



Dygnet runt

Anna G. Turfesson/Mira

24-timmarsdelegationen
om utveckling av offentliga e-tjänster.

ett öppnare och
enklare Sverige



Varför e-tjänster?

Ny informationsteknik gör det enklare för medborgare och företag att ta del av samhällets service, få insyn och delta i besluten. Internet och andra former av informationsteknik har snabbt slagit igenom och är i dag en naturlig del av vårt liv - både i hemmet och i arbetet.

Sverige ligger långt fram när det gäller att använda den nya tekniken i kontakten mellan medborgare och myndigheter. Trots att vi har en kort IT-historia, och internet bara varit i bruk i lite drygt ett decennium, har många kommuner, landsting och statliga myndigheter i dag väl utvecklade e-tjänster.

E-tjänster kan underlätta och förenkla vardagen för alla. Många företag utvecklar i dag sina kontakter med kunder med hjälp av elektronisk kommunikation. Det offentliga Sverige går nu samma väg.

Varje månad har den offentliga förvaltningens webbplatser mer än två miljoner unika besökare. Att registrera och ställa av fordon, söka jobb, deklarerar inkomstskatt och begära tillfällig föräldrapenning är exempel på offentliga tjänster som finns tillgängliga via informationsteknik.

Skatteverket och Arbetsmarknadsverket liksom Tullen och Lantmäteriet är exempel på statliga myndigheter som redan i dag har utbyggda e-tjänster. Kommuner som Stockholm, Nacka, Karlskrona, Göteborg och Botkyrka ligger långt fram med att

erbjuda e-tjänster, och landstingen i Östergötland och Stockholms län använder sig av webben - för att bland annat boka tider och ge information. En lång rad andra kommuner, landsting och andra samhällsinstitutioner har också kommit en bra bit på väg.

ELEKTRONISK KOMMUNIKATION

Med e-tjänster menas tjänster som levereras via elektronisk kommunikation. E-tjänster omfattar möjligheten att använda servicekanaler som telefonservice, call-centers, internet, sms och digital-tv.



E-tjänster innebär nya möjligheter för individen att själv få kontroll över offentliga tjänster.

Varje månad har den offentliga förvaltningens webbplatser mer än två miljoner unika besökare


Många av kommunerna erbjuder i dag en eller flera avancerade interaktiva tjänster på sina webbplatser (Källa: Statskontoret, 2004)



EXEMPEL PÅ E-TJÄNSTER

- Till barnomsorgen i Karlskrona kan man i dag skicka sin ansökan elektroniskt. Har man dessutom erhållit ett e-ID kan man logga in och ändra schema, ändra inkomstuppgift, avsluta placering och ändra telefonuppgifter.
- Innevånare i Östergötlands läns landsting kan via webben avbeställa bokade tider, förnya recept och ställa frågor om hälso- och sjukvården i landstinget. Här finns en Fråga Doktorn-funktion och några mottagningar har dessutom en bokningsfunktion där patienten själv kan boka tid via nätet.
- Tullen erbjuder "Mitt tullkontor" med personlig inloggning. Främst är det små och medelstora företag som använder tjänsten för att deklarerar import och export. 92 procent av Tullens ärendehantering sker i dag elektroniskt.

Sverige - ett informations- samhälle för alla



Sverige har kommit långt i att skapa ett informationssamhälle för alla. Sveriges framgångar bygger bland annat på de goda förutsättningar som skapats genom en utbyggd infrastruktur med hög överföringskapacitet, den höga IT-mognaden hos befolkningen, en tradition av samverkan mellan stat och näringsliv samt satsning på forskning och utveckling.

Det är viktigt att Sverige befäster sin ställning som framstående IT-nation. Det är en förutsättning för näringslivets utveckling och konkurrenskraft och för människors livskvalitet och delaktighet i samhällsutvecklingen.

Fortsatt framgång kräver en ökad utveckling och användning av elektroniska tjänster. Inte minst viktigt är utvecklingen av elektroniska tjänster inom den offentliga sektorn - till nytta för såväl medborgare och företag. Detta kan också bidra till en positiv utveckling av den offentliga sektorn.

Informationstekniken är ett viktigt instrument för att den offentliga sektorn på ett effektivt sätt skall kunna möta de utmaningar och tillvarata de möjligheter som samhällets förändringar medför.

Utmaningar som väntar



Genomsnittsåldern hos befolkningen blir högre. Det ökar behoven av vård och omsorg. En ökad andel äldre ska försörjas av en minskad andel i förvärvsaktiv ålder. De kommande stora pensionsavgångarna kan medföra stora förluster av kompetens. Sammantaget ställer detta krav på rationaliseringar och förnyelse inom offentlig sektor.

Samtidigt har sammansättningen av befolkningen förändrats med allt fler invånare med utländsk bakgrund. Mångfalden är en resurs som bättre behöver tas till vara i offentlig sektor.

Ytterligare en tendens är att befolkningen i stora delar av landet minskar. För att kunna upprätthålla en grundläggande offentlig service i glesbefolkade områden, behövs ökad samverkan och samordning mellan stat och kommun samt mellan offentliga aktörer och näringsliv och handel.

Valdeltagandet och engagemanget att arbeta via de traditionella politiska kanalerna minskar – samtidigt som samhällsengagemanget är fortsatt högt. En utmaning är att tillvarata människors samhällsintresse genom att öppna nya kanaler för insyn och deltagande i politiska beslutsprocesser.

Ett ökat och fördjupat EU-samarbete kräver innovativa lösningar för att ge alla medborgare och företag i Europa likvärdiga möjligheter att ta del av den information och de tjänster som finns inom gemenskapen och i de olika medlemsländerna.

Svenska företag arbetar i stor utsträckning på en internationell marknad och i hård konkurrens, varför möjligheten att framställa elektroniska tjänster som kan främja konkurrenskraften bör tillvaratas.

Ett steg mot 24SJU

Regeringen har tillsatt 24-timmardelegationen med uppdraget att stimulera utvecklingen och användningen av elektroniska tjänster i offentlig sektor.

Delegationen ska särskilt inrikta sig på elektroniska tjänster som är till stor nytta för medborgare och företag samt kan effektivisera den offentliga sektorn.

Målet är att förbättra och effektivisera offentlig verksamhet, öka tillgängligheten till viktig samhällsservice, underlätta medborgarnas insyn och delaktighet i offentliga beslutsprocesser samt stimulera näringslivets konkurrenskraft.

24SJU

Inom många områden talar vi i dag om att utveckla 24-timmarsmyndigheten. Med det avses möjligheten att ha kontakter och tillgång till vissa tjänster från myndigheter och offentliga institutioner 24 timmar om dygnet, oavsett om det är på arbetstid eller ej. Vi vill vidga begreppet och använder därför det internationellt mer använda 24SJU. I t.ex. USA och Storbritannien har begreppet använts, inte minst av företag, i många år. Vår förhoppning är att det begreppet 24SJU står för blir målet för såväl offentlig som privat verksamhet i Sverige: Öppet 24 timmar om dygnet 7 dagar i veckan - För ett öppnare och enklare Sverige.

Delegationens arbete kan därmed bidra till att uppfylla de viktiga allmänpolitiska målen om en hållbar ekonomisk tillväxt, en hög välfärd för alla medborgare i hela landet samt en vital demokrati med ett högt deltagande.

Delegationens arbete ligger i linje med IT-politikens mål att Sverige som första land ska bli ett informationssamhälle för alla. Delegationens arbete är även en viktig del i regeringens handlingsprogram för att minska den administrativa bördan för företag.

En utgångspunkt för delegationens arbete är att de elektroniska tjänsterna inte får utestänga grupper av medborgare. Alla medborgare, oavsett kön, ålder, eventuella funktionshinder, etnisk och kulturell bakgrund samt bostadsort, ska ha samma förutsättningar att kunna fullgöra sina skyldigheter och tillvarata sina rättigheter gentemot det allmänna.

Utvecklingen av offentliga e-tjänster kan även beröra infrastruktur och säkerhet. Behovet av en väl fungerande och tillförlitlig elektronisk kommunikationsinfrastruktur är viktig för att nå en bred användning av offentliga e-tjänster.

Delegationens uppdrag

Delegationen ska

- identifiera områden i offentlig sektor där elektroniska tjänster har en potential att skapa stor nytta för medborgare och företag samt effektivisera offentlig sektor, men där det finns hinder som behöver undanröjas eller skäl att påskynda utvecklingen samt ta initiativ till åtgärder för att driva på utvecklingen inom dessa områden,
- pröva nya vägar att öka samverkan mellan staten, kommuner och landsting samt mellan offentlig sektor och andra aktörer vid utveckling och tillhandahållandet av elektroniska tjänster,
- initiera samverkansprojekt med näringslivet,
- främja kunskapsöverföring mellan forskning och utveckling och framtagandet av praktiska och nyttskapande elektroniska tjänster,
- bedöma behov av och former för särskilda stödinsatser för utvecklingen av elektroniska tjänster,
- stimulera utnyttjandet av kombinerade servicekanaler såsom t.ex. avancerad telefonservice och servicekontor genom vilka medborgare och företag kan erbjudas personlig hjälp med

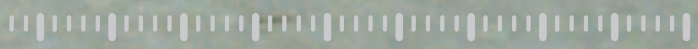
- att utnyttja de elektroniska tjänsterna,
- pröva vilka typer av elektroniska tjänster som kan vara lämpliga att leverera via nya kommunikationsplattformar såsom mobila elektroniska kommunikationssystem och interaktiv digital-TV.

DELEGATIONEN HAR FORMULERAT FÖLJANDE MÅL FÖR SITT ARBETE:

Utgångspunkten är den enskilda individens och det enskilda företagets behov ska styra utbudet av e-tjänster. Kontakterna med de offentliga aktörerna ska förenklas och nya typer av tjänster erbjudas.

Tillgängligheten ska vara hög. Individen och företaget ska ha god och likvärdig service oavsett var man bor eller är lokaliserad och oavsett vid vilken tidpunkt på dygnet behov finns. Med hög tillgänglighet menas också att tekniken anpassas efter individens förutsättningar. Utgångspunkten i de enskilda behoven kräver att e-tjänsterna görs mycket flexibla samt vilar på långtgående samverkan mellan de olika offentliga aktörerna och kan svara mot det behov av stöd och hjälp som finns i olika situationer i livet.

En utveckling mot ett ökat antal e-tjänster och e-tjänster med ett nytt innehåll frigör resurser och bidrar till att utveckla kvaliteten i verksamheten. Fokuseringen på individen ska påverka inriktningen av den offentliga verksamheten, så att den fungerar på individernas villkor istället för den egna verksamhetens.



Skatteverket erbjuder 6,5 miljoner personer att deklarerera via nätet.

Fler e-tjänster



Delegationen arbetar åtgärdsinriktat med en stark inriktning på att få tillstånd fler e-tjänster som underlättar individens vardag.

Resultatet av delegationens arbete ska redovisas senast den 1 november 2006.

Målet är att stimulera utvecklingen av e-tjänster som fokuserar på livssituationer:

- Förälder
- Vård och omsorgsbehövande
- Pensionär
- Elev och student
- Arbetssökande
- Flyttande
- Företagstjänster

EXEMPEL PÅ OFFENTLIGA E-TJÄNSTER

- Vårdguiden, Stockholms läns landsting, www.vardguiden.se
- Val av skola och barnomsorg, Nacka kommun, www.nacka24.nacka.se
- Anmälan och begäran om föräldrapenning, Försäkringskassan, www.forsakringskassan.se
- Antagning till gymnasiet i Stockholmsregionen, www.utbildning.stockholm.se
- Deklaration via internet, Skatteverket, www.skatteverket.se
- Fondbyte mm, Premiepensionsmyndigheten, www.ppm.nu
- Mitt tullkontor, Tullverket, www.tullverket.se

Delegationens ledamöter



Ordförande

Eva Fernvall

Vårdförbundet

Huvudsekreterare

Christina Kvarnström

08-405 52 64, 070-594 58 97

christina.kvarnstrom@finance.ministry.se

Sekreterare

Bengt Lindstedt

08-405 32 65, 070-678 55 77

bengt.lindstedt@finance.ministry.se

Sekreterare

Carl-Öije Segerlund

08-405 32 55, 070-561 97 25

carl.segerlund@finance.ministry.se

Ledamöter

Gunilla Ekvall

Handikappförbundens samarbetsorgan

Per Eriksson

Vinnova

Ulla-Britt Fräjdin-Hellqvist

Svenskt Näringsliv

Vakant

Håkan Sörman

Sveriges Kommuner och Landsting

Lena Micko

Linköpings kommun

Niklas Nordström

Nacka kommun

Mats Sjöstrand

Riksskatteverket

Hidayet Tercan

Transfer

Elin Wihlborg

Linköpings universitet

Inom den statliga sektorn finns närmare 400 myndigheter som alla på sikt kan utvecklas till 24-timmarsmyndigheter. Såväl enskilda, anställda som företagare har stora förväntningar på att den offentliga sektorn utvecklas till 24-timmarsmyndigheter med ett rikt utbud av e-tjänster.



**24-timmarsdelegationen, www.24SJU.se
Vasagatan 8-10, 103 33 Stockholm, tfn 08-405 10 00
Christina Kvarnström, huvudsekreterare**

ett öppnare och
enklare Sverige

24SJU 