

Finansdepartementet

Verket för förvaltningsutveckling
Box 214
101 24 Stockholm

**Uppdrag att samordna automatisering av viss
ärendehantering m.m.**

Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Verket för förvaltningsutveckling (Verva) att samordna arbetet med dels automatisering av viss ärendehantering på myndigheter under regeringen dels förenkling av tillgången till viss information ur statliga register och databaser. Regeringen uppdrar också åt Verva att följa upp arbetet med att utveckla e-förvaltningen. För uppdraget gäller följande.

Automatisering av ärendehantering

Verva skall i samverkan med Ekonomistyrningsverket (ESV) identifiera möjligheter till effektiviseringar och ökad samhällsnytta, i form av t.ex. ökad kvalitet, integritet och rättssäkerhet, som kan uppnås genom att automatisera myndigheternas ärendehantering. Lämplig ärendehantering skall väljas ut med utgångspunkt i relevanta urvalskriterier och den modell som utvecklades i Statskontorets rapport *Potential för inre effektivisering av offentlig förvaltning genom automatiserad elektronisk ärendehantering* (2004:30). Den ärendehantering som väljs ut bör snarast, om inte särskilda skäl föreligger, bli föremål för en processanalys enligt den modell som Verva utvecklade i rapporten *Effektivisera genom att automatisera ärendehandläggningen* (2006:03). Processanalysen skall ligga till grund för en samlad bedömning av effektiviseringspotentialen.

Processanalyser kan genomföras av myndigheterna på eget initiativ, eller på regeringens uppdrag. Verva skall i samverkan med ESV dels delta i genomförandet för att kvalitetssäkra uppläggningsen, dels överföra erfarenheter angående möjligheterna att automatisera ärendehantering, dels ge stöd i frågor om hur besparingar och samhällsnytta bör beräknas. Verva skall säkerställa att riskerna för ett felaktigt utnyttjande beaktas. I de fall en bedömning av effektiviseringspotentialen inte kommer till stånd skall Verva rapportera detta till regeringen med förslag till åtgärd.

Verva skall årligen lämna en rapport till regeringen som redovisar

- 1) vilka processer som har valts ut för bedömning av effektiviseringspotentialer och vilka urvalskriterier som har använts,
- 2) förslag till samordningsansvarig myndighet när myndighetsövergripande process har valts ut,
- 3) för vilka processer en översiktlig potentialbedömning har gjorts, det sammanfattande resultatet av denna och vilka ställningstaganden berörd myndighet har gjort med anledning av denna,
- 4) vilka effektiviseringsåtgärder som har vidtagits med anledning av gjorda analyser och vilka effekter dessa åtgärder har fått.

Verva skall i samverkan med ESV ge ut ett metodstöd för genomförande av processanalyser baserade på den modell som utvecklades i rapporten *Effektivisera genom att automatisera ärendehandläggningen* (2006:03). I de fall samhällsnyttan kan bedömas vara av betydelse eller avgörande för effektiviseringspotentialen bör ambitionen vara att kvantifiera samhällsnyttan. Verva skall utforma ett stöd för de myndigheter som behöver upphandla konsultstöd.

Förenkling av den offentliga förvaltningens tillgång till viss information ur statliga register och databaser

Verva skall identifiera sådan information som är nödvändig för arbetet med att automatisera ärendehandläggningen oavsett hur och var den ligger lagrad. Verva skall i det sammanhanget särskilt bedöma vilken information som behövs för att minimera användares behov av att manuellt fylla i uppgifter. Verva skall vidareutveckla och sammanställa befintliga riktlinjer och vägledningar för gemensamma standarder och arbetsätt som skall tillämpas för informationsutbytet mellan databaser. Verva skall därvid särskilt uppmärksamma behovet av skydd för den personliga integriteten.

Verva skall lämna förslag till hur ansvaret för begreppsmodeller för informationsutbyte bör fördelas mellan berörda sektorsmyndigheter samt föreslå en samordnad utvecklings- och förvaltningsprocess för sådana modeller.

Verva skall lämna förslag till utvecklingssteg och kostnadsuppskattningar för att upprätta och underhålla en katalog över vilken information som finns tillgänglig på standardiserat sätt.

Verva skall i denna del av uppdraget samråda med Sveriges Kommuner och Landsting och Terminologicentrum TNC samt de myndigheter som har ansvar för den identifierade informationen. Resultatet av det arbete som pågår beträffande bl.a. folkbokföringsinformation och geografisk information skall beaktas. Verva skall i sitt arbete ta hänsyn till de särskilda tidsplaner som gäller genomförandet av relaterade EU-direktiv.

Uppföljning av myndigheternas samlade arbete med e-förvaltning

Verva skall till regeringen redovisa hur myndigheternas arbete med e-förvaltning fortskrider. Första redovisningen skall innehålla en modell för uppföljning som skall utarbetas i samråd med ESV. Modellen skall bl.a. syfta till att kvantifiera de samlade besparingarna nedbrutet på departements- och myndighetsnivå, mäta hur stor andel av de lämpliga ärendehanteringsprocesserna som har automatiserats och hur stor del av de statliga inköpen som hanteras elektroniskt. Måluppfyllelsen skall vara nedbruten på departements- och myndighetsnivå. Verva skall beakta EU:s arbete med utveckling av indikatorer för att mäta utvecklingen av e-förvaltning i medlemsstaterna samt Statskontorets utredning (2005:13) *Service, öppenhet och effektivitet. En modell för att leda, utveckla och följa upp den moderna förvaltningen.*

Verva skall löpande fram till år 2010 stimulera ett utbyte över myndighets-, departements- och politikområdesgränser av erfarenheter inom framför allt, men inte uteslutande, området automatisering av ärendehantering. En utbildningsinsats som syftar till att stödja myndigheternas arbete med e-förvaltning skall riktas mot myndigheternas administrativa chefer eller motsvarande.

Verva skall i denna del av uppdraget samråda med Sveriges Kommuner och Landsting.

Rapportering

Arbetet med att ge ut ett metodstöd för automatisering av ärendehantering skall rapporteras senast den 1 december 2007. Det övriga arbetet med att samordna automatisering av viss ärendehantering på myndigheter under regeringen skall rapporteras senast den 15 maj varje år fram till år 2010.

Arbetet med att förenkla den offentliga förvaltningens tillgång till viss information ur statliga register och databaser skall rapporteras senast den 1 december 2007. Verva skall dock löpande fram till år 2010 uppmärksamma regeringen på behov av angelägna författningsändringar och övriga åtgärder för att förenkla tillgången till sådan information som är nödvändig för arbetet med att automatisera ärendehandläggningen.

Verva skall senast den 15 maj varje år fram till år 2010 lämna en redovisning till regeringen med en analys av hur myndigheternas arbete med e-förvaltning fortskrider samt hur arbetet med att stimulera erfarenhetsutbytet fortskrider.

Ärendet

I budgetpropositionen för 2007 (Prop. 2006/07:1 Utgiftsområde 2, Bilaga 1, avsnitt 2) framhåller regeringen att en effektiv förvaltning är en allt viktigare faktor i konkurrensen om företagets etableringar i den globaliserade ekonomin och därmed av stor betydelse för tillväxt och

sysselsättning. Medborgare, företag och organisationer ställer allt högre krav på förvaltningen när det gäller kvalitet, tillgänglighet och opartiskhet. Integreringen i EU leder dessutom till att förvaltningen måste arbeta mer sammanhållet.

Elektronisk förvaltning är ett viktigt medel för att åstadkomma ökad effektivitet, kvalitet, tillgänglighet och rättssäkerhet i myndigheternas verksamhet. Arbetet med elektronisk förvaltning skall därför intensifieras. Styrningen av utvecklingsarbetet skall stärkas. Regeringen har för avsikt att:

- säkerställa att förvaltningen utvecklar gemensamma principer för hur statlig registerinformation enklare skall kunna utbytas,
- tillse att myndigheter använder enhetliga format för övrig informationsöverföring och kommunikation när det krävs,
- tillse att statsförvaltningen i samverkan med kommuner och landsting utvecklar och tillämpar förvaltningsgemensamma metoder för säker elektronisk kommunikation och dokumenthantering,
- identifiera angelägna pilotprojekt som skall samfinansieras, utveckla former för en sådan finansiering samt fördela samordningsansvar för dessa projekt, samt
- stärka uppföljningen och granskningen av myndigheternas IT-baserade utvecklingsarbete.

Regeringen bedömer att det finns en stor outnyttjad potential kvar för inre effektivisering av förvaltningen genom ökat införande av automatiserad ärendehantering. I sin rapport *Potential för inre effektivisering av offentlig förvaltning genom automatiserad elektronisk ärendehantering* (2004:30) visar Statskontoret att en stor del av myndigheternas ärendehantering fortfarande är pappersbaserad och sköts helt manuellt, även de delar som inte kräver professionell bedömning. Enligt rapporten tillhör det undantagen att myndigheter genomför processanalyser i syfte att belysa effektiviseringsmöjligheter genom införande av automatiserad ärendehantering.

Verva bedömer i sin rapport *Effektivisera genom att automatisera ärendehandläggningen* (2006:03) att ärendetyper som ger upphov till ett stort antal ärenden och som inte kräver professionella bedömningar kan automatiseras i mycket stor utsträckning. Servicen till medborgare och företag kan förbättras genom avsevärt kortare handläggningstider, minskade krav på uppgiftslämnande och högre kvalitet i hanteringen. En automatisk ärendehantering kan även stärka integritetsskyddet genom att handläggare genom behörighetsspärrar tilldelas åtkomst enbart till sådan personlig information som behövs för det enskilda ärendet. Många nu pappersburna processer kan dessutom göras säkrare i elektronisk form genom att kommunikationen kan krypteras.

Sveriges Kommuner och Landsting är en sammanslutning för kommuner, landsting och regioner i Sverige som arbetar aktivt med e-förvaltningsfrågor.

TNC bildades 1941 som en ideell förening under namnet Tekniska nomenklaturcentralen och rekonstruerades år 2000 under det nya namnet

Terminologicentrum TNC. TNC fungerar som ett nav i det svenska arbetet med terminologi och fackspråk.

På regeringens vägnar

Anders Borg

Magnus Enzell

Kopia till
SB
Ju/LED
Ju/Gransk
UD/PLAN
Fö/EPS
Fi/SMS
Fi/BA
U/SAM
KU/SAM
Jo/SAU
M/A
N/BS
N/ITFoU
FA/STAB
Ekonomistyrningsverket
Sveriges Kommuner och Landsting
Terminologicentrum TNC