



Nya tjänster till kommuner

Ineras stöd till kommunal verksamhetsutveckling

2018-01-18

REMISSUTGÅVA



Läsanvisning

Denna rapport är en *remissutgåva* och ingår i en större leverans där behov av digitalisering inom den kommunala verksamheten har analyserats sammanställts under hösten 2017. Syftet var att snabbt få en överblick och kunna rikta in Ineras verksamhet till de insatser som bedöms göra mest nytta. Rapporterna kommer under första kvartalet 2018 att diskuteras i olika forum, exempelvis i Ineras programråd för kommuner, för inhämtande av synpunkter och prioritering av insatser. Insatser som beslutas att genomföras kommer därefter att hanteras inom ramen för Ineras ordinarie verksamhetsplanering.

De rapporter som har tagits fram under hösten 2017 är följande:

- 1 *Digital utveckling i kommunal verksamhet* - En rapport i form av en framtidsspaning kring digitalisering av kommunal verksamhet för en smartare välfärd.
- 2 *Nya tjänster till kommuner* - En rapport som adresserar nya behov av digital utveckling och som kan generera tjänster från Inera som stöd för digitalisering av kommunernas samtliga verksamhetsområden (denna rapport).
- 3 *Ineras tjänster som erbjudande till kommuner* - En rapport med inventering av Ineras nuvarande tjänster för att analysera vilka tjänster som skulle kunna vara aktuella för kommunerna.

Utöver dessa leveranser har även en formell slutrapportering gjorts som sammanfattar 2017 års arbete, inklusive plan för fortsatt arbete under 2018. Även en riktlinje för bedömning av nytt behov samt en kommunikationsplan har tagits fram som kommer ligga till grund för arbetet med en bredare dialog med kommunerna under 2018.



Sammanfattning

Kommunerna har stora förväntningar på Inera. Förväntningarna är dock ännu ganska ostrukturerade och många kommuner önskar nog egentligen att Inera skulle kunna hjälpa till inom alla områden där kommunen idag ser brister eller saknar stöd. För att svara upp mot dessa behov är det viktigt att hela SKL koncernen så snabbt som möjligt visar upp ett gemensamt utbud och tydliggör de områden SKL koncernen i allmänhet och Inera i synnerhet kommer att fokusera på både på kort och lång sikt.

Inera har föreslagit en inriktning i sin verksamhetsstrategi. På kort sikt bör Inera fokusera på de sakområden där kunskapen hos Inera är stor, dvs fler tjänster inom vård och omsorg, samt nyttjande av kompetens inom arkitektur och den infrastruktur som Inera byggt upp under åren. En infrastruktur som i många delar är generisk och både kan och bör anpassas för att stödja även andra sakområden. Inera ser också stora behov inom skola och utbildning. Detta är det område som Inera behöver börja fokusera på under 2018.

Parallellt med Ineras arbete bör SKL koncernen vidareförädla det totala erbjudandet till kommunerna inom alla sakområden. Det finns många önskemål om att Inera ska ta över ansvaret för enskilda system eller appar som utvecklats lokalt. Bedömningen är dock att Ineras resurser mycket snabbt skulle bli överbelastade och samtidigt skulle förvaltning av enskilda system eller appar skapa begränsad nytta för kommunerna som helhet. Men eftersom behovet verkar stort bör SKL koncernen verka för att detta stöd kan ges på annat sätt, exempelvis genom upphandling via SKL Kommentus eller genom att denna typ av behov hanteras inom ramarna för Kommunallagens avtalssamverkan.



Innehåll

LÄSANVISNING	2
SAMMANFATTNING	3
1. INLEDNING	5
2. ÖVERBLICK ÖVER INERAS ROLL AVSEENDE DIGITALISERING	6
3. LEDNING OCH STYRNING	7
JURIDISKA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR SAMVERKAN MED STAT	8
PRIORITERING OCH FINANSIERING AV TJÄNSTER.....	8
PAKETERING AV INERAS TJÄNSTER UTIFRÅN KOMMUNERNAS FÖRUTSÄTTNINGAR	8
LÖPANDE LEVERANTÖRSDIALOG	9
MEDVERKAN I STATLIGA DIGITALISERINGSSATSNINGAR	10
4. PRINCIPER, ARKITEKTUR OCH SÄKERHET	10
DATASKYDDSFÖRORDNINGEN I PRAKTIKEN	11
SKOLANS IT-ARKITEKTUR.....	11
FORMULÄRSTANDARD FÖR KOMMUNAL ÄRENDEHANTERING	12
PRINCIPER FÖR ARKITEKTUR.....	13
SAMMANHÅLLNA MÅLARKITEKTURER FÖR REGIONER, LANDSTING OCH KOMMUNER	14
BEHOV AV REFERENSARKITEKTURER I KOMMUNAL SEKTOR	14
5. INFORMATIONSFÖRSÖRJNING OCH DIGITAL INFRASTRUKTUR	15
GEMENSAMMA BEGREPP	16
MASTERDATAHANTERING	16
ÖPPEN DATA.....	17
SÄKER DIGITAL KOMMUNIKATION	17
FEDERATIONSSTRATEGI.....	18
6. PROCESSER OCH TJÄNSTER	18
AUTOMATISERING AV ADMINISTRATIVA PROCESSER/ÄRENDETYPER	19
DIGITALA MEDARBETARE (DIGITAL ASSISTANT)	20
RIKTLINJER VID ANSKAFFNING	20
GEMENSAMT KRAVBIBLIOTEK.....	21
SAMVERKANFORMER MELLAN KOMMUNER OCH STATLIGA MYNDIGHETER	21



1. Inledning

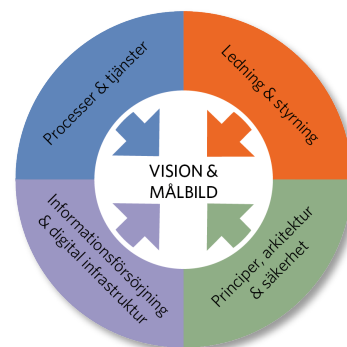
Inera är sedan 16 mars 2017 ett SKL-bolag. Ineras tjänste- och projektportfölj är i dagsläget riktad mot vård och hälsa inom landsting och regioner då de tidigare varit Ineras enda ägare. Ineras tjänsteportfölj utgörs av alla tjänster som Inera erbjuder sina kunder i dagsläget, samt de tjänster vi planerar för, utvecklar, eller håller på att avveckla. Tillsammans med våra ägare måste vi över tid kunna säkerställa att vi har en tjänsteportfölj som motsvarar kundernas behov och krav, samt följer nationella visioner, strategier och mål.

Det finns en hel del som påverkar Ineras tjänsteportfölj på både kort och lång sikt. De flesta behoven som nu kanaliseras från kommuner gäller skola, informationsutbyte med invånaren, invånarens delaktighet samt gränsöverskridande vård och omsorg. Men även om behoven i stora delar är de samma beskriv dessa på lite olika sätt i olika sammanhang, vilket tyder på att förväntningarna på vad Inera ska leverera varierar. Detta beror troligen på att olika kommuner kommit olika långt och har olika förutsättningar. Skillnaden i storlek mellan kommuner varierar t ex betydligt mer än mellan landsting. Vi kan också konstatera att många behov beskrivs på en mer operativ nivå än vad Inera är vana vid från landstingen, dvs inte bara behov av övergripande riktlinjer utan även konkreta tillämpningsanvisningar baserat på dessa och mer nyckelfärdiga lösningar. Detta kan göra att vissa av Ineras riktlinjer gällande t ex att våra tjänster ska integreras i befintliga verksamhetssystem i stället för att erbjudas som färdiga applikationer behöver omprövas. Inera behöver också titta på vilka möjligheter som finns till att samverka med olika leverantörer av kommunala tjänster.

För att kunna ge ett bra stöd till den kommunala verksamheten behövs en bättre förståelse för den verksamhet som bedrivs och de olika ansvarsområden som verksamheten omfattar. Ett sätt att skapa en tydligare gemensam bild av kommunernas behov är att kartlägga vilka förmågor en kommun behöver inom de olika områdena som kommunerna verkar inom. Förmågehantering är en systematisk hantering av verksamhetsbehov. Detta innebär en beskrivning av vad kommunerna behöver i form av processer och stödfunktioner som möjliggör leverans av kommunernas uppdrag.

Inera har också gått igenom SKL:s portfölj för att försöka identifiera initiativ som på olika sätt berör Inera och kan konstatera att väldigt mycket pågår. Ur Ineras perspektiv kan vi se vissa initiativ som är likartade men ändå baseras på olika lösningar, det saknas ibland ett helhetsperspektiv. Det finns behov av övergripande riktlinjer som kan hålla samman de delar som förekommer frekvent och i olika initiativ. Exempel på sådana riktlinjer kan vara portalstrategi gällande kommunikation med invånaren, strategi för öppen data, strategi för appar eller appar anslutning till nationell infrastruktur samt riktlinjer för processautomation.

Som ett stöd i arbetet har en handlingsplan för gemensamma förutsättningar för digital utveckling tagits fram. Handlingsplanen utgör en grund för arbetet som SKL och Inera behöver göra, tillsammans med medlemmarna och andra berörda parter, för att etablera gemensamma förutsättningar för digital utveckling inom sektorn. Handlingsplanen har beslutats i SKL:s styrelse och förankrats i Ineras styrelse och kommuner, landsting och regioner rekommenderas att anta handlingsplanen och att investera





engagemang och resurser i det kommande arbetet.

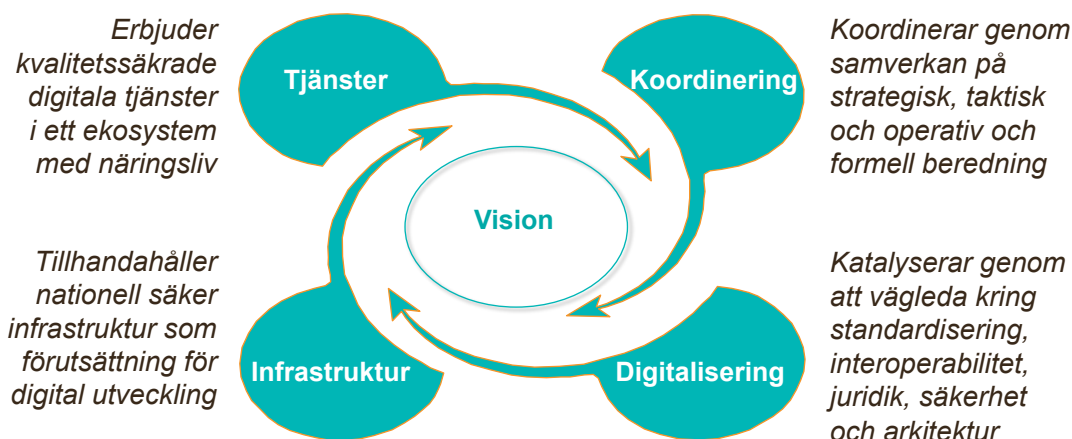
2. Överblick över Ineras roll avseende digitalisering

”Med digitalisering utvecklar Inera ett hållbart samhälle i världsklass för alla”

Så lyder Ineras nya vision. Den tar höjd för att Inera skall kunna vara ett stöd i den resa som kommuner, landsting och regioner står inför.

Ineras verksamhetsidé är att stödja verksamhetsutveckling i landsting, regioner och kommuner, med kvalitetssäkrade digitala tjänster, koordinering av digital utveckling samt kompetens inom arkitektur och interoperabilitet.

Ineras verksamhet kan beskrivas utifrån fyra områden; Koordinering, Digitalisering, Infrastruktur och Tjänster. Dessa mappar väl in mot de insatsområden som beskrivs i handlingsplan för gemensamma förutsättningar för digital utveckling.



Koordinering – Ledning och styrning

Framgångsfaktorn för Inera har alltid varit att ha ett öppet förhållningssätt i alla sammanhang. Ineras styrka är den strukturerade samverkan som har byggts upp under många år, där former för att föra dialog med många parter har utvecklats successivt. De omgivande parterna är många, inte bara alla Ineras ägare i form av kommuner och landsting. Inera behöver även föra dialog med leverantörer, med myndigheter, med standardiseringsorganisationer, och har en internationell bevakning och samverkan med framför allt de nordiska länderna.



Digitalisering – Principer, arkitektur och säkerhet

För att lyckas med digitalisering krävs ett bra stöd och vägledning för regioner, landsting och kommuner avseende informationshantering inom och mellan organisationer. Det kan vara masterdata, specifikationer, instruktioner, API'er m.m. För att lyckas krävs också att juridiska förutsättningarna finns på plats, att information och processer är tydligt definierade och att informationssäkerhet inkluderas som en del av arbetet. Inera har mångårig erfarenhet av allt från strategiska analyser både ur verksamhetsperspektiv till tekniskt perspektiv samt förmågan att översätta de behov som verksamheten har till lösningsarkitektur som håller sig inom juridikens ramar och med säkerhetsaspekterna tillgodosedda.

Infrastruktur – Informationsförsörjning och digital infrastruktur

En väl utbyggd och fungerande digital infrastruktur är själva grunden för all digital utveckling. Med digital infrastruktur avser Inera olika tekniska förutsättningar som krävs för att möjliggöra digitalisering. Den förväntade kraftiga tillväxten av digital teknik för vård och omsorg i hemmet, främst för äldre, kommer att ställa krav på tillgång och likvärdiga möjligheter till digital kommunikation. Ineras målsättning är att erbjuda en öppen, robust och interoperabel digital infrastruktur i den tekniska frontlinjen.

Tjänster – Processer och tjänster

Kommunens digitala förnyelse bör utgå från att information är en strategisk resurs som stödjer andra kommunala mål såsom hållbar tillväxt, människors egenmakt, barns och ungas behov samt trygg välfärd. Flera kommuner har antagit övergripande strategier som omfattar olika perspektiv, såsom *Digital service och tillgänglighet*, *Den digitala staden*, *Digital välfärd med individen i centrum* och *Den digitala skolan*. Inera erbjuder tjänster som inte finns på den öppna marknaden, som skapar stor nytta för ägarna och som förutsätter långsiktiga investeringar. Ineras tjänstekatalog ska över tid ha ett innehåll av tjänster som motsvarar ägarnas förväntningar.

3. Ledning och styrning

Tillsammans måste vi skapa förutsättningar och röja hinder för standardisering och möjliggöra delning av information mellan myndigheter, regioner, landsting och kommuner. En förutsättning för detta är att det finns gemensamma riktlinjer. SKL koncernen måste uppfattas som en väl fungerande helhet, med ett koordinerat utbud av stöd och tjänster inom digitalisering. SKL, Inera och SKL Kommentus bör formulera gemensamma standarder och riktlinjer för hur kvalificering, beredning, utveckling/upphandling och förvaltning av nya tjänster kan ske – men även avveckling. Vi behöver också etablera förutsättningar för verksamhetsutveckling genom digitalisering genom att aktivt informera och utbilda om digitaliseringens möjligheter på strategisk nivå i regioner, landsting och kommuner.

I detta avsnitt beskrivs identifierade aktiviteter rörande ledning och styrning som Inera avser arbeta med under 2018 för att underlätta fortsatt samverka inom offentlig sektor.



Juridiska förutsättningar för samverkan med stat

De juridiska frågorna kring samverkansformer förtjänar extra uppmärksamhet när en samverkan startas. Att digitalisera innebär att flera strukturer, samverkansformer, ledning, styrning, finansieringsmodeller samt gemensam infrastruktur måste finnas på plats och att det finns fungerade drift och förvaltning för det som måste upprätthållas gemensamt. Därtill behöver det gemensamma arbetet stämma överens med vad en kommun, landsting eller region får göra i enlighet med bland annat kommunallagstiftning, konkurrenslagstiftning, lokaliseringsprincip och LOU/LOV samt upphovsrätt. Inera är redan idag aktiv i flera samverkansprojekt och ser att det stöd kommunerna behöver i mycket kommer att beröra samverkan med myndighet. Inera kommer tillsammans med SKL under 2018 tillse att det finns en juridisk hållbar konstruktion så att Inera och SKL kan hantera digitaliseringsfrågorna på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Prioritering och finansiering av tjänster

Den absolut största delen av IT-inköp görs lokalt av kommuner, landsting och regioner. Endast en liten del av de medel som finns till förfogande används till att investera i gemensamma lösningar. En stor besparingspotential finns genom samverkan och digitalisering, men detta kommer då också betyda att kommuner, landsting och regioner behöver prioritera finansiering av gemensamma initiativ.

Som stöd i Ineras styrelseberedning, samt rådgivande i strategiska vägvalsfrågor och prioriteringar av uppdrag och verksamhet, finns ett sedan en tid tillbaka ett nationellt programråd för landsting och regioner. Programrådet ska nu breddas för att även omfatta kommunerna. Representanten i programrådet organiserar kontaktformerna inom sin organisation eller den grupp av organisationer man företräder, och är primärkontakt gentemot Inera.

Genom programrådet är det möjligt att lyfta förslag på beslut i frågor där det är viktigt att alla landsting och/eller kommuner hanterar dem lika. Under 2018 förväntas den kommunala representationen i programrådet att komma på plats och hitta sina former i arbetet, med ett första möte under kvartal 1.

Tillsammans med kommunerna kommer Inera att föra en kontinuerlig dialog om vilka områden som skall vara prioriterade, både för 2018 års verksamhetsplan samt ur ett långsiktigt perspektiv. Denna rapport kommer vara ett av underlagen i en sådan diskussion. Det kommer dock finnas en utmaning avseende styrning av insatser för kommunal verksamhet genom att det kommunala ansvarsområdet har en så stor bredd. Det kan vara svårt att täcka in alla områden för enskilda representanter i Ineras Programråd.

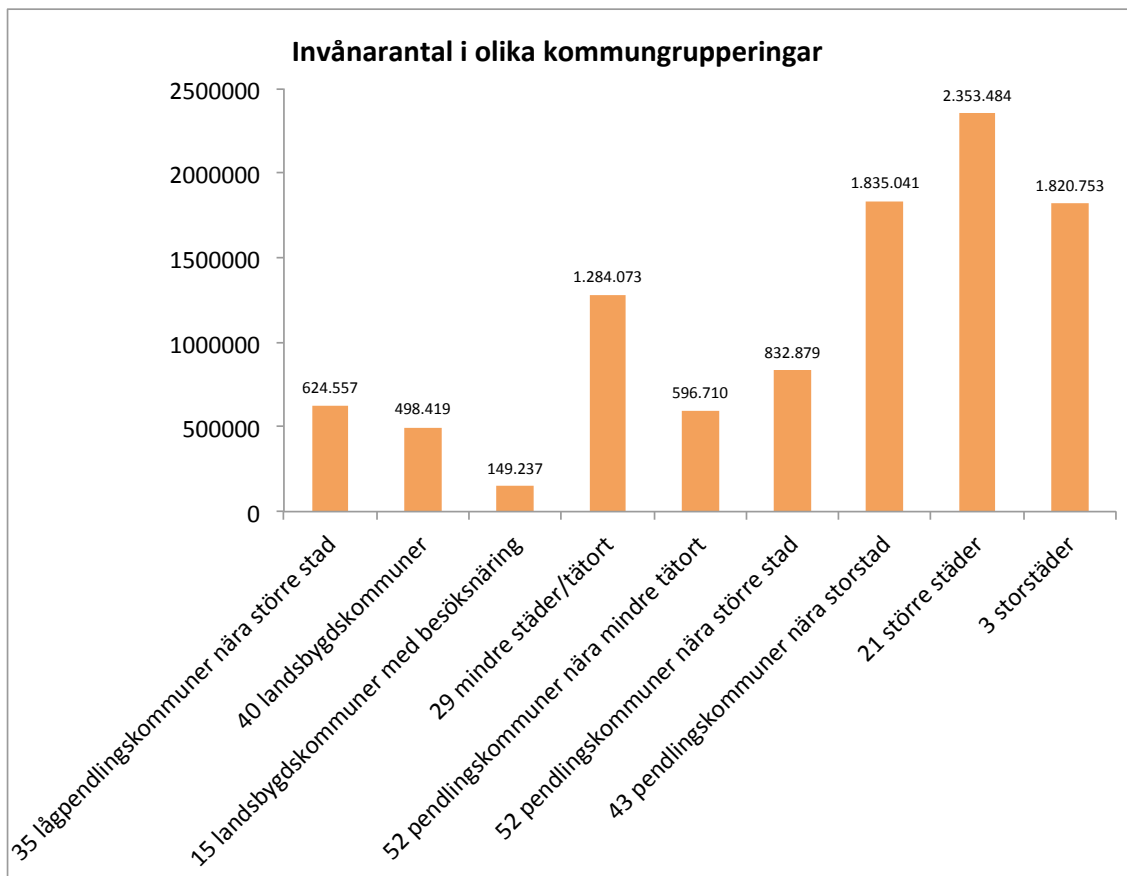
Paketering av Ineras tjänster utifrån kommunernas förutsättningar

Det finns en utmaning kopplat till att förutsättningarna mellan små och stora kommuner skiljer sig åt avsevärt. Erbjudanden av tjänster kan behövas segmentering utifrån områden, men även utifrån kommunernas förutsättningar, exempelvis storlek.

Bilden nedan visar en indelning utifrån SKL och SCBs statistik med hur många invånare olika typer av kommuner har. Utifrån denna typ av statistik kan bedömning göras för olika tjänsters potentiella efterfrågan, exempelvis kan hända att valfrihetssystem gällande skola och omsorg



eller möjlighet att samutnyttja anläggningar av olika slag, används oftare i grupper av kommuner där pendlingsavståndet är kort.



På samma sätt kan det finnas andra behov av lösningar för mindre tätorter, lågpendlingskommuner eller landsbygdskommuner, kanske form av paketerade helhetslösningar för den enskilda kommunen, eller lösningar för samverkan oberoende av geografiskt avstånd.

För alla Ineras erbjudanden görs en tjänstepaketering. Det ska vara enkelt att förstå hur Ineras tjänster fungerar, till vem de riktar sig, nyttan de kan generera, prismodell/pris etc.

Själva resultatet av en paketering är dels dokument och material som behövs på Inera för att kunna föra dialog med landsting, region och kommun och dels dokument och material som region, landsting och kommun behöver för sitt egna arbete. Det innefattar även digital information, exempelvis texter på webben.

Löpande leverantördialog

Inera är en aktör i ett större ekosystem och för att upprätthålla en fungerande marknad med innovation och konkurrenskraft är det viktigt att Inera positioneras som möjliggörare i ett samspel med privata aktörer, snarare än konkurrerar ut någon aktör på den privata marknaden. Inera skall identifiera och beskriva affärsmodeller som möjliggör för industrin att ta en tydlig



roll i digitaliseringen av offentlig sektor. Ineras roll är att lösa ut frågor som industrin eller ett enskilt landsting eller kommun inte klarar själv, samt att samordna kommuner och landsting i frågor där vi får ut mer effekt av likriktning. Under 2018 kommer samverkan att etableras med leverantörsföreningar avseende standardisering och referensarkitektur. Även en kontinuerlig leverantörsdialog kring kommunal sektors behov och möjligheter att samverka kring lösningar kommer initieras.

Medverkan i statliga digitaliseringsåtgärder

Idag är ansvarsfördelningen mellan stat, kommun och landsting gällande samverkan kring digitalisering otydlig. Det finns områden som dubbelarbetas av flera organisationer och andra områden som faller mellan stolarna. Otydlighet i ansvarsfördelningen bidrar till en tröghet i utvecklingen av gemensamma digitala lösningar. Målet är att under 2018 arbeta för en mer ändamålsenlig och tydlig ansvarsfördelning, där Inera, SKL och berörda myndigheter kan hitta synergier och med juridisk hållbar grund arbeta med samverkansprojekt som är till nytta för Sverige som helhet.

4. Principer, arkitektur och säkerhet

Inom området principer, arkitektur & säkerhet tycker vi oss se en förhållandevis samstämmig behovsbild. Många efterfrågar principer och riktlinjer för IT-arkitektur för att motverka lokala lösningar. Behoven uttrycks dock i mer operativa termer än vad Inera kanske är van vid. Troligen beroende på att mindre kommuner inte har möjlighet att själva göra tolkningen från nationell arkitektur ner till lokala tillämpningsanvisningar. Som exempel nämns EUs nya dataskyddsförordning, GDPR, där kommunerna efterfrågar någon form av anvisning för "GDPR i Praktiken".

Flera kommuner beskriver behov gällande identifiering och efterfrågar t ex digitala identifieringslösningar för alla medborgare oavsett ålder som kan implementeras i kommuners it lösningar, framförallt inom skola. Det finns också behov av att ta fram metoder och modeller för att hantera och lagra gemensamma masterdata nationellt gällande t ex betyg och elevdata, för att undvika informationsförlust och dubbelarbete när t ex en medborgare flyttar mellan kommuner. Kommunerna efterfrågar standarder för nationella informationsflöden och säker meddelandehantering samt gemensamma säkerhetsnivåer för att möjliggöra denna typ av samverkan, samt lösningar för digital signering.

I detta kapitel beskrivs ett axplock av behoven inom området principer, arkitektur och säkerhet som fångats upp från landets kommuner i olika sammanhang och som skulle kunna erbjudas som tjänster av Inera. Det föreligger ingen prioritering eller viktning mellan de olika behoven. Det ska även tydliggöras att nedanstående sammanställning ännu inte har förankrats med kommunerna, dialog kommer föras i forum kopplade till Inera under första kvartalet 2018.



Dataskyddsförordningen i praktiken

Vad är tjänsten till för

I landets kommuner så finns det ett stort antal system och digitala tjänster som berörs av den skärpta lagstiftningen. Stöd behövs för att underlätta kravställning på ett likartat sätt mot systemleverantörer dels i nya upphandlingar men även för att få förändringar till stånd i befintlig systemportfölj för att uppnå följsamhet med förordningen. Det finns även ett stort värde i att exempelvis informationssäkerhetsincidenter hanteras på ett likartat sätt. Mer detaljerad information finns framskrivet i ett ärendeförslag.¹

Funktioner och nytto beskrivningar

Ett förvaltad kravbibliotek med tillhörande tillämpningsanvisning där kommuner kan få ta del av de krav som finns tillgängliga på ett smidigt sätt. Det ska även vara möjligt att bidra med krav som de tycker saknas. Över tid så innebär detta att vi får en kvalitetshöjning av kravställning inom kommunsektorn.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Aktiviteter kopplat till Dataskyddsförordningen är idag prioriterat i samtliga kommuner. En skyndsamt insats med ett kravbibliotek skulle underlätta hos flertalet medlemmar. En väl beskriven och förankrad process med allmänna instruktioner som underlättar för varje enskild kommun att hantera informationssäkerhetsincidenter på ett vedertaget sätt ger en trygghet i vardagen.

Skolans IT-arkitektur

Vad är tjänsten till för

Skolan behöver röra sig mot en sammanhållen målarkitektur som kopplar samman arbetet med de insatsområden som finns i Ineras handlingsplan med såväl SKL:s handlingsplan kopplad till Nationella digitaliseringsstrategin för skolväsendet som handlingsplanen för gemensamma förutsättningar för digital utveckling, för att hitta, prioritera och genomföra konkreta aktiviteter som behöver göras kopplat till skolans IT-arkitektur.

Det pågår flera initiativ runt om bland såväl olika organisationer (Skolfederation, SIS, Sambruk m.fl.) och leverantörer (där Swedish EdTech Industry som ny branschorganisation bevakar och arbetar med frågorna.) som hos skolhuvudmännen själva, men ingen nationell samsyn finns än.

Det betyder att vi har en ny styrning i och med nationella strategier och förändrade styrdokument, men förutsättningar saknas. Mycket bra görs, men utan samordning. Samordning

¹ Ärendeförslag GDPR i praktiken.docx



underlättas av att målet är tydlig och referensarkitektur för realisering finns. Då kan också stegvis styrning mot målet ske i kontrollerad form.

För att ta nästa steg behövs kompetens inom skolans IT-arkitektur och insikt i hur skolans digitala ekosystem kan se ut, med alla olika IT-tjänster som finns för allt från myndighetsutövande till administration till pedagogiskt arbete. Mer detaljerad information finns framskrivet i ett ärendeförslag.²

Funktioner och nytto beskrivningar

För att nämna några av de områden som fångats på regionala konferenser och som anses av några kommunrepresentanter bör omfattas av skolans arkitektur:

- *Nationella digitala prov (Skolverket upphandlar)*
- *Skolpliktsbevakning- en gemensam funktion som kopplar ihop eleven med en skolhuvudman*
- *Teknisk lösning för skolan för distansundervisning, Skolans Skype.*
- *Digital närvarohantering för eleverna med avisering till målsmän.*
- *Nationellt betygsättningsstöd*
- *Flexibla lösningar för att möta individuella behov hos eleven ex. läxhjälp via nätet*
- *Stöd för att hantera informationsöverföring till eArkiv för relevant skoldata så att detta görs på ett enhetligt sätt.*

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Området är mycket omfattande och i stora delar spretigt. Skolverksamheten är den enskilt största verksamhetsområdet hos kommunerna. SKL och Inera behöver gemensamt komma fram till hur detta arbete ska påbörjas och drivas.

Formulärstandard för kommunal ärendehantering

Vad är tjänsten till för

Tjänsten skulle kunna stödja behov av standardiserat informationsutbyte mellan kommunala e-tjänsteplattformar och kommunala verksamhetssystem. Etablerade kopplingar med ex ett specifikt verksamhetssystem ska sparas centralt för att kunna återanvändas av andra kommuner med matchande förutsättningar. Mer detaljerad information finns framskrivet i ett ärendeförslag och dess bilaga.³

² Ärendeförslag skolans it-arkitektur 2017-11-16.docx

³ Ärendeförslag formulärstandard.docx + Ärendeförslag formulärstandard Bilaga 1.docx



Funktioner och nytto beskrivningar

Ett standardiserat sätt för informationsutbyte mellan e-tjänsteplattform och verksamhetssystem kan även användas i flera faser inom den kommunala ärendehantering. Exempelvis för att kunna ta emot ett ifyllt formulär från en nationell e-tjänst (ex Verksam) på ett tydligt sätt men även då ett ärende övergår från ett ärendehanteringssystem inom kommunen till ett annat.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Det som behövs som nästa steg är att genomföra ett Proof of Concept för att säkerställa att den ansats som arbetades fram under 2017 håller samt att förvaltningsetablering krävs. Ansvar och långsiktig finansiering för de delar som SKL koncernen behöver ansvara för måste säkerställas. Möjligheten att kunna återanvända redan gjorda kopplingar till IT-system är en stor fördel för att sänka tröskeln för användandet.

Principer för arkitektur

Vad är tjänsten till för

Syftet med en tjänst som inriktar sig på framtagande av gemensamma principer är för att motverka lokala lösningar och gynna effektivare utveckling. Det kan vara en klok tanke att söka samsyn med kommunerna avseende några grundläggande principer för arkitektur. Varje principens syfte ska för ett enskilt lösningsbehov peka ut en ”riktning” och ange ”viktiga spelregler”. Det ska framgå vilka fördelar det medför att följa principen samt eventuellt utmaningar och beroenden.

Funktioner och nytto beskrivningar

Bra exempel finns hos flera kommuner och kan utgöra det första underlaget att jobba med. Antagna principer ska publiceras öppet. Antalet principer bör variera över tid beroende på behovet. För kommunerna bör det finnas ett digitalt forum för samverkan i framtagande av nya principer eller förändring av befintliga innan de beslutas och publiceras.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Initialt kan den kommunala arkitektgruppen för digital utveckling (ADU) användas för att komma igång. Därefter så bör en större referensgrupp av kommunala arkitekter användas för att uppnå så bred samsyn som möjligt. Ett större referensgruppsmöte rörande arkitektur för både kommuner och landsting är planerat till andra kvartalet 2018.

Den här typen av stöd har efterfrågats och kommer att ge stor nytta i kommunerna, både i de kommuner som har egna arkitekter men kanske mer i de kommuner som inte har det.



Sammanhållna målarkitekturer för regioner, landsting och kommuner

Vad är tjänsten till för

Denna tjänst skulle innebära framtagning av en eller flera beskrivna målarkitekturer för kommunala och landstingskommunala sektorer som omfattar alla huvudmän och offentligt finansierad verksamhet i Sverige. Målarkitekturen(erna) kommer baseras på målbilder för verksamheterna per sektor. Målarkitekturerna behöver omfatta både intra- och interoperabilitet för juridik, organisation, semantik och teknik. Omfattningen är alla sektorer inom regioner, landsting och kommuner.

Alla förslag och initiativ kan återrapporteras som leveranser inom ramen för SKL:s handlingsplan för gemensamma förutsättningar för digitalisering och i förlängningen även till den motion som inkom till SKL för pågående mandatperiod att arbeta med arkitektur för kommuner och landsting, och som finns med i SKLs inriktningsdokument. Mer detaljerad information finns framskrivet i ett ärendeförslag.⁴

Funktioner och nyttobeskrivningar

Målarkitekturerna utgör en målbild för framtida förmågor per sektor. Gemensamma sektorsoberoende förmågor identifieras. Målarkitekturen återanvänder tidigare framtaget material inom regioner, landsting och kommuner. Uppdraget säkrar att målarkitekturerna uppfyller faktiska, fastställda och prioriterade behov och krav hos alla regioner, landsting och kommuner.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Återkommande förankring via befintliga grupper såsom ex. Landstingens Arkitekturråd och den under 2017 inrättade kommunala gruppen Arkitektur för Digital Utveckling (ADU), är en viktig del av arbetet. Resultatet av arbetet är efterfrågat som vägledning och stöd i vår gemensamma strävan att ge bättre leveranser till våra invånare.

Behov av referensarkitekturer i kommunal sektor

Vad är tjänsten till för

Detta är en fördjupning av kunskapen från behov av övergripande målarkitektur. En listning och beskrivning av ett områdes begrepp, hur de hänger ihop och via vilka gränssnitt, ökar förståelsen för och möjligheten att samverka inom ett område.

⁴ Ärendeförslag LD-uppdraget.docx



Funktioner och nytto beskrivningar

Vid några regionala konferenser som SKL hållit under 2017 har det framkommit behov av referensarkitekturer för olika områden som listas nedan. Då ytterligare information om behovsbilden saknas så bör detta utredas vidare innan några referensarkitekturer kan arbetas fram.

- *Referensarkitektur för egenmonitorering för vård och omsorg*
- *Referensarkitektur för mobilitet*
- *Referensarkitektur för molntjänster*
- *Referensarkitektur för säker digital kommunikation*
- *Referensarkitektur för användarkatalog och behörighet*
- *Referensarkitektur för välfärdsteknik*

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Vägledande beskrivningar är efterfrågade inom den kommunala sektorn. Då en referensarkitektur är både vägledande och utgör en grund för vidare dialog inom kommunala nätverk så är förutsättningarna mycket goda för både ett införande och att de kommer att användas.

5. Informationsförsörjning och digital infrastruktur

Inom området Informationsförsörjning & digital infrastruktur är behoven väl överensstämmande med de områden Inera redan jobbar inom. Det efterfrågas till exempel lösningar för säkert informationsutbyte mellan kommuner, landsting och myndigheter. Det kan dock vara så att Inera behöver göra dessa lösningar mer lättillgängliga och enklare att ansluta till än idag, för att kunna ge stöd till mindre kommuner.

I detta kapitel beskrivs ett axplock av behoven inom området informationsförsörjning och digital infrastruktur som fångats upp från landets kommuner i olika sammanhang och som skulle kunna erbjudas som tjänster av Inera. Det föreligger ingen prioritering eller viktning mellan de olika behoven. Det ska även tydliggöras att nedanstående sammanställning ännu inte har förankrats med kommunerna, dialog kommer föras i forum kopplade till Inera under första kvartalet 2018.



Gemensamma begrepp

Vad är tjänsten till för

Som ett led i gemensamt arbete mellan SKL, Inera, SKL Kommentus, regioner, landsting och kommuner kopplat till SKLs handlingsplan för gemensamma förutsättningar för digital utveckling, behöver vi ha en gemensam begreppsapparat så att vi förstår varandra och kan skapa samsyn. Det finns också stort behov av att på ett pedagogiskt sätt förklara vad olika begrepp innebär och kunna förmedla sådana beskrivningar för att öka kunskapen och mognaden inom digitalisering och digital utveckling mer generellt. Beaktande av de 4 interoperabilitetsnivåerna (juridik, organisation, semantik & teknik) ska göras vid framtagning, etablering och förvaltning. Mer detaljerad information finns framskrivet i tre ärendeförslag.⁵

Funktioner och nytto beskrivningar

En tillgänglig resurs som möjliggör sökning av etablerade begrepp och dess definitioner relaterat till olika kontext underlättar för samverkan, utvecklingsprojekt och tjänsteproduktion. När resursen är etablerad och börjar användas så blir den snarare en förutsättning för att samverkan ska kunna drivas på ett effektivt sätt samt för att utvecklingsprojekt och tjänsteproduktion ska kunna leverera bättre kvalitet på kortare tid.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Återvinnande och ensande av de ansatser som gjorts av Inera, SKL och i några av landets kommuner ger en god början till att bygga upp resursen. Det arbete med begrepp som har gjorts på statliga myndigheter som har beroenden till kommunal verksamhet ska också beaktas i detta arbete⁶. Etablerande av en god struktur på data så att resursen kan möta de behov som kan förutses. Resursen behöver en aktiv förvaltning då en kontinuerlig förändringshantering är det enda realistiska scenariot. Ensade och vedertagna begrepp ger kommunerna grundläggande förutsättningar att närma sig gemensamma tjänster på ett bra sätt. Det ger även en grund för samverkan som tidigare saknats.

Masterdatahantering

Vad är tjänsten till för

Tjänsten skulle innebära etablering av gemensamma metoder och modeller för masterdatahantering. Utveckling och förvaltning av masterdata, gemensamma

⁵ Ärendeförslag gemensamma begrepp_2017-11-27.docx
Ärendeförslag begrepp regler principer förvaltning_v2.docx
Ärendeförslag Interoperabilitet.docx

⁶ Ärendeförslag Smartare miljöinformation.docx
Ärendeförslag Smartare samhällsbyggnadsprocess.docx



informationsmodeller och definitioner för att enklare kunna dela information. Arbetet sker lämpligt i samarbete med regioner och landsting samt eSam.

Funktioner och nytto beskrivningar

Om samtliga kommuner använder överenskomna nationella masterdatakällor till sina verksamhetssystem för person, plats, organisation, fordon m.m. så ökar möjlighet till samverkan och samnyttjande av gemensamma funktioner avsevärt. Stödjande principer och vägledning avseende lokal informationsdomänsspecifik masterdatahantering skulle bidra ytterligare till utökad nytta.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Ett stegvis etablerande och införande vartefter överenskomna masterdata definieras. Den faktiska skillnaden som finns avseende kommuners möjligheter att delta i arbetet eller att implementera framtaget resultat gör att de flesta är i behov av konsultstöd vid sina införanden.

Öppen data

Vad är tjänsten till för

Tjänsten skulle behöva initieras med en förstudie för att få ett förslag på ett samlat grepp om hur kommunsektorn på bästa sätt ska kunna tillgängliggöra öppen data på ett sätt som underlättar återanvändning. Tidiga initiativ av enskilda kommuner och via Vinnova finansierade projekt har inte påverkat tillgången till öppen data nämnvärt.

Funktioner och nytto beskrivningar

Publicering av öppen data ger möjlighet till privatpersoner, företag och den egna organisationen att återanvända data i andra sammanhang än för det som den ursprungligen producerades för. Om återanvändningen blir stor på marknaden och genererar digitala tjänster så kan kommunen fokusera på kvalitetssäkrande åtgärder för data istället för att lägga pengar på tjänster.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Huvudparten av landets kommuner har inte förmågan att jobba med denna fråga. För att uppnå stor användning av kommuner så bör det finnas definierade standarder och leverantörer som förstår att deras system bör få förmågan att bidra i arbetet.

Säker digital kommunikation

Vad är tjänsten till för

Syftet är att förbättra, förenkla och öka säkerheten i hanteringen av känslig information i offentlig sektor genom att verifiera, utveckla och införa konceptet Säker digital kommunikation. Idag sker informationshanteringen mellan aktörerna till stor del manuellt med fax, brev, telefon och e-post därför att det saknas alternativ. Det tar tid och skapar osäkerhet. Störst behov finns inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och skola. En projektetablering skedde med totalt 23 parter, från stat, kommun och landsting, under hösten 2017.



Funktioner och nytto beskrivningar

Konceptet består av bl.a. principer, specifikationer och viss gemensam infrastruktur vid informationsutbyte mellan landsting och regioner, kommuner, statliga myndigheter och privata utförare av offentligfinansierad verksamhet. Säker digital kommunikation ska ge följande vinster:

- *ökad trygghet genom att inte personlig eller känslig information sprids till obehöriga*
- *snabbare handläggning och beslut*
- *samma spårbarhet oavsett verksamhet*

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Som stöd för kommuner och andra aktörer att gå vidare med piloter inför ev. anskaffning/utveckling av egen it- miljö kommer även specifikationer finnas som aktörerna kan vidareutveckla och anpassa efter egna förutsättningar för att ansluta till Säker digital kommunikation och inför anskaffning/utveckling av verktyg för användare.

Federationsstrategi

Vad är tjänsten till för

Nyligen fick Sveriges kommuner ett brev från en myndighet med begäran att gå med i en identitetsfederation. Det finns idag både SAMBI och skolfederation. För en kommun är det oklart vad som gäller och vilket ansvar kommunen har och vad det får för konsekvenser. En strategi skulle behövas som sätter pusselbitarna på plats.

Funktioner och nytto beskrivningar

En identitetsfederation är en samling organisationer som litar på varandra och kan samverka då det gäller sättet att identifiera individer inklusive identitetsangivelser med eventuella tillhörande attribut och regler.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Identitetsfederationen förutsätter vidare att ingående parter följer en tillräcklig strikt policy för identitetshantering och behörighetstilldelning samt använder överenskomna metoder för överföring av säkerhetsinformation. I kravbilderna på den egna id-handlingen ingår även omkringliggande process för identitetshantering, kvalitetsprocess och process för behörighetshantering för att bli godkänd i en federation av identiteter.

6. Processer och tjänster

Vi kan se att behoven och önskemålen inom området vård- och omsorg framförallt handlar om att kunna få åtkomst till de tjänster som Inera redan erbjuder landsting och regioner men utifrån kommunernas verksamhet. Kommunerna uttrycker behovet av att underlätta för kommuninvånaren att få en väg in till de kommunala verksamhetsområdena, eftersom det för



invånaren inte är viktigt att skilja på vem som är utförare om det är kommun eller landsting/region. I en separat rapport har Inera redovisat hur Ineras befintliga tjänster inom vård och omsorg skulle kunna förändras för att bättre möta kommunernas behov.

Vi kan konstatera att inom området skola har uttryckts stora behov av stöd för digitalisering och även här verkar samstämmigheten vara relativt stor. Det efterfrågas exempelvis behov av digitala lösningar för att kunna hantera känslig elevinformation, närvarohantering och betygsinformation som kan delas med andra aktörer. Vidare efterfrågas plattformar för olika typer av undervisningsstöd, flexibla lösningar för att möta individuella behov hos eleven, ex läxhjälp via nätet, distansundervisning – en skolans Skype, läroplattform för skolor t ex i glesbygd (lärare på distans) för nyanlända och invandrare på deras hemspråk. Liksom att kunna dela undervisningsmaterial ex hantering av utlåning och återlämning av appar och annat material.

Andra tjänster som efterfrågas är exempelvis en nationell lösning för skolpliktsbevakningen, en gemensam funktion som kopplar ihop eleven med en skolhuvudman, digitala nationella prov och säker informationsöverföring mellan antagnings kanslier. Gemensamma digitala lösningar för att möjliggöra samverkan mellan habilitering, socialtjänst och skola efterfrågas likaså.

Ett antal kommuner har uttryckt behov av att digitalisera processen kring myndighetsutövningen inom olika områden. Främst gäller det standardiserade arbetsprocesser och blanketter för myndighetsutövning som bygglov, hemtjänst, LSS insatser, biståndsansökningar, olika tillstånd mm. Vidare efterfrågas stöd för Invånarportal med standardiserade e-tjänster och andra kommunala tjänster. Stöd för digitala val och e-demokrati, ex nationell e-tjänst för hantering av synpunkter från invånarna i syfte att öka medborgardialogen.

I detta kapitel beskrivs ett axplock av behoven inom området processer och tjänster som fångats upp från landets kommuner i olika sammanhang och som skulle kunna erbjudas som tjänster av Inera. Det föreligger ingen prioritering eller viktning mellan de olika behoven. Det ska även tydliggöras att nedanstående sammanställning ännu inte har förankrats med kommunerna, dialog kommer föras i forum kopplade till Inera under första kvartalet 2018.

Automatisering av administrativa processer/ärendetyper

Vad är tjänsten till för

En möjlig tjänst från Inera skulle kunna vara att arbeta med förutsättningar för en kortare och mer jämlik ärendehantering. Det går att skapa om man digitaliserar analoga moment i en process. Ett automatiserat processflöde som stämmer av mot säkerställda regelverk och bara påkallar mänsklig interaktion om något inte följer regelverket kan både höja kvalitén och korta ledtider. I Trelleborg har man utfört en framgångsrik automatisering av ansökan av försörjningsstöd där medarbetarna efter införandet fått tid över till proaktivt arbete istället för handläggning. Tyresö kommun genomför en förstudie för att se vilka processer som kan automatiseras.

Funktioner och nytto beskrivningar

En snabbare och mer jämlik ärendehantering och att samtidigt möjliggöra ett proaktivt arbete skulle innebära en effektivisering på flera plan. Ett kvalitetssäkrat regelverk från en kommun



kan användas i andra kommuner. Möjligheter finns även att använda nationella resurser som kör regelverken för kommunsektorns processflöden.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Ett eventuellt införande måste stödjas av organisationens ledning och förankring i berörd verksamhet är avgörande för ett lyckat införande. Instruktioner och vägledning för att underlätta för kommunerna att göra rätt saker i rätt ordning kommer att behövas.

Digitala medarbetare (Digital Assistant)

Vad är tjänsten till för

De börjar bli ganska vanligt förekommande de digitala hjälpredorna som hjälper oss tillrätta på webbsidor och i användandet av olika molntjänster. Även inom offentlig sektor finns behov av att använda denna typ av stödfunktion. Från Norge finns exempel där man använder en central kunskapsresurs som betjänar alla kommuner som ansluter sig och gör det profilerat för den kommuns webb som användaren kommer ifrån.

Funktioner och nytto beskrivningar

En digital medarbetare ger en vägledande och stödjande funktion dygnet runt bidrar till en bättre servicenivå när invånaren behöver den. En central kunskapsdatabas som blir bättre ju mer den används innebär att kvaliteten i tidigt implementerade flöden kommer att bli allt enklare att införa i de kommuner som är lite senare att ansluta.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

En bedömning om gemensam kunskapsdatabas är lämpligt eller om man rekommenderar regionala samarbeten behöver tas fram. Det är flera kommuner som tittar på området och några har säkerligen börjat i avsikt att samla grepp.

Riktlinjer vid anskaffning

Vad är tjänsten till för

Kunskapen i kommunerna om vad man behöver förhålla sig till och tänka på vid anskaffning varierar ganska mycket. Speciellt kunskapen om vad man bör ta hänsyn till utifrån Ineras befintliga tjänstekatalog och i närtid kommande tjänster är bristfällig, då Inera inte har levererat tjänster till hela den kommunala bredden tidigare.

Funktioner och nytto beskrivningar

Då det stora flertalet av landets kommuner saknar insikt i vad de behöver förhålla sig till avseende ex. nationella tjänster vid anskaffning av IT-stöd, så finns det förutsättningar till stor nytta. Det faktum att nyanställningar sker kontinuerligt gör behovet ännu större.



Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Att presentera riktlinjer utifrån kommunbehovets perspektiv d.v.s. sorterade per kommunsektor så att en inköpare som ska köpa in ett nytt fastighetssystem eller elevadministrativt system lätt kan hitta det stöd som gäller specifikt område, så har det stor chans att generera stor nytta.

Gemensamt kravbibliotek

Vad är tjänsten till för

Många verksamhetssystem hos kommuner är inte byggda för den typ av utveckling som krävs. Vid upphandling av nya system och tjänster är det viktigt att ställa rätt krav som ger bra förutsättningar för verksamheten att utvecklas digitalt och som ger hög tillgänglighet och användbarhet för användare med olika behov.

Funktioner och nytto beskrivningar

Ett gemensamt kravbibliotek med krav kring gemensamma förutsättningar som används som bas i kommuner, landstings och regioners upphandlingar skulle ge en ökad kvalitet i de digitala stöden, ökad förmåga till informationsutbyte över myndighetsgränserna och en ökad tillgänglighet och användbarhet för alla användare oavsett förmåga. Leverantörer har ett aktuellt kunskapsstöd som underlag för att vidareutveckla sina tjänster och produkter.

Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Inera har redan idag tagit fram krav som kan hjälpa en kommun vid upphandling av ett Vård och Omsorgssystem som hanterar journal och läkemedelstjänster. Behovet är dock betydligt bredare inom kommunsektorn och behovet av gemensamma krav är stort.

Samverkansformer mellan kommuner och statliga myndigheter

Vad är tjänsten till för

Det är idag tydligt vilken roll Ineras har i förhållande till de olika initiativ som finns från statliga myndigheter där man har för avsikt att lösa ett invånarbehov som har beroenden till kommunens ansvar och handläggning. En utredning bör se över om Ineras roll även kan vara att i etablerade samverkansformer med statliga myndigheter företräda kommunerna och påtala att en mer fördjupad samverkan behövs i en specifik fråga för att säkerställa att nyttan inom den kommunala sektorn säkerställs.

Funktioner och nytto beskrivningar

Det finns en förväntan att SKL/Inera har en samordnade funktion för kommunerna i relationen med statliga myndigheter. Om det finns en deklarerad ambition som tydliggör vad SKL gör och vad Ineras roll är i sammanhanget så blir det tydligare för kommunerna vad man kan förvänta sig.



Förutsättningar för införande och användning i kommuner

Några kommuner är aktiva då det gäller att utveckla funktionalitet i samarbete med andra offentliga aktörer. Än fler är aktiva bevakare av vad som sker i samverkansprojekt och vad som kommer ut därifrån. Intresset är stort att göra saker tillsammans och en tydligare samordning skulle komma till stor nytta.