerställ dataportabilitet för privatpersoner och företag**

Offentliga organisationer ska säkerställa dataportabilitet för privatpersoner och företag. Det innebär att privatpersoner och företag ska kunna få tillgång offentlig digitalt data som är relaterad till privatpersonen eller företaget i syfte att kunna använda data för eget bruk eller överföra till andra organisationer.

### **33. Erbjud gränssnitt som möjliggör inflöde av strukturerad data**

Erbjud gränssnitt som gör det möjligt för privatpersoner och företag att förmedla strukturerade data till organisationen på ett enkelt sätt.

#### *3.5.1.7 Utbyte av strukturerad information i processen*

Det finns ett starkt behov av ett fungerande ekosystem för strukturerat informationsutbyte mellan statlig, kommunal och regional nivå. För att offentliga organisationer ska kunna tillhandahålla relevanta tjänster till privatpersoner och företag behöver man kunna utbyta strukturerad information på ett effektivt sätt, utifrån etablerade gemensamma metoder, standarder, produkter och lösningar. Detta är en förutsättning för att privatpersoner och företag endast ska behöva ange en uppgift en gång.

## **34. Använd strukturerad information i processen**

Information som används i en offentlig tjänst ska vara strukturerad för att skapa förutsättningar för återanvändning och delning av information i processen.

### *3.5.1.8 Samlad anonymiserad och icke-personlig data*

I syfte att stödja analys och beslutsprocesser med kvalitativa och aktuella underlag behöver information och data samlas på ett behovsdrivet sätt. Detta behöver inte innebära att data och information samlas på en plats. För information som samlas i syfte att samköras, analyseras och aggregeras, behöver personuppgifter och känsliga uppgifter vara avidentifierad. Avidentifiering kan ske via anonymisering eller pseudonymisering. Anonymisering innebär att all information som kan identifiera en person tas bort och kan inte återskapas. Vid pseudonymisering ersätts personuppgifter med en pseudonym som under kontrollerade former kan återskapas via uppgifter som förvaras avskilt.

## **35. Anonymisera information vid behov**

Offentliga organisationer ska ha förutsättningar att samla information där personuppgifter och andra känsliga uppgifter avidentifieras för att möjliggöra ett effektivt analys- och beslutsstöd.

### *3.5.1.9 Åtkomst till information och data*

Det finns ett tydligt fördelat informationsansvar inom offentliga organisationer genom regleringen via registerförfattningar. Den information som olika register innehåller är i förekommande fall överlappande vilket innebär att en källa i offentlig sektor behöver tydliggöras för enskilda begrepp.

För att kunna hämta information vid källan behöver varje offentlig organisation, utifrån behov, tillgängliggöra sin registerinformation i enlighet med arkitekturen för digital samverkan. Vid tillgängliggörandet behöver organisationen säkerställa en behörighets- och åtkomststruktur där endast behöriga får del av informationen.

## **36. Erbjud ändamålsenlig åtkomst till registerinformation**

Offentliga organisationer behöver arbeta aktivt med att beskriva den egna informationen och tillgängliggöra registerinformation. Tillgängliggörandet av

registerinformationen ska göras via bastjänster<sup>6</sup> med en ändamålsenlig behörighetshantering för att säkerställa att information endast är åtkomlig för behöriga, i rätt ändamål, samt att överskottsinformation minimeras.

### **37. Beskriv bastjänster och dess information**

För varje bastjänst behöver en innehållsbeskrivning tillgängliggöras, i form av metadata, som tydliggör hur bastjänsten kan användas. En sådan innehållsbeskrivning kan till exempel omfatta vilken information som omfattas, användningsvillkor och relevanta licenser.

#### *3.5.1.10 En kontrollerad informationsresurs*

En effektiv hantering av information och data förutsätter att det råder ”ordning och reda” i den offentliga informationsresursen. Att ha ”ordning och reda” i informationsresursen innebär att:

1. informationen är klassad utifrån konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.
2. ägarskapsförhållanden för information är definierade på organisationsnivå
3. processer är etablerade för att säkerställa kvaliteten i informationen
4. information bevaras i ett långsiktigt perspektiv

### **38. Skapa kontroll över era informationsresurser**

Offentliga organisationer behöver:

- a) säkerställa att man har ordning och reda i den egna informationsresursen, d.v.s. att den är informationsklassad, har tydligt ägarskap, är kvalitetssäkrad samt att bevarandet är säkrat.
- b) etablera ett arbetssätt för att kontinuerligt upprätthålla ordning och reda i den egna informationsresursen i det längre perspektivet

---

<sup>6</sup> Se definition av bastjänst inom eSams vägledningar

### 3.5.2 Semantik – uppgifternas format och betydelse

Offentliga organisationer har olika språkliga, kulturella, rättsliga och administrativa miljöer vilket innebär stora utmaningar för semantisk samverkan. På liknande sätt som *tekniska* standarder under decennier har främjat teknisk samverkan behövs stabila, enhetliga och allmänt tillämpliga standarder och specifikationer för *information* för att möjliggöra ett meningsfullt informationsutbyte mellan offentliga organisationer. Det semantiska standardiseringsarbetet är en förutsättning för att säkerställa ett effektivt informationsutbyte, fri rörlighet för data och dataportabilitet mellan organisationer.

Semantisk samverkan innebär att informationens exakta format och betydelse bevaras och förstås genom hela informationsutbytet mellan parterna. I informationsutbytet behöver såväl semantiska som syntaktiska aspekter hanteras:

- *Den semantiska* aspekten avser dataelementens betydelse och förhållandet mellan dem. Vokabulärer och scheman för att beskriva informationsutbyten behöver tas fram för att alla kommunicerande parter ska förstå dataelementen på samma sätt.
- *Den syntaktiska* aspekten handlar om att beskriva den utbytta informationens exakta format i form av grammatik och format.

Förutsättningar för semantisk samverkan är exempelvis överenskommelser om referensuppgifter i form av taxonomier, kontrollerade vokabulärer och kodverk. Metoder som *datadriven design*, tillsammans med teknik för *länkade data*, är innovativa sätt att avsevärt förbättra semantisk samverkan.

## 3.6 Tekniskt perspektiv

Teknisk samverkan omfattar de applikationer och infrastrukturer som kopplar samman it-system och tjänster. Tekniska samverkansfrågor berör specifikation av gränssnitt, dataintegrationstjänster, presentation och utbyte av data, samt protokoll för säker kommunikation.

De befintliga systemen är ett stort hinder för teknisk samverkan. Historiskt sett har de offentliga organisationernas applikationer och informationssystem utvecklats nedifrån och upp för att lösa domänspecifika eller lokala problem, vilket har resulterat i fragmenterade it-öar som inte samverkar så lätt.

Den tekniska samverkan behöver säkerställas genom användningen av öppna tekniska specifikationer. Detta minskar beroenden till enskilda leverantörers lösningar.

### **39. Specifikationer över tjänster ska vara öppna**

Skapa förutsättningar för teknisk samverkan genom att använda öppna specifikationer när offentliga tjänster etableras.

### **40. Säkerställ äganderätten till programvara**

Vid utveckling av programvara inom offentliga organisationer ska äganderätten till relaterade produkter och källkod säkerställas.

## **3.7 Säkerhet och integritet**

Information är en grundläggande byggsten i en organisation, på samma sätt som medarbetare, lokaler och utrustning. Arbetet med informations säkerhet handlar om att ta ett helhetsgrepp och skapa ett fungerande långsiktigt arbetssätt för att ge organisationens information det skydd den behöver.

Säkerhet och respekt för den personliga integriteten är grundläggande frågor vid tillhandahållandet av offentliga digitala tjänster.

Skyddet behöver givetvis anpassas efter behovet så att det är tillräckligt bra och inte för svagt eller alltför krångligt och dyrt. De konsekvenser som kan inträffa med bristande skydd är för höga för att försummas. Offentliga organisationer behöver se till att<sup>7</sup>:

- *Kartlägga informationsbehandling* (vilka uppgifter som ska behandlas där), samt vilket *inbördes förhållande* uppgifterna har till varandra. För de myndigheter som tillämpar informationsarkitektur i sin verksamhet kan en sådan kartläggning bestå av en så kallad informationsmodell.
- Identifiera vilka *rättsliga krav* som kan aktualiseras för den information som ska behandlas i tjänsten till exempel avseende *dataskydd* och *respekt för privatlivet*.

---

<sup>7</sup> I enlighet med "Juridisk vägledning för verksamhetsutveckling inom e-förvaltning 3.0" (eSam, april 2018)



- *Informationen som hanteras ska klassas efter behovet av tillgänglighet, riktighet och konfidentialitet samt att detta är dokumenterat.*
- Klarlägga vilka *informationssäkerhetsrelaterade risker* (riskanalys) som är förknippade med e-tjänsten och som innefattar hela den kedja av informationsbehandlingar som blir aktuella samt inte begränsas till myndighetens egen it-miljö.
- Informationsklassificering, den rättsliga analysen samt riskanalysen ska läggas, tillsammans med de funktionella krav som verksamheten ställer, till grund för en *kravanalys* av vilken it-säkerhetsarkitektur och vilka informationssäkerhetsåtgärder som är lämpliga för e-tjänsten.
- Utifrån kravanalysen ska *beslut om säkerhetsarkitektur och skyddsåtgärder* tas och dokumenteras.
- Inför en katastrofhändelse ha genomfört en *kontinuitetsplanering* för att införa de förfaranden som krävs för att funktionerna inte ska slås ut, samt för att alla funktioner så fort som möjligt ska återställas till det normala.

Lämpliga mekanismer ska möjliggöra ett säkert utbyte av information mellan system. Mekanismerna ska också hantera specifika säkerhetskrav, digital identifiering och betrodda tjänster såsom skapande och kontroll av digitala underskrifter eller stämplrar. De ska även övervaka trafik för att upptäcka intrång, uppgiftsändringar och andra typer av angrepp.

Informationen måste skyddas på ett ändamålsenligt sätt vid överföring, behandling och lagring genom olika säkerhetsprocesser, såsom:

- fastställande och tillämpning av säkerhetsföreskrifter
- säkerhetsutbildning och säkerhetsmedvetande
- fysisk säkerhet (bland annat åtkomstkontroll)
- säkerhet vid utveckling
- säkerhet vid drift (bland annat säkerhetsövervakning, incidenthantering eller sårbarhetshantering)
- säkerhetsgenomgångar (bland annat revisioner och tekniska kontroller)

Offentliga organisationer behöver enas om gemensamma åtgärder för att hantera den personliga integriteten innan komplexa tjänster tillhandahålls i samverkan.

## **41. Utgå från relevanta etablerade krav och standarder för säkerhet och integritet**

Offentliga tjänster ska:

- a) utgå från relevanta etablerade internationella, nationella, sektorsvisa och organisationsspecifika krav och standarder för säkerhet enligt rekommendation 8
- b) ha en rätt avvägd balans för personlig integritet
- c) ha fastställda säkerhetsåtgärder för att hantera de identifierade riskerna

# Bilaga 1 - Nationella och internationella utgångspunkter

## Nationella utgångspunkter

I framtagandet av ramverket/revideringen av de tidigare principerna har hänsyn tagits till gemensamma nationella utgångspunkter. Nedan ges en kortfattad översikt av de mest centrala gemensamma styr- och måldokumenterna inom digitaliseringsområdet.

### Målet för förvaltningspolitiken

Myndigheter under regeringen, dvs. statliga myndigheter, ska förverkliga regeringens politik inom många olika områden med stora skillnader sinsemellan. Gemensamt för alla statliga myndigheter är dock att de ska bidra till att uppnå det *förvaltningspolitiska målet* som riksdagen har fastställt: En innovativ och samverkande statsförvaltning som är rättssäker och effektiv, har väl utvecklad kvalitet, service och tillgänglighet och som därigenom bidrar till Sveriges utveckling och ett effektivt EU-arbete.<sup>8</sup>

### Målet för it-politiken

Målet för *it-politiken* är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.<sup>9</sup>

I regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning<sup>10</sup> från 2012 beskriver regeringen målsättningar för arbetet med att förstärka de statliga myndigheternas förmåga att samverka digitalt i förvaltningsgemensamma it-frågor. Strategin är uppbyggd kring tre mål – *enklare, öppnare* och *effektiva* – och nio delmål. Se figur nedan.

---

<sup>8</sup> Prop. 2009/10:175, bet. 2009/10:FiU38, rskr. 2009/10:315.

<sup>9</sup> Prop. 2011/12:1, utg. omr. 22, bet. 2011/12:TU1, rskr. 2011/12:87.

<sup>10</sup> *Med medborgaren i centrum – regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning*, dnr N2012/06402/ITP.

En enklare vardag för medborgare	Öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet	Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitala tjänster ska utformas efter användarnas behov</li> <li>• Digitala tjänster ska vara enkla och säkra att använda.</li> <li>• Det ska bli lättare att hitta rätt digital tjänst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det ska bli lättare att hitta och använda öppna data</li> <li>• Fler ska kunna tillhandahålla statens digitala tjänster</li> <li>• Möjligheter till insyn och delaktighet i verksamheten ska öka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statsförvaltningens informationsutbyte ska bygga på gemen-samma standarder</li> <li>• Statsförvaltningens informationssäkerhet ska förbättras</li> <li>• Statsförvaltningen verksamhet ska effektiviseras genom ökad digitalisering</li> </ul>

I strategin konstateras – i linje med det förvaltningspolitiska målet – att digitaliseringen skapar nya möjligheter för statsförvaltningen att bli mer innovativ och samverkande. Genom att myndigheterna samverkar digitalt kan kontakterna med medborgarna förenklas och innovation och delaktighet stödjas, samtidigt som statsförvaltningens effektivitet och kvaliteten på dess arbete kan höjas.

### Digitalt först – ett program och en princip

Digitalt först är regeringens *program* för digital förnyelse av det offentliga Sverige som genomförs under 2015–2018. Enligt regeringen är programmet en viktig del i arbetet med att stärka styrningen och samordningen på området och skapa en enklare, öppnare och effektivare förvaltning. Ett antal myndigheter har fått i uppdrag av regeringen att verka för digitalt först och leda digitaliseringen inom sina områden.<sup>11</sup>

Digitalt först är också en *princip* som säger att digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och företag. Målet är att det ska vara enkelt att komma i kontakt med det offentliga Sverige och där man inte ska behöva lämna samma uppgifter flera gånger.

<sup>11</sup> Smartare samhällsbyggnadsprocess för att öka bostadsbyggandet (Lantmäteriet tillsammans med Boverket). Öka tillväxten genom en smartare livsmedelskedja (Jordbruksverket tillsammans med Livsmedelsverket). Smartare miljöinformation för att nå våra miljömål (Naturvårdsverket). Förenkla för restaurangföretagare genom verksamt.se (SKR tillsammans med Tillväxtverket och Bolagsverket).

## SKR:s strategi för att digitalisera samhället

Sveriges kommuner och regioner (SKR) tog 2011 fram en strategi för e-samhället.<sup>12</sup> Syftet med strategin är att förbättra kommunal sektors förutsättningar för utveckling av e-förvaltning genom att peka ut gemensamma mål och insatsområden. Strategin visar inriktningen på det arbete som behöver göras gemensamt inom sektorn, oavsett verksamhetsområde. SKR strävar mot tre övergripande mål för framtidens digitala samhälle:

- En enklare vardag för privatpersoner och företag
- Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet
- Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

## Avsiktsförklaring mellan regeringen och SKR

I oktober 2015 skrev regeringen och SKR under en avsiktsförklaring om digital förnyelse av det offentliga Sverige.<sup>13</sup> Syftet med avsiktsförklaringen är att tydliggöra hur parterna kan stärka förutsättningarna för digital samverkan mellan stat, kommuner och regioner genom att peka ut ett antal områden för fördjupat samarbete. Dessa områden är:

- Digitala tjänster som förstahandsval
- Innovativa och samverkande digitala lösningar
- Gemensamma digitala lösningar
- Samverkan och öppen innovation
- Styrning och samordning
- Kommunikation och förändringsledning

## Regeringens digitaliseringsstrategi

År 2017 presenterade regeringen en strategi för hur digitaliseringspolitiken ska bidra till konkurrenskraft, full sysselsättning samt ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling. Visionen är ett hållbart digitaliserat Sverige. Det övergripande målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

---

<sup>12</sup> SKR 2011-05-13, *Strategi för eSamhället*.

<sup>13</sup> Övergripande inriktning annonserades i regeringens budgetproposition 2015, (prop. 2014/15:1, utg.omr. 22).

För att nå det övergripande målet har fem delmål satts upp. Delmålen förklarar hur digitalisering ska kunna bidra till en positiv samhällsutveckling och bidra till att nå regeringens mål att Sverige ska ha Europas lägsta arbetslöshet 2020.

Digital kompetens	Digital trygghet	Digital innovation	Digital ledning	Digital infrastruktur
Alla ska vara förtrogna med digitala verktyg och tjänster samt ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen utifrån sina förutsättningar.	Människor, företag och organisationer ska känna tillit till och förtroende i användningen av digitala tjänster och att de är enkla att använda.	Innebär att förutsättningar för nya eller bättre lösningar som ger värde för miljö, samhälle, företag och individer skapas och sprids.	Vikten av att verksamheter effektiviseras, utvecklas och får högre kvalitet genom styrning, mätning och uppföljning.	Betydelsen av att så kallad hård och mjuk infrastruktur förbättras och förstärks för att data ska kunna transporteras så effektivt som möjligt.

Inom delmål Digital infrastruktur skriver regeringen:

Tillgång till en nationell digital infrastruktur som möjliggör interoperabilitet och samverkan är en förutsättning för digitalisering av offentlig sektor. Det behövs en stabil och säker bas för att kunna ge tillgänglig, likvärdig och effektiv digital service till människor och företag. Regeringen arbetar därför med att förtydliga styrningen och öka anslutningen till den digitala infrastrukturen.<sup>14</sup>

### Nationell inriktning för artificiell intelligens

Artificiell intelligens (AI)<sup>15</sup> har potential att bidra med betydande nytta inom en mängd områden genom ökad ekonomisk tillväxt såväl som lösningar på miljömässiga och sociala samhällsutmaningar. För att nyttan med AI ska realiseras i Sverige krävs engagemang från alla samhällssektorer – det är inte en fråga som kan hanteras enskilt av stat, kommun, regioner, akademi eller privata företag. Regeringen har därför fattat beslut om en nationell inriktning för artificiell intelligens.<sup>16</sup> Syftet med inriktningsdokumentet är att peka ut en övergripande färdriktning för AI-arbetet i Sverige och lägga en grund för kommande prioriteringar.

<sup>14</sup> För ett hållbart digitaliserat Sverige – en digitaliseringsstrategi, N2017/03643/D, s. 36.

<sup>15</sup> Artificiell intelligens saknar entydig definition eller allmänt vedertagen avgränsning men i allmänhet avses intelligens som uppvisas av maskiner.

<sup>16</sup> Nationell inriktning för artificiell intelligens, artikelnummer: N2018.14.

Regeringens *målsättning* att Sverige ska vara ledande i att ta tillvara möjligheterna som användning av AI kan ge, med syftet att stärka både den svenska välfärden och den svenska konkurrenskraften. Målsättningen knyter nära an till det digitaliseringsmål som riksdagen antagit och utgör ett komplement till regeringens Digitaliseringsstrategi.

För att kunna nyttiggöra AI i det svenska samhället finns ett antal centrala *förutsättningar* som spelar en särskilt viktig roll. Regeringen pekar särskilt på *utbildning, forskning, innovation och användning* samt *ramverk och infrastruktur*.

### Reflektion – många olika styrsignaler att förhålla sig till

Vad betyder principen om *digitalt först* – i praktiken – förutom att kommunikationen med enskilda i första hand ska vara digital? eSams arbete med att revidera översiktskartan visar att det råder stora åsiktsskillnader mellan de som förespråkar en eller flera portalslösningar och de som värnar myndigheternas egna ”mina sidor” och en utveckling mot en sök-/Google-lösning. Principen om digitalt först ger ingen vägledning för hur offentliga aktörer bör utveckla verksamheter enskilt och i samverkan för att underlätta privatpersoners digitala möte.

På samma sätt är det oklart vad innebörden är av att enskilda bara ska behöva lämna uppgifter en gång. Hur ska det gå till? Ska till exempel Skatteverket vidarebefordra min information till andra offentliga aktörer som begär eller har rätt att få ta del av informationen – eller ska det finnas en central informationslösning? Information är också paketerad på olika sätt – som data som kan utbytas maskin till maskin och där bara den information som faktiskt behövs sprids – eller som ostrukturerad data, till exempel i form av PDF-dokument, där det finns risk för att mottagaren får mer information än vad den behöver. Hur påverkar det upplägget med att bara behöva lämna uppgifter en gång?

I *digitaliseringsstrategin* betonas betydelsen av förbättrad och förstärkt hård och mjuk infrastruktur för att data ska kunna transporteras så effektivt som möjligt. Regeringen aviserar också att den har för avsikt att stärka styrningen inom området men i nuläget är delmålet mer att betrakta som en inriktning än som praktisk vägledning för offentliga organisationer i vägvalsfrågor.

Sammanfattningsvis, de nationella mål och strategier som finns för digitaliseringen av det offentliga Sverige är på en så pass allmän nivå att de inte ger praktiskt stöd för offentliga aktörer i hur de bör agera och vilka beslut de bör fatta för att bidra till att det offentliga Sverige kan skapa största möjliga nytta

tillsammans. Här kan *Det svenska ramverket för digital samverkan* fylla funktionen som en gemensam nämnare och stödja offentliga organisationer att samverka och fungera effektivt tillsammans.

### **Utgångspunkter från EU**

Se dokumentet *Aktuella mål, inriktningar och aktiviteter inom EU – en sammanställning*.



# Bilaga 2 – Sammanställning av rekommendationer

Område	Nr	Rekommendation
Styrning och ledning:	1	<p><b>Integrera digitaliseringsarbetet i den ordinarie verksamheten</b></p> <p>Offentliga organisationer ska:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>integrera digitaliseringsfrågorna i verksamheten</li> <li>ha styr-, arbets- och uppföljningsformer som stödjer digitalisering i samverkan</li> <li>basera beslut på aktuell information</li> <li>öppna upp för nya lösningar</li> <li>ha förmåga att leda i förändring</li> </ol>
	2	<p><b>Stärk helhetsperspektivet för bättre samhällsnytta</b></p> <p>Offentliga organisationer ska bedriva formaliserad digital samverkan utifrån ett helhetsperspektiv. Det innebär att offentliga organisationer ska:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>bedriva digital samverkan som skapar fördelar som kan vinnas för den offentliga sektorn som helhet</li> <li>tydliggöra och reglera ansvar, roller och finansiering för att inrätta, driva och förvalta samt avveckla digitala tjänster.</li> <li>vara en aktiv samverkanspart och verka för förbättringar för den offentliga sektorn som helhet och till kostnadseffektiva lösningar</li> </ol>
	3	<p><b>Värdera och prioritera utvecklingsinitiativ samt hämta hem nyttor</b></p> <p>Vid prioriteringen av nya utvecklingsinitiativ ska olika samverkanslösningars och tekniska alternativs ändamålsenlighet och effektivitet bedömas med hänsyn till användarnas behov och kostnads-/nyttobräkningar. Vid bedömningen ska DIGG:s vägledning för nyttorealisering användas.</p>
	4	<p><b>Ta tillvara befintliga lösningar och produkter</b></p> <p>Offentliga organisationer behöver:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>införa arbetssätt i utvecklingsarbetet för att tillgängliggöra organisationens egna underlag, arkitekturmönster och lösningar för andra att återanvända.</li> <li>införa arbetssätt i utvecklingsarbetet för att nyttja underlag, arkitekturmönster och lösningar som utarbetats av andra organisationer, utifrån en liknande problems- och behovsbild.</li> <li>samverka för att utveckla ändamålsenliga gemensamma lösningar vid etablering av tjänster inom offentlig verksamhet</li> </ol>
	5	<p><b>Återanvänd nationella och internationella byggblock</b></p> <p>Offentliga organisationer ska återanvända nationella och internationella byggblock som förstahandsval i deras utvecklingsarbete i digital samverkan.</p>
	6	<p><b>Skapa kataloger med innehåll för återanvändning</b></p> <p>Offentliga organisationer ska skapa kataloger över sina offentliga tjänster, offentliga uppgifter samt samverkanslösningar.</p>
	7	<p><b>Använd befintliga tjänster i första hand</b></p> <p>Offentliga organisationer ska:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>utgå från befintliga tjänster och bara utveckla egna tjänster om det inte finns tjänster att köpa</li> <li>använda externa informationskällor och tjänster vid utvecklingen av offentliga tjänster</li> </ol>
	8	<p><b>Använd standarder i första hand</b></p> <p>Offentliga organisationer ska använda standarder och specifikationer. Internationella standarder ska prioriteras framför nationella och officiella standarder ska prioriteras framför inofficiella. Standardisering bör ske på den högsta möjliga nivå där det finns mognad att besluta och följa en standard. Om mognaden finns inom samverkansgruppen, men inte</p>

Område	Nr	Rekommendation
		därutöver, då är det på den nivån standardiseringen bör ske. När mognaden har blivit tillräckligt stor kan standardiseringen lyftas till en sektors- eller nationell nivå osv. Det är också viktigt att definiera i vilken grad en överenskommen standard (oavsett nivå) är obligatorisk att följa. För att minska inläsnings- och exkluderings effekter så är det att föredra om de standarder som nyttjas är fria att använda. Vidare ska en öppen och gemensam metod användas för att bedöma och välja standarder och specifikationer.
	<b>9</b>	<b>Delta i standardiseringsarbete</b> Offentliga organisationer behöver delta aktivt i det standardiseringsarbete som är relevant utifrån den egna organisationens behov.
Juridiska perspektivet:	<b>10</b>	<b>Ge stöd och vägledning om digitalisering och samverkan</b> Anställda inom offentliga organisationer som arbetar med att utveckla författningsstödet, allmänna råd eller motsvarande produkter behöver få stöd och vägledning i frågor om digitalisering och samverkan.
	<b>11</b>	<b>Identifiera hinder och möjligheter för digital samverkan</b> Offentliga organisationer bör i remissförfarandet av författningsförslag, samt internationella rättsakter, identifiera hinder för digital samverkan samt påvisa vilka möjligheter som digitaliseringen kan bidra med.
	<b>12</b>	<b>Det juridiska perspektivet ska vara med från början</b> Offentliga organisationer ska säkerställa att det juridiska perspektivet kommer in tidigt i utvecklingsarbetet.
Digitala mötet:	<b>13</b>	<b>Erbjud digitala kanaler som huvudalternativ</b> Offentliga organisationer ska som huvudalternativ erbjuda tjänster till privatpersoner och företag via digitala kanaler.
	<b>14</b>	<b>Där det går ska digital kanal vara det enda alternativet</b> Det digitala alternativet ska vara det enda alternativet där en sådan hantering är ändamålsenlig för målgrupperna för tjänsten.
	<b>15</b>	<b>Skapa förutsättningar för att användare ska bli delaktiga</b> Offentliga organisationer ska införa arbetssätt och verktyg som gör användarna delaktiga i analysen, utformningen, den kontinuerliga utvärderingen och vidareutvecklingen av offentliga tjänster.
	<b>16</b>	<b>Använd kontaktpunkter för organisationsövergripande processer</b> För processer som är organisationsöverskridande, dvs. spänner över flera offentliga organisationer, ska privatpersoner och företag ha tillgång till en kontaktpunkt som ger samlad information om processen, personlig vägledning, verktyg och tillgång till digitala tjänster. Offentliga organisationer ska bidra till att ge information om sin del i processen, bidra med underlag för guider och verktyg, samt tillgängliggöra sina tjänster för åtkomst via den gemensamma kontaktpunkten.
	<b>17</b>	<b>Skapa livshändelsebaserade e-tjänster</b> Inför integrerade gemensamma e-tjänster i de fall då detta underlättar för användarna eller skapar ökad effektivitet för samverkande organisationer och målgrupper.
	<b>18</b>	<b>Ge användare tillgång till personlig information</b> Ge användare tillgång till personlig information om egna ärenden eller frågor.
	<b>19</b>	<b>Erbjud gränssnitt och tillgång till information och regelverk</b> Offentliga organisationer ska erbjuda <ul style="list-style-type: none"> <li>a) externa gränssnitt till offentliga tjänster (även kända som <i>öppna API:er</i>)</li> <li>b) tillgång till information och regelverk kring offentliga tjänster i syfte att andra aktörer ska kunna skapa värdehöjande tjänster kring <i>öppna API:er</i></li> </ul>
	<b>20</b>	<b>Tjänster ska vara tillgängliga för alla</b> Offentliga tjänster ska vara direkt eller indirekt tillgängliga för alla medborgare, däribland personer som har funktionsnedsättning eller andra särskilda behov. För digitala offentliga tjänster ska offentliga organisationer följa allmänt vedertagna specifikationer för e-tillgänglighet på nationell nivå och EU-nivå.

Område	Nr	Rekommendation
	21	<b>Ge stöd för flerspråkighet</b> Använd informationssystem och teknisk arkitektur vid utformningen av offentliga tjänster som möjliggör att flera olika språk kan användas. Besluta om graden av stöd till flerspråkighet med ledning av de förväntade användarnas behov.
	22	<b>Information ska bara efterfrågas en gång</b> Säkerställ att den information som behövs från användarna inte redan finns innan den efterfrågas – information ska endast begäras en gång från användare av offentliga tjänster.
	23	<b>Ge proaktiv service</b> Offentliga organisationer ska ta tillvara digitaliseringens möjligheter till proaktiv service.
Verksamhetsperspektivet:	24	<b>Utveckla det offentliga erbjudandet i digital samverkan</b> Offentliga organisationer ska utvärdera befintliga, och utveckla nya, erbjudanden till privatpersoner och företag som möjliggör nya former av digital samverkan med andra aktörer utifrån den förändring som nu sker i synen på offentlig sektor som plattform.
	25	<b>Skapa effektiva och samverkande processer</b> Offentliga organisationer ska: a) ensa om hur processer ska anpassas för att tillhandahålla en offentlig tjänst som möjliggör delning med andra organisationer b) förenkla processerna och ensa dem i samverkan, d.v.s. gör dem likadana vad gäller flöden och begrepp c) dokumentera organisationens verksamhetsprocesser med hjälp av vedertagna modelleringsmetoder och standarder som möjliggör delning med andra organisationer
	26	<b>Automatisera processer och digitala tjänster</b> Offentliga organisationer ska a) automatisera digitala tjänster så långt som möjligt b) använda automatiseringens möjligheter även i komplexa processer såväl inom organisationerna som i samverkansprocesser mellan organisationer
Informations- och dataperspektivet:	27	<b>Informationshanteringen ska säkerställa informationen genom värdekedjan</b> Offentliga organisationer behöver: a) se information och data som en resurs och offentlig tillgång b) införa ett arbetssätt för informationshantering på organisationsnivå som säkerställer en systematisk hantering av information och data genom hela livscykeln och värdekedjan, dvs. när den skapas, valideras, aggregeras analyseras, delas och bevaras
	28	<b>Erbjud öppen data</b> Offentliga organisationer ska: a) göra data öppen och digitalt tillgänglig för återanvändning för externa intressenter i öppna format, endast de data som är skyddsvärd ska särbehandlas. Tillgängliggörandet behöver vara en integrerad och kontinuerlig del av det ordinarie utvecklingsarbetet inom organisationen b) säkerställa att öppna data åtföljs av maskinläsbara metadata av hög kvalitet, i öppet format, med en beskrivning av innehållet, hur data samlas in, deras kvalitetsnivå, om restriktioner finns för användning (till exempel i förhållande till upphovsrätt) samt licensvillkoren för tillhandahållandet
	29	<b>Minska uppgiftslämnarbördan</b> Informationsinsamlade offentliga organisationer behöver vända på perspektiven och i större utsträckning återanvända information från uppgiftslämnande organisationer. Detta kan ske a) utifrån delningen mellan organisationer där tillämpbar registerlagstiftning finns på plats b) genom det personliga informationsägarskapet där den enskilde ges möjlighet att i digital form enkelt återanvända data som en

Område	Nr	Rekommendation
		gång lämnats till en organisation för att lämna samma data till en annan organisation
	30	<p><b>Tillgängliggör information på ett transparent och standardiserat sätt</b>  Uppgiftslämnande offentliga organisationer behöver, utifrån definierade informationskrav, tillgängliggöra information på ett transparent och standardiserat sätt.  Detta kan exempelvis innebära att en offentlig organisation tillgängliggör sina uppgifter via ett väldefinierat och tillgängliggjort API som sedan kan nyttjas av en uppgiftsinsamlade myndighet för att hämta in uppgifter. På detta sätt minskar den administrativa bördan för organisationen.  För att denna börda även ska minska för privatpersoner och företag behöver liknande möjligheter att tillgängliggöra information byggas in av program-varuföretag i de tjänster som privatpersoner och företag nyttjar. Därefter kan informationen tillgängliggöras för exempelvis en uppgiftsinsamlade myndighet.</p>
	31	<p><b>Hämta information vid källan</b>  Där det finns utpekade källor för information behöver offentliga organisationer hämta information från källan i stället för att samla in och bygga upp nya egna register för lagring av samma data. Detta behöver vara en integrerad del av utvecklingsarbetet hos respektive organisation.</p>
	32	<p><b>Säkerställ dataportabilitet för privatpersoner och företag</b>  Offentliga organisationer ska säkerställa dataportabilitet för privatpersoner och företag. Det innebär att privatpersoner och företag ska kunna få tillgång offentlig digitalt data som är relaterad till privatpersonen eller företaget i syfte att kunna använda data för eget bruk eller överföra till andra organisationer.</p>
	33	<p><b>Erbjud gränssnitt som möjliggör inflöde av strukturerad data</b>  Erbjud gränssnitt som gör det möjligt för privatpersoner och företag att förmedla strukturerade data till organisationen på ett enkelt sätt.</p>
	34	<p><b>Använd strukturerad information i processen</b>  Information som används i en offentlig tjänst ska vara strukturerad för att skapa förutsättningar för återanvändning och delning av information i processen.</p>
	35	<p><b>Anonymisera information vid behov</b>  Offentliga organisationer ska ha förutsättningar att samla information där personuppgifter och andra känsliga uppgifter avidentifieras för att möjliggöra ett effektivt analys- och beslutsstöd.</p>
	36	<p><b>Erbjud ändamålsenlig åtkomst till registerinformation</b>  Offentliga organisationer behöver arbeta aktivt med att beskriva den egna informationen och tillgängliggöra registerinformation. Tillgängliggörandet av registerinformationen ska göras via bastjänster<sup>17</sup> med en ändamålsenlig behörighetshantering för att säkerställa att information endast är åtkomlig för behöriga, i rätt ändamål, samt att överskottsinformation minimeras.</p>
	37	<p><b>Beskriv bastjänster och dess information</b>  För varje bastjänst behöver en innehållsbeskrivning tillgängliggöras, i form av metadata, som tydliggör hur bastjänsten kan användas. En sådan innehållsbeskrivning kan till exempel omfatta vilken information som omfattas, användningsvillkor och relevanta licenser.</p>
	38	<p><b>Skapa kontroll över era informationsresurser</b>  Offentliga organisationer behöver:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>säkerställa att man har ordning och reda i den egna informationsresursen, d.v.s. att den är informationsklassad, har tydligt ägarskap, är kvalitetssäkrad samt att bevarandet är säkrat</li> </ol>

<sup>17</sup> Se definition av bastjänst inom eSams vägledningar

Område	Nr	Rekommendation
		b) etablera ett arbetssätt för att kontinuerligt upprätthålla ordning och reda i den egna informationsresursen i det längre perspektivet
Tekniskt perspektiv	39	<b>Specifikationer över tjänster ska vara öppna</b> Skapa förutsättningar för teknisk samverkan genom att använda öppna specifikationer när offentliga tjänster etableras.
	40	<b>Säkerställ äganderätten till programvara</b> Vid utveckling av programvara inom offentliga organisationer ska äganderätten till relaterade produkter och källkod säkerställas.
Säkerhet och integritet	41	<b>Utgå från relevanta etablerade krav och standarder för säkerhet och integritet</b> Offentliga tjänster ska: a) utgå från relevanta etablerade internationella, nationella, sektorsvisa och organisations specifika krav och standarder för säkerhet enligt rekommendation 8 b) ha en rätt avvägd balans för personlig integritet c) ha fastställa säkerhetsåtgärder för att hantera de identifierade riskerna

# Bilaga 3 – Relation mellan principer, rekommendationer och EIF

Nedanstående tabeller innehåller en sammanställning över:

1. relationer mellan grundläggande principer och rekommendationerna inom det svenska ramverket för digital samverkan
2. relationer mellan grundläggande principer inom det svenska ramverket för digital samverkan och principerna inom det europeiska ramverket för interoperabilitet

## *Relation mellan principer och rekommendationer*

Nr	Princip	Rekommendationer
1	Samverka som förstahandsval	1. Integrera digitaliseringsarbetet i den ordinarie verksamheten 2. Stärk helhetsperspektivet för bättre samhällsnytta 3. Värdera och prioritera utvecklingsinitiativ samt hämta hem nyttor 4. Ta tillvara befintliga lösningar och produkter 24. Utveckla det offentliga erbjudandet i digital samverkan
2	Arbeta aktivt med juridiken	10. Ge stöd och vägledning om digitalisering och samverkan 11. Identifiera hinder och möjligheter för digital samverkan 12. Det juridiska perspektivet ska vara med från början
3	Öppna upp	8. Använd standarder i första hand 9. Delta i standardiseringsarbete 30. Tillgängliggör information på ett transparent och standardiserat sätt 36. Erbjud ändamålsenlig åtkomst till registerinformation 37. Beskriv bastjänster och dess information 39. Specifikationer över tjänster ska vara öppna 40. Säkerställ äganderätten till programvara
4	Skapa transparens till den interna hanteringen	16. Använd kontaktpunkter för organisationsövergripande processer 18. Ge användare tillgång till personaliserad information
5	Återanvänd från andra	5. Återanvänd nationella och internationella byggblock 6. Skapa kataloger med innehåll för återanvändning 7. Använd befintliga tjänster i första hand
6	Se till att information och data kan överföras	32. Säkerställ dataportabilitet för privatpersoner och företag 33. Erbjud gränssnitt som möjliggör inflöde av strukturerad data 34. Använd strukturerad information i processen 35. Anonymisera information vid behov
7	Sätt användaren i centrum	13. Erbjud digitala kanaler som huvudalternativ 14. Där det går ska digital kanal vara det enda alternativet 15. Skapa förutsättningar för att användare ska bli delaktiga 17. Skapa livshändelsebaserade e-tjänster 18. Ge användare tillgång till personaliserad information

Nr	Princip	Rekommendationer
		19. Erbjud gränssnitt och tillgång till information och regelverk 23. Ge proaktiv service 25. Skapa effektiva och samverkande processer 26. Automatisera processer och digitala tjänster
8	Gör digitala tjänster tillgängliga och inkluderande	20. Tjänster ska vara tillgängliga för alla
9	Gör det säkert	41. Utgå från relevanta etablerade krav och standarder för säkerhet och integritet
10	Hitta rätt balans för den personliga integriteten	41. Utgå från relevanta etablerade krav och standarder för säkerhet och integritet
11	Använd ett språk som målgrupperna behöver och förstår	21. Ge stöd för flerspråkighet
12	Gör administrationen enkel	22. Information ska bara efterfrågas en gång
13	Ha helhetssyn på informationshanteringen	27. Informationshanteringen ska säkerställa informationen genom hela värdekedjan 28. Erbjud öppen data 29. Minska uppgiftslämnarbördan 31. Hämta information vid källan 38. Skapa kontroll över era informationsresurser

#### *Relation mellan grundläggande principer och EIF-principer*

Nr	Princip	EIF Nr	EIF princip
1	Samverka som förstahandsval	1 12	Subsidiaritet och proportionalitet Att bedöma ändamålsenlighet och effektivitet
2	Arbeta aktivt med juridiken	-	-
3	Öppna upp	2	Öppenhet
4	Skapa transparens till den interna hanteringen	3	Insyn
5	Återanvänd från andra	4	Vidareutnyttjande
6	Se till att information och data kan överföras	5	Teknisk neutralitet och uppgiftsportabilitet
7	Sätt användaren i centrum	6	Sätt användaren i centrum
8	Gör digitala tjänster tillgängliga och inkluderande	7	Integration och tillgänglighet
9	Gör det säkert	8	Säkerhet och respekt för privatlivet
10	Hitta rätt balans för den personliga integriteten	8	Säkerhet och respekt för privatlivet
11	Använd ett språk som målgrupperna förstår	9	Flerspråkighet
12	Gör administrationen enkel	10	Administrativ förenkling
13	Ha helhetssyn på informationshanteringen	11	Att bevara uppgifter