

Avdelningen för digitalisering  
Annika Londono

# Utvecklingsplan SSBTEK 2017-2019

## Innehållsförteckning

<b>OM DETTA DOKUMENT</b> .....	<b>3</b>
ANVÄNDNING AV UTVECKLINGSPLANEN .....	3
<b>BAKGRUND</b> .....	<b>4</b>
<b>NULÄGE</b> .....	<b>4</b>
BEHOV .....	6
<b>EFFEKTMÅL</b> .....	<b>7</b>
<b>MÅL</b> .....	<b>7</b>
<b>STRATEGI</b> .....	<b>7</b>
<b>HANDLINGSPROGRAM</b> .....	<b>8</b>
Inriktning för 2017 .....	8
Inriktning för 2018.....	9
Inriktning för 2019.....	9

## Revisionshistoria

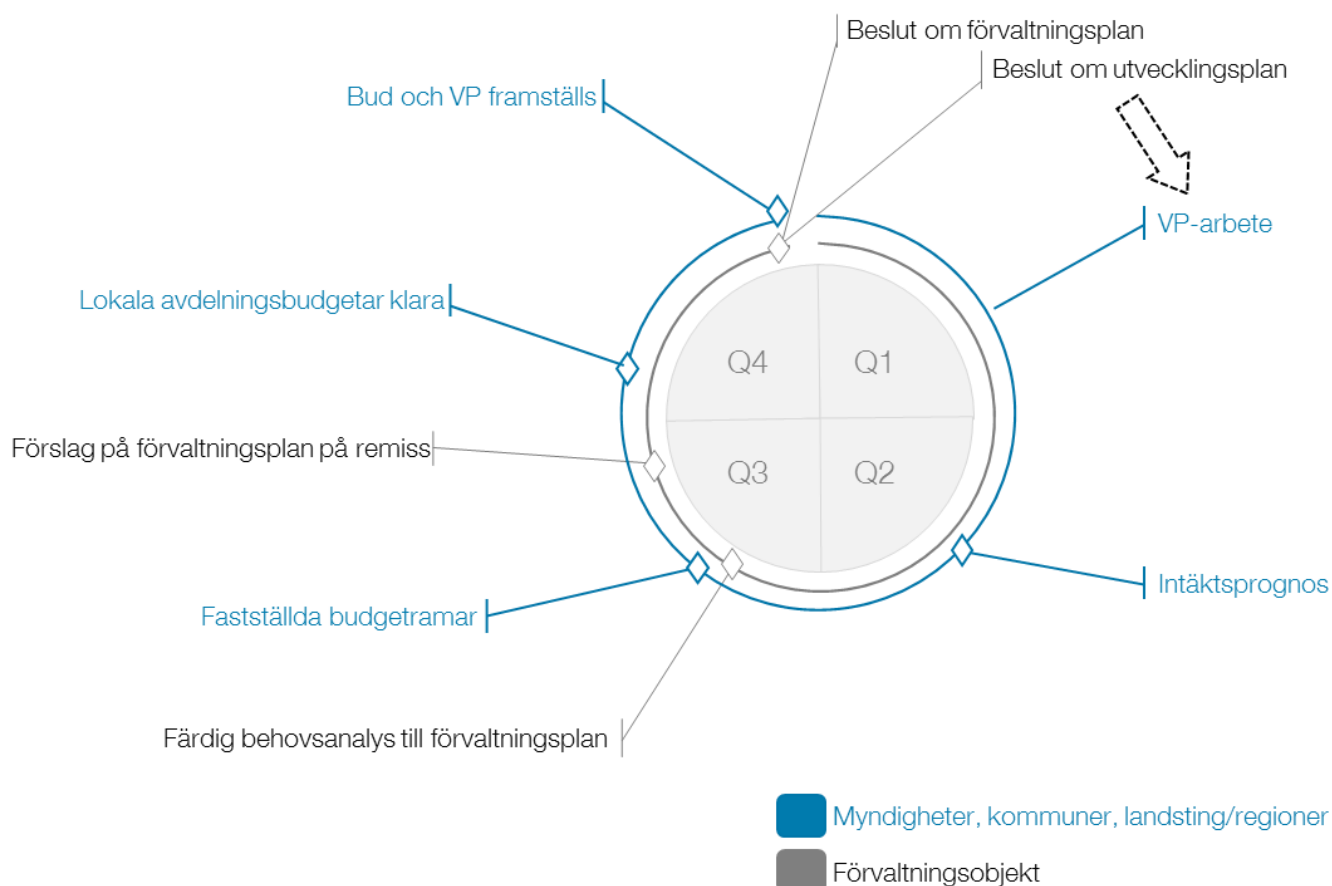
Datum	Version	Beskrivning	Dokumentatör
2016-11-17	0.1	Första utkast efter tjänsteråd i november	Annika Londono
2016-12-06	0.2	Version efter remiss för bearbetning i styrgrupp	Annika Londono
	1.0	Slutlig version efter styrgruppens beslutade tillägg	

## Om detta dokument

Detta dokument beskriver hur tjänsten SSBTEK, sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd, under budgetåren 2017-2019 planeras att utvecklas. Dokumentet är framtaget av medlemmar i förvaltningsrådet efter dialog i tjänsterådet och 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. Utöver det finns behov av informationen som finns eller efterfrågas i SSBTEK även av andra handläggprocesser inom kommunerna.

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 samverkantjänster, en finansieringsmodell saknas. Ekonomistyrningsverket (ESV) har dock för SSBTEKs del tagit fram ett förslag som regeringen anammat vilket innebär att SSBTEKs IT-driftskostnader om totalt 3 MSEK bekostas fullt ut av de statliga myndigheterna gemensamt, medan kommunerna fortsättningsvis står för den större delen som rör verksamhetsmässig förvaltning. Det anslag som finansierar föreslagen driftskostnad för SSBTEK, finansieras i sin tur av omfördelning av befintliga statliga anslag. Denna lösning börjar gälla 2018.

### **Resultat hittills**

Vid skapandet av denna utvecklingsplan (nov 2016) var sammanlagt 246 kommuner anslutna till tjänsten. Antalet frågor har dubblerats från föregående år och uppskattas landa på 4 miljoner frågor vid slutet av 2016 (3,5 miljoner frågor i början av november 2016). Statistiken över dessa frågor går inte att översätta direkt till motsvarande mängd besparade telefonsamtal till myndigheterna. Den mer lättillgängliga informationen gör att fler frågor ställs i jämförelse mot det tidigare arbetssättet med telefonsamtal. Erfarenheten av arbetssättet hittills har givit insikter om förenklingar och förbättringsåtgärder gällande kvalitet, tolkningsstöd och gemensam kravställan.

Tjänsterådet har sammanträtt vid tre tillfällen under 2016 för att utbyta erfarenheter kring användandet av tjänsten samt för flera separata träffar för att kravställa den information man är beroende av för att handlägga ekonomiskt bistånd men som ännu inte finns i SSBTEK utan idag anskaffas på annat sätt. Kravställan innefattar också arbete med att precisera vilka uppgifter det gäller samt hur dessa uppgifter ska användas i handläggningsprocessen, vilket ligger till grund för ställningstaganden inom pågående arbetet med juridiska utredningen.

Version 3 av SSBTEK driftsätts i november 2016 och innefattar en ny version av bastjänsten LEFI Online, vilken innehåller utökad information om studiemedelsavisering i form av att även period (from-tom datum) förmedlas.

Om Försäkringskassan skulle behöva drifva mer än två gällande versioner så blir det kostnadsdrivande. Därtill innebär det en risk att användare ligger kvar på en gammal version vilket innebär utebliven effekthemtagning för såväl kommuner som uppgiftslämnare.

## Behov

### Kvalitetsöversyn och gemensam kravställan för information från befintliga informationslämnare

För att uppnå effektmålen med SSBTEK nedan finns behov av en standard gällande kravställan gentemot leverantörerna av verksamhetssystem. Det handlar om att på ett tydligt sätt fastställa vilka informationsmängder som behövs i SSBTEK och på vilka sätt dessa ska visas.

De informationsbehov som finns vid handläggning av ekonomiskt bistånd kunde inte helt mötas av EIF-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. Konceptuell arkitekturstyrning för hur fler informationslämnare ska anslutas till tjänsten saknas. Antingen ansluter kommunerna direkt till myndighetens bastjänst eller så ansluter de sig till SSBTEK som ansluts till myndigheternas bastjänster. Detta får konsekvenser för hur uppgifterna kan användas i kommunen som helhet.

### 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 behov av att använda digitaliserad information som tjänsten delvis förmedlar, men som nämnt ovan saknas konceptuell arkitekturstyrning i dagsläget.

Det finns även behov av att koppla en automatiserad tjänst till processen. Här kan medborgarna genom konstruktionen eget utrymme själv följa, spara och administrera sina handlingar med information från olika myndigheter.

### 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. 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

I och med att fler använder tjänsten kan kostnaderna för kommunerna sänkas under 2017 till 0,75 öre per invånare. Ett utvecklingsområde som förvaltningsorganisationen kommer utreda är hur SSBTEKs budgetarbete bättre kan anpassas med kommunernas budgetarbete.

## 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/förtydligande av informationsinnehåll från befintliga informationslämnare
- Utökning med fler informationslämnare
- Breddning av användningen av tjänsten

## Strategi

Med utgångspunkt i nulägesbeskrivningen och i syfta 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 bidra 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 2017

#### *Förvaltningsarbete*

2017 är förvaltningsorganisationers andra år i full drift. Initialt drivs arbetet med en temporär förvaltningsorganisation som utgår från ett objektägarskap som ligger på Avdelningen för Digitalisering. Under året utreds förutsättningarna för sakavdelningen för utbildning och arbetsmarknad gällande ägarskapet av tjänsten. Avdelningen för digitalisering intar då en stödjande roll.

Under året kommer SKL dra upp strategier och prioriteringar gällande det genomförda förvärvet av Inera, vilket bevakas av förvaltningsledningen. Under rådande förutsättningar fortsätter driften hos Försäkringskassan även tills vidare.

Ett utvecklingsområde som förvaltningsorganisationen kommer utreda är hur SSBTEKs budgetarbete bättre kan anpassas med kommunernas budgetarbete.

#### *Utveckling*

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

- Kvalitet/kravställan
- Mer information från Arbetsförmedlingen och Skatteverket.



- Utökning av antalet informationslämnare med bl.a. Migrationsverket, Transportstyrelsen och om möjligt Polisen
- Breddning av användningen av tjänsten till fler processer samt användning av eget utrymme

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 2018**

#### ***Förvaltningsarbete***

Baserat på de förutsättningar som framkommit för sakområdet att överta ägandeskapet av tjänsten planeras överförandet och den långsiktiga förvaltningen för 2018.

2018 är också första året med statliga anslag för tjänsten. ESVs utredning om finansieringsmodeller för nationella samverkans tjänster 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 2017 kommer det under perioden tas beslut och etableras nya utvecklings insatser. Dessa förväntas nå resultat under 2017 alternativt under 2018.

### **Inriktning för 2019**

#### ***Förvaltningsarbete***

Etableringsfasen för förvaltningsarbete förväntas avta. Fokus för förvaltningsarbetet under 2019 blir därför effektiviseringar och fortsatt kvalitetshöjning. Den mer permanenta och verksamhetsnära förvaltningen förväntas fungera mer och mer självständig samtidigt som den IT-nära förvaltningen med stöd av den nya samverkansfunktionen förväntas löpa på smidigare.

#### ***Utveckling***

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