

Avdelningen för digitalisering
Kenneth Zetterberg

Utvecklingsplan SSBTEK 2016-2018

Innehållsförteckning

OM DETTA DOKUMENT	3
ANVÄNDNING AV UTVECKLINGSPLANEN	3
BAKGRUND	4
NULÄGE	4
BEHOV	6
EFFEKTMÅL	7
MÅL	7
STRATEGI	7
HANDLINGSPROGRAM	8
Inriktning för 2016.....	8
Inriktning för 2017.....	9
Inriktning för 2018.....	9

Revisionshistoria

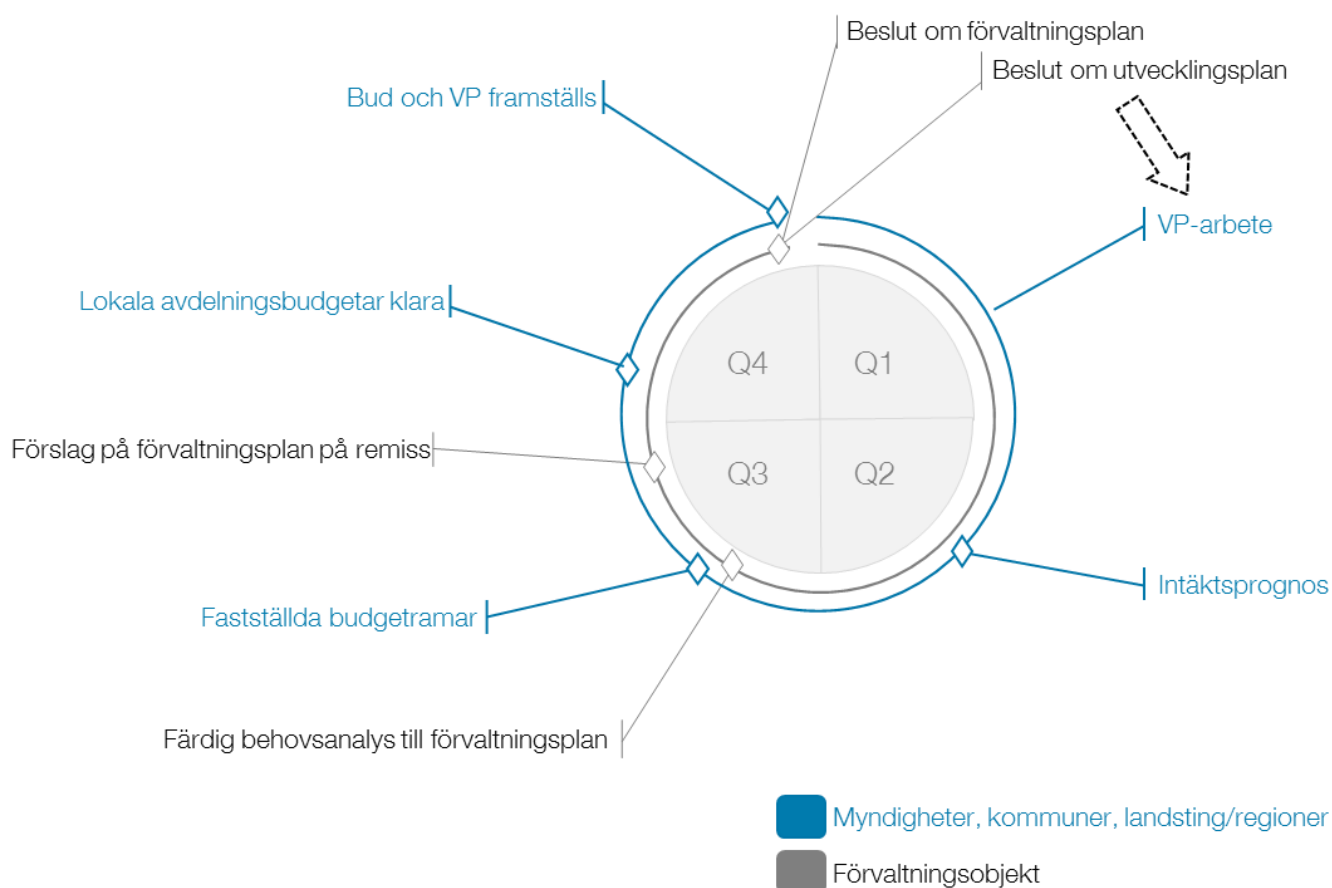
Datum	Version	Beskrivning	Dokumentatör
2015-10-26	0.1	Första utkast	Kenneth Zetterberg
2015-11-11	0.2	Vidare utveckling, byte till SKL-dokumentmall	Kenneth Zetterberg
2015-12-03	0.3	Om skrivning av sista långsiktiga målet	Kenneth Zetterberg
2015-12-03	1.0	Godkänd och publicerad version	Kenneth Zetterberg

Om detta dokument

Detta dokument beskriver hur tjänsten SSBTEK, sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd, under budgetåren 2016-2018 planeras att utvecklas. Dokumentet är framtaget av medlemmar i förvaltningsrådet på uppdrag av styrgruppen. Styrgruppen beslutar och godkänner dokumentet.

Användning av utvecklingsplanen

Utvecklingsplanen uppdateras årligen i samband med budgetarbetet och utveckling av kommande års förvaltningsplan. Dokumentet ligger därmed till grund för både arbetet med den mer konkretiserande och mer detaljerade förvaltningsplanen samt verksamhetsplanearbete hos aktörer som påverkas av utvecklingsplanens innehåll. Innehållet i utvecklingsplanen ska alltid spegla och möta de behov som finns hos aktörer och intressenter av tjänsten SSBTEK.



Bakgrund

Bakgrund till SSBTEK

Den 18 maj 2014 lanserades den nya nationella tjänsten SSBTEK, Sammansatt Bastjänst- Ekonomiskt Bistånd. Genom tjänsten kan socialnämnderna digitalt, på ett enkelt och säkert sätt, få tillgång till nödvändiga uppgifter för handläggning av ärenden inom ekonomiskt bistånd. Tjänsten är driftsatt av Försäkringskassan och förmedlar ekonomiska kontrolluppgifter från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Centrala studiestödsnämnden och Arbetslöshetskassornas Samorganisation.

EIF-projektet

Bakom framtagandet av tjänsten finns e-delegationens projekt Effektiv Informationsförsörjning (EIF) - Ekonomiskt bistånd. Färdledande myndighet och beställare av projektet var CSN. SKL:s roll i projektet har varit att ansvara för kravställning av den information som kommunerna behöver få tillgång till, genom SSBTEK, för att utreda ansökan om ekonomiskt bistånd.

Projektet avslutades per den 31 december 2014.

Efter beslut i projektets styrgrupp, på rekommendation från E-delegationens utskott DU1, åtog sig SKL rollen som färdledande förvaltare. I och med det fick SKL i uppdrag av styrgruppen att ta fram ett förslag till förvaltningsorganisation och finansieringsmodell för SSBTEK. Utgångspunkten för avtalsstrukturen är att SKL företräder kommunerna/användarna som part i samverkansavtal med uppgiftslämnarna. Vidare ska SKL i rollen som färdledande förvaltare ingå ett driftsavtal med driftsleverantören (Försäkringskassan). Driftsleverantören ska i sin tur skriva anslutningsavtal med respektive kommun/användare. Kommunerna ingår en överenskommelse med SKL att mot ersättning ge förbundet mandat att förvalta och utveckla tjänsten. I den ersättningen ingår dessutom den kommunala delen av Försäkringskassans driftskostnader.

Nuläge

SSBTEK är den första elektroniska informationstjänsten där flera statliga myndigheter tillsammans, genom en och samma elektroniska tjänst, förser kommuner med information. I processen Ekonomiskt bistånd finns idag ett större behov av myndighetsinformation än vad SSBTEK levererar.

För etablering av elektroniska tjänster av denna typ, har EIF-projektet blivit en konceptuell modell. Förvaltningsansvaret av tjänsten ligger på SKL vilket är en ny roll för förbundet. Därför är också utvecklingen av förvaltningsmodellen för tjänsten viktig ur ett konceptuellt perspektiv. Erfarenheter och lärdomar i arbetet ska ligga till grund för likande etableringar i framtiden. SSBTEK är på detta sätt fortsatt en ”konceptuell plog” för andra samverkantjänster i Sverige. Det är

därför av stor vikt att allt arbete i förvaltningsobjektet SSBTEK sker i nära samarbete med Avdelningen för Digitalisering på SKL och uppbyggnaden av den samverkansfunktion som skapas, där fortsatta konceptuella arbete för digitalisering sker.

Det finns idag ingen övergripande lösning för finansiering för samverkanstjänster, en finansieringsmodell saknas. Detta utreds av Ekonomistyrningsverket (ESV) och beräknas vara klart under budgetåret 2016. För 2015 och 2016 finns därför en temporär finansieringsmodell för tjänsten.

Resultat hittills

Vid skapandet av denna utvecklingsplan (nov 2015) var sammanlagt 190 kommuner anslutna till tjänsten. Mindre kommuner har en lägre anslutningsgrad än större. En tes till detta kan vara de finansiella förutsättningarna som skiljer sig mellan dessa olika typer av kommuner. Ca 2 miljoner frågor har ställts genom SSBTEK mellan februari och mitten av november 2015. Statistiken över dessa frågor går inte att översätta direkt till motsvarande mängd besparade telefonsamtal till myndigheterna. Den mer lätt tillgängliga informationen gör att fler frågor ställs i jämförelse mot det tidigare arbetssättet med telefonsamtal. Effekten av tjänsten bör därför ses som en kombination av effektivare arbetssätt och högre kvalitet i beslutsunderlagen.

Utöver lösningen att anslutna kommuners systemleverantörer publicerar informationsinnehållet i tjänsten till handläggare i kommunerna finns också funktionen Multifrågan från Sambruk. Lösningen med att publicera informationen i tjänsten via Multifrågan utvecklades initialt utifrån behovet att snabbt och enkelt kunna nyttja SSBTEK hos kommunerna. Lösningen sågs initialt som temporär. Idag har Multifrågan blivit en enkel och kostnadseffektiv lösning för i första hand mindre kommuner. Den tidiga tankarna om att vara en temporär lösning bör strategiskt ifrågasättas och eventuellt omprövas till en mer permanent funktionslösning.

Behov

Mer information från befintliga informationslämnare

EIF-projektet hanterade flertalet större utmaningar, bl.a. juridiska. För att projektet skulle nå resultat och komma framåt gjordes olika överväganden och beslut om bl.a. tjänstens informationsinnehåll. De informationsbehov som finns vid handläggning av ekonomiskt bistånd kunde inte helt mötas av projektet av olika skäl, främst juridiska. Detta tvingade projektet att begränsa informationsinnehållet från de anslutna informationslämnande myndigheterna. Behovet av mer information kvarstår dock än idag.

Fler informationslämnare

Informationsbehovet som togs fram i projektet visade även på behov av information från fler myndigheter än de nu anslutna. Mer myndighetsinformation behövdes då och behovet kvarstår idag också. De juridiska förutsättningarna för tjänsten begränsar dess användning inom kommunerna. Av den anledningen bör ett arkitektoniskt övervägande göras för nya informationslämnare, ska nytt informationsinnehåll förmedlas via SSBTEK och/eller ska informationen göras tillgänglig via andra informationstjänster i syfte att även kunna försörja andra funktioner och processer inom offentlig sektor?

Breddning av användandet

Användningsområdet för tjänsten SSBTEK är av juridiska skäl begränsat till processen ekonomiskt bistånd. Inom det sociala sakområdet och andra områden i kommunerna och offentlig sektor finns mer behov av att använda den information som tjänsten förmedlar. Tjänstens användningsområde behöver därför breddas för att mer nytta av tjänsten ska uppnås.

Pilot för andra utvecklingsinitiativ

Tjänsten SSBTEK är den första samverkanstjänsten mellan myndigheter i sitt slag. Etableringen av förvaltningsobjektet under ansvar av SKL lika så. Förvaltningsarbetet och vidareutvecklingen av tjänsten ska därför ske i nära samarbete med andra utvecklings- och konceptuella insatser som görs.

Utveckling av förvaltningsarbetet

Digitalisering är ingen fristående del av samhällsutvecklingen. Inte heller är det en separat IT-fråga. Digitalisering är en verksamhetsfråga och ska hanteras inom respektive ordinarie sakområde. Vanan, kompetensen och erfarenheten av detta saknas i mångt och mycket. En fara föreligger därför att förvaltningsarbetet koncentreras till centrala funktioner eller avdelningar, t.ex. Avdelningen för Digitalisering på SKL. Av denna orsak finns det behov av att driva ett förändringsarbete inom respektive sakområde i syfte att skapa en förmåga att själva äga, ansvara och driva förvaltning och utveckling av digitala

tjänster och lösningar. Digitaliseringen blir på detta sätt en naturlig del av den ordinarie verksamhetsutvecklingen.

Finansiering

Med utgångspunkt i att SSBTEK som tjänst och funktion är konceptuellt en ny företeelse, saknas också effektiva och tydliga finansiella modeller. Det finns behov av både finansieringsmodeller för förvaltning och utveckling samt affärsmodeller för aktörer i tjänsten (kommuner, systemleverantörer, driftleverantörer och informationslämnare).

Effektmål

Utvecklings- och förvaltningsarbetet av SSBTEK ska syfta till och bidra att följande effektmål kan uppnås:

- Snabbare få brukare av ekonomiskt bistånd till egenförsörjning
- Frigöra arbetstid för handläggare i syfte att höja kvaliteten i stödet till brukaren
- Minska felaktiga utbetalningar (FUT)

Mål

Med utgångspunkt från de behov som finns ska följande långsiktiga mål uppnås i utvecklings- och förvaltningsarbetet:

- Samtliga kommuner i Sverige anslutna till tjänsten
- Utökning av informationsinnehåll från befintliga informationslämnare
- Utökning med fler informationslämnare
- Breddning av användningen av tjänsten
- Tjänsten SSBTEK ska tjäna som konceptuell testbädd/pilot för sammansatta bastjänster

Strategi

Med utgångspunkt i nulägesbeskrivningen och i syfte att nå ovan redovisade mål behövs en strategi. Här används begreppet strategi för att beskriva HUR förflyttningen från NU- till NYLÄGE ska genomföras.

Förvaltningsstyrning – genom strukturerat förvaltningsarbete skapas förutsättningar och drivkrafter för utveckling. Detta innebär både långsiktigt och kortsiktigt arbete med behovsinventeringar, tidplaner, målsättningar, budgetar och styrandebeslut.

Iterativ utveckling – med utgångspunkt i den för tillfället kända kunskapen ska utvecklingen genomföras. Motsatsen är att med långa och i många fall avancerade antaganden först utveckla teoretiska kunskaper som sedan används för konkreta utvecklande insatser. Med ett iterativt arbetssätt kan resultat uppnås tidigare om än i

mindre skala. Arbetet leder i sin tur till nya kunskaper som i nya iterationer leder till nya resultat. En förutsättning för lyckade iterativa utvecklingsmetoder är en öppen och förlåtande kultur och klimat. Med insikt om gårdagens kunskaper och dagens nyvunna kunskaper föreligger risk att skuld läggs på tidigare utvecklingsinsatsers resultat och förmågor.

Behovsdriven utveckling – All utveckling som sker ska utgå från konkreta och reella behov. Den teknik som finns tillgänglig ger oss ibland oanade möjligheter. Dessa får inte locka utvecklingen till införande av funktioner och lösningar som inte efterfrågas.

Nyttor och effekter – All utveckling föregås av tydliga och konkreta effekt- och nyttorealiserings analyser. På detta sätt ges bättre beslutsunderlag för inblandade parter om den insats som behöver göras och vad detta leder till.

Förståelse för inblandade parter – Genom nära dialog och öppen kommunikation med inblandade parter skapas förståelse för respektive parts situation och möjligheter. Detta bidrar till en kultur och kunskap som främjar utveckling. Den kräver mer av inblandade aktörer men ger i långa loppet mer nytta.

Handlingsprogram

Handlingsprogrammet syftar till att ge en beskrivning av den inriktning som förvaltnings- och utvecklingsarbetet ska fokusera de tre närmaste 3 åren. Huvudfokus för arbetet är att med den beskrivna strategin uppnå de långsiktiga målen i denna utvecklingsplan. Nedan beskrivs lite mer i detalj hur detta förväntas genomföras.

Inriktning för 2016

Förvaltningsarbete

2016 är förvaltningsorganisationens första år i full drift. Initialt drivs arbetet med en temporär förvaltningsorganisation som utgår från ett objektägarskap som ligger på Avdelningen för Digitalisering. Under året förbereds sakavdelningen för sociala frågor för att under kommande förvaltningsår ta över ägarskapet. Avdelningen för digitalisering intar då en stödjande roll.

Under året förväntas SKL etablera en ny samverkansfunktion och där i förvärva Inera. ESV arbetar under året med att ta fram nya finansieringsmodeller för samverkanstjänster vilket kommer påverka förvaltningen av SSBTEK. I arbete med förvaltningsplanen för 2017 ska hänsyn till detta tas.

Utveckling

Tjänsten utvecklades utifrån en behovsanalys som nu är flera år gammal. En ny behovsanalys planeras därför genomföras under året.

Under året fokuseras utvecklingsarbetet på att starta utredningar och förstudier som syftar till att uppnå de långsiktiga målen. Från befintliga uppgiftslämnare utökas informationshämtningen bl.a. med

- Mer information från Arbetsförmedlingen och Skatteverket.
- Utökning av antalet informationslämnare med bl.a. Migrationsverket, Transportstyrelsen och Polisen.
- Breddning av användningen av tjänsten till fler processer

I några fall kan dessa utredningar och förstudier nå resultat under året. Detta ska då leda till att styrgruppen, eller andra forum, beslutar om uppstart av genomförande aktiviteter. I andra fall finns t.ex. juridiska frågeställningar av mer komplex karaktär vilket kan förväntas ta längre tid att utreda.

Under året planeras utveckling och driftsättning av två nya versioner av tjänsten.

Inriktning för 2017

Förvaltningsarbete

Under 2017 förväntas den nya samverkansfunktionen och förvärvet av Inera börja få effekt. Förvaltningsorganisationen ska utvecklas i inriktning att likna den konceptuella lösning som arbetas fram i samverkansfunktionen. Detta avser både hur den verksamhetsnära förvaltningen och den IT-nära förvaltningen ska organiseras.

ESVs utredning om finansieringsmodeller för nationella samverkanstjänster förväntas var klar under senare delen av 2016. Under 2017 förväntas därför etablering av ny finansieringsmodell för förvaltningen av SSBTEK.

Utveckling

Under perioden förväntas konkreta utvecklingsresultat av tidigare års utrednings- och utvecklingsarbeten. För de mer komplexa utredningsfrågorna som utretts under 2016 kommer det under perioden tas beslut och etableras nya utvecklings insatser. Dessa förväntas nå resultat under 2017 alternativt under 2018.

Inriktning för 2018

Förvaltningsarbete

Etableringsfasen för förvaltningsarbete förväntas avta. Fokus för förvaltningsarbetet under 2018 blir därför effektiviseringar och kvalitets höjning. Den mer permanenta och verksamhetsnära förvaltningen förväntas fungera mer och mer självständig samtidigt som den IT-nära förvaltningen med stöd av den nya samverkansfunktionen förväntar löper på smidigare.

Utveckling

Flera större utvecklingsaktiviteter bör under detta år kunna resultera i konkreta resultat i tjänsten och mer nytta uppnås hos tjänstens användare.