

På väg mot 24-timmarsmyndigheten

**Avskrift av texten (ej bilderna) i broschyr från
finansdepartementet i april 2003.**

Sven Winnell 030414

24-timmarsmyndigheten – till nytta för medborgare och företag

I en internationell jämförelse ligger Sverige mycket långt framme om man ser till hur informationstekniken integreras i samhället. De initiativ som tas för att utveckla den offentliga förvaltningen till att bättre möta medborgares och företagares behov kan samlas i begreppet 24-timmarsmyndigheten.

Med utgångspunkt i de grundläggande värdena demokrati, rätts-säkerhet och effektivitet är regeringens mål att skapa en förvaltning som ger:

- Tillgänglighet, oberoende av kontorstider och geografisk belägenhet.
- Hög kvalitet i tjänster och bemötande.
- Lyhördhet för medborgares och företagares åsikter och tankar om hur förvaltningen kan bli bättre.
- Enkla och rättvisa regler.
- Största möjliga nytta för medborgare och företagare genom samverkan och en kontinuerlig omprövning och utveckling av verksamheten.

Det är en omvälvande förvandling vi inom den offentliga förvaltningen befinner oss i. Informationstekniken är både en förutsättning och en viktig del av denna process, men den stora utmaningen är utveckling av ledarskap, verksamhet och samverkan.

Att förnya den offentliga förvaltningen är en långsiktig uppgift som

förutsätter uthållighet och kreativitet. Regeringen kan peka ut riktningen och sätta upp mål för 24-timmarsmyndigheten, men förverkligandet måste varje enskild del av förvaltningen forma på eget sätt och i samverkan med andra. Utmaningen som vi nu står inför är att myndigheter, kommuner och landsting ska kunna ge alla medborgare och företag 24-timmarsmyndighetens alla fördelar. För att möta utmaningen krävs det tre viktiga saker av oss:

- Att vi delar visionen om hur vi kan skapa nytta för medborgare och företag.
- Att vi översätter visionen till vår egen verksamhet.
- Att vi samarbetar för att nå dit.

Tekniskt sett har den svenska förvaltningen kommit en bra bit på väg. Nu är det dags att ta nästa stora steg – att förnya vårt sätt att arbeta.

Gunnar Lund
Biträdande finansminister

Ett samhälle i snabb förändring...

Vi lever i ett samhälle som genomgår stora, omvälvande förändringar på alla områden – ekonomiskt, demografiskt och inte minst kulturellt. Traditionella gränser håller på att suddas ut och förflyttas. Steg för steg anpassar vi oss till att vara en del av världen – inte bara av ett integrerat Europa, utan av ett globalt samhälle.

Rörligheten av arbetskraft, kapital och marknader har ökat dramatiskt. För näringslivet innebär detta ett större behov av en väl fungerande och effektiv infrastruktur, med en förvaltning som lätt kan anpassa sig till nya krav och behov.

Den enskilde medborgaren förväntar sig att förvaltningen ska svara mot det övriga samhällets tillgänglighet, interaktion och samverkan. För många har det blivit en självklarhet att tjänster och varor ska finnas tillgängliga dygnet runt, överallt, oberoende av kontorstider och geografiska hinder.

Det tidigare så avlägsna hotet om de stora pensionsavgångarna kommer allt närmare. Allt färre yrkesverksamma ska bära försörjningen för allt fler. För att kunna fortsätta erbjuda en bra och likvärdig samhällsservice krävs effektivisering och förnyelse av förvaltningen.

Allt detta gör att vi inom förvaltningen står inför en av våra största utmaningar i modern tid:

Hur ska vi gå tillväga för att utveckla en förvaltning, som är bättre anpassad till den nya tidens krav och villkor? Hur kan vi fortsätta erbjuda bra service till medborgare och företag samtidigt som kompetens, genom pensionsavgångarna, försvinner ut ur förvaltningen?

...behöver en lyhörd förvaltning

Förändringarna i samhället medför att myndigheter, landsting och kommuner måste vara öppna för att utvecklas. I hög grad handlar det om att börja se på verksamheten utifrån medborgarens och företagarens perspektiv och anpassa förvaltningen till deras behov och villkor.

Detta ställer stora krav på förändring av förhållningssätt, organisation och tjänsteutbud. Samtidigt skapar det många nya möjligheter till samverkan inom offentlig sektor, utveckling av service och tjänster och strävan efter en ökad och effektivare dialog med företag och medborgare.

För att förbättra myndigheternas service samt öka medborgares och företagares insyn och delaktighet i förvaltningen har ett flertal myndigheter deltagit i ett försök med servicedialoger och serviceåtaganden.

Myndigheterna har frågat medborgare och företag vad de tycker om service och tjänster. Synpunkterna har sedan legat till grund för att utveckla verksamheten, med bl a serviceåtaganden med förpliktigande information om handläggningstider etc. Försöket har haft positiva effekter på såväl myndigheternas service som medborgarnas och företagets insyn, delaktighet och förtroende.

Vi har alla förutsättningar att lyckas...

I alla större jämförelser av hur långt informationssamhället utvecklats i olika länder hamnar Sverige bland de främsta. 2002 toppade vi för tredje året i rad det internationellt etablerade Information Society Index. Sverige ligger även mycket långt framme när det handlar om utnyttjandet av förvaltningens e-tjänster. Vi är bland de främsta när det gäller bredden i utbudet och hur pass avancerade dessa tjänster är. Det finns flera skäl till vår tätposition. Statsförvaltningen startade tidigt med att digitalisera verksamhetssystem och information. Folkbokföringen är helt digitaliserad och bygger på unika personnummer, tillgängliga för alla delar av den offentliga förvaltningen. De centrala företags- och fastighetsregistren har också en stor betydelse.

Användandet av datorer och elektronisk information är utbrett i Sverige och vi hör till de länder vars befolkning utnyttjar Internet mest. En förklaring är den personaldatorreform som genomfördes 1998. Närmare 4 miljoner svenskar är anslutna till någon internetbank och ser det som ett bekvämt och säkert sätt att sköta sina bankärenden.

Vi har också en unik kultur av öppenhet, samverkan och delegerat ansvar inom både det privata näringslivet och den offentliga förvaltningen.

Den svenska förvaltningens tätposition som IT-användare kan också förklaras av vår förvaltningsmodell med självständiga myndigheter. Den omfattande delegeringen av befogenheter har skapat både incitament och möjligheter för myndigheterna att vara drivande i modernisering och utveckling av verksamheten.

...om vi fortsätter att förändras

Varje månad besöker ett par miljoner individer olika webbplatser i förvaltningen. För många övergår Internet från att vara ett komplement till traditionella kontaktvägar till att bli det huvudsakliga sättet att hämta och lämna information.

Den offentliga förvaltningen håller på att flytta in i hemmen och ut på företagen.

Men även om Sverige för närvarande står sig väl i en internationell jämförelse, kan denna position inte tas för given. Utvecklingen går så snabbt att situationen kan förändras från ett år till ett annat. Takten i utvecklingsarbetet måste hållas uppe. Det är viktigt – inte bara för medborgarnas livskvalitet och delaktighet i samhällsutvecklingen – utan även för sysselsättningen, konkurrenskraften och tillväxten i ekonomin.

Den tekniska utvecklingen har varit och är en förutsättning och ett instrument för dessa stora förändringar. Det är dock viktigt att vi är medvetna om att den allra viktigaste och kanske svåraste förändringen handlar om utveckling av ledarskap, verksamhet och samverkan.

Bilregistret hanterar 20 miljoner fordonsärenden, skickar ut 30 miljoner meddelanden och svarar på 100 miljoner frågor varje år.

Genomgripande förändringar har bl a resulterat i färre kontor och mindre personal som arbetar med service. Samtidigt har servicen till medborgare och företag ökat. Tillgänglighet och aktiv samverkan med medborgare och företag har varit viktiga ledstjärnor i utvecklingsarbetet. Det är nu möjligt att via Inernet:

- direktregistrera bilar för bilhandeln – ställa av ett fordon
- boka körkortsprov – betala körkortsprov – avisera skatt

Vi arbetar för att skapa ytterligare möjligheter...

Trots de radikala förändringar som redan skett inom den offentliga förvaltningen är utvecklingspotentialen fortfarande betydande. Det är därför viktigt att kontinuerligt skapa nya förutsättningar för en fortsatt positiv utveckling. Några initiativ för att göra detta är:

SÄKER IDENTIFIERING. För att utnyttja avancerade tjänster måste användaren kunna underteckna handlingarna elektroniskt. Otillbörlig åtkomst av känslig information måste förhindras och arkivering av handlingar möjliggöras. Inom detta område håller gemensamma standarder på att utvecklas för att skapa en infrastruktur för säker identifiering och signering.

FORMKRAV. För att det ska bli möjligt att göra ansökningar och ta andra kontakter elektroniskt med myndigheter och för att dessa ska kunna utväxla information med varandra måste en del rättsliga hinder undanröjas. Regeringen bedriver ett samordnat och målinriktat arbete med att se över gällande formkrav i lagar och förordningar i syfte att undanröja onödiga hinder för elektronisk kommunikation och elektronisk ärendehantering.

GEMENSAMMA STANDARDER. Det behövs en uppsättning gemensamma standarder som ska underlätta elektronisk kommunikation mellan myndigheter och mellan myndigheter och enskilda. Regeringen avser att inrätta ett särskilt samordningsorgan som får till uppgift att ta fram och fastställa sådana standarder.

STIMULERA UTVECKLING OCH ANVÄNDNING.

Utvecklingen av mer avancerade elektroniska tjänster kräver bred samverkan mellan många aktörer. För att få till stånd en sådan samverkan avser regeringen att tillsätta en delegation med representanter från stat, kommun, landsting, FoU-sektorn och näringslivet.

- Delegationen kommer att ha flera uppgifter, bl a att:
- Pröva nya vägar att öka samverkan mellan stat, kommun och landsting.
 - Identifiera områden där elektroniska tjänster har en stor potential att skapa nytta för medborgare och företag.
 - Visa hur näringslivet kan ges en mer aktiv roll i utvecklingen och tillhandahållandet av elektroniska tjänster.

Försäkringskassan har öppnat en tjänst på Internet som gör det möjligt för alla föräldrar med tillgång till en elektronisk idhandling att:

- Anmäla och begära tillfällig föräldrapenning.
- Planera uttag av föräldrapenning. Föräldrarna kan simulera olika utfall för att hitta den lösning som passar dem bäst.
- Se hur många dagar som finns kvar på barnets "konto".
- Se hur stor den preliminära ersättningen blir och när den är beräknad att betalas ut.

Försäkringskassan tillhandahåller också en kundtjänst för att hjälpa medborgarna att använda deras Internet-tjänster.

...för den allra största förändringen

Vi kan alltså konstatera att ett flertal insatser görs för att förverkliga visionen om 24-timmarsmyndigheten. Nu står vi inför den allra största utmaningen – att börja förändra våra organisationer och vårt sätt att samverka med varandra.

Utifrån företagets och medborgarnas perspektiv är ansvarsfördelningen mellan olika delar av förvaltningen av underordnad betydelse. Den enskilde har ett ärende som ska behandlas eller ett problem som måste lösas. Den offentliga förvaltningen bör här kunna ta ett mer sammanhållande ansvar.

24-timmarsmyndighetens ideal gör det naturligt att driva utvecklingen mot en förvaltning som tänker mindre inifrån den egna organisationen och ut, och mer utifrån medborgares och företags behov.

Visionen om 24-timmarsmyndigheten kan bara förverkligas genom ett brett samarbete mellan statliga myndigheter, landsting och kommuner. Genom samverkan möjliggörs också kostnadseffektiva lösningar.

Samverkan handlar inte bara om hur tjänster och service tillhandahålls, genom t ex etablering av serviceställen där ombud för ett antal myndigheter finns till hands för att hjälpa medborgare till rätta. För att åstadkomma verklig kvalitet och kostnadseffektivitet måste samverkan även ske i produktionen av service och tjänster. Tex kan spetskompetenser koncentreras till vissa platser och med teknikens hjälp utnyttjas på flera ställen.

Initiativ från regeringen

Ytterst är det regeringen som har ansvaret för förvaltningens utveckling och regeringen har därför beslutat om ett förvaltningspolitiskt handlingsprogram – ”En förvaltning i demokratins tjänst”.

Handlingsprogrammet syftar till att göra den statliga förvaltningen mer medborgar- och företagsorienterad samt förbättra förutsättningarna för förvaltningen att leva upp till höga krav på rättssäkerhet, demokrati och effektivitet.

Regeringen avser att aktivt utöva detta ansvar genom att fokusera på följande fem uppgifter:

- Fortlöpande precisera målen och följa resultaten för hur 24-timmarsförvaltningen utvecklas inom olika samhällssektorer.
- Ta initiativ till fastare samverkansformer mellan stat, kommun och landsting.
- Fortlöpande pröva hur den offentliga förvaltningen kan organiseras på nya sätt för att både påskynda utvecklingen av elektroniska tjänster och ta till vara effektivitetsvinsterna.
- På ett tydligare sätt än hittills ange mål för enskilda myndigheters utveckling av elektroniska tjänster.
- Utforma stödinsatser för att stimulera utvecklingen av tjänster som skapar stor nytta för medborgare och företag.

För att utveckla former för hur ett samverkansprojekt kan gå till genomförs försökverksamhet på området.

Syftet är att utveckla, pröva och etablera tjänster och organisatoriska former som tar tillvara potentialen i produktionssamverkan över de organisatoriska gränserna, och finna gemensamma kanaler för dialogen med medborgare och företag.

Några ledstjärnor för hur vi kan gå tillväga

Övergången till 24-timmarsmyndigheten kräver professionellt ledarskap, förändringsbenägenhet, engagemang hos personalen och investeringar i informationsteknik. En övergång till elektronisk information och självservice ger stora effektivitetsvinster och fördelar även inom förvaltningen. Nya och mindre resurskrävande arbetssätt gör det också möjligt att fortsätta hålla en hög kvalitet i förvaltningens kärnverksamhet.

Utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten får dock inte betyda att andra fungerande kontaktvägar försvinner. Medborgarna måste kunna använda de kontaktkanaler som passar dem bäst. Utvecklingen mot mer samverkande myndigheter får inte heller innebära att ansvarsgränserna blir otydliga.

Vidare ska tjänster utformas och tillhandahållas på ett sätt så att de kan användas av alla och inte utestänger några grupper av användare. Ledstjärnor för en 24-timmarsmyndighet är:

ÖPPENHET

Medborgare och företagare ska ha möjlighet till insyn i hur ett ärende handläggs. De ska enkelt kunna ta reda på hur ärendet hanteras, var det befinner sig i en arbetsprocess och när det beräknas vara avslutat, genom b la diarier på Internet. Det ska också vara möjligt att via Internet framföra synpunkter till förvaltningen. Det ska även finnas rutiner för att ta till vara synpunkterna och för återkoppling av vidtagna åtgärder.

SERVICE

Alla ska kunna få lika hög kvalitet i handläggning och service, oavsett förutsättningar och var i landet man bor.

Det ska vara lätt att hitta rätt och att framföra sitt ärende. Medborgaren eller företagaren ska inte själv behöva ta reda på hur den offentliga förvaltningen fördelar sitt ansvar, utan kunna ta en kontakt för ett ärende.

De ska också vara möjligt att använda sig av den kontaktform som passar bäst: personliga möten, reguljärbrev, telefonservice eller Internet.

EFFEKTIVITET

Det är viktigt att förvaltningen systematiskt omprövar verksamhetsprocesser och strukturer, och tar tillvara alla de effektivitetsvinster som samverkan med andra kan ge. Det gäller att utnyttja tekniken för att utjämna skillnader i arbetsbelastning genom att överföra ärenden från en överbelastad enhet till en med ledig kapacitet.

Förverkliga visionen

Många av de praktiska verktygen för att förverkliga visionen om 24-timmarsmyndigheten finns redan eller håller på att utvecklas. Samtidigt måste vi vara medvetna om att 24-timmarsmyndigheten växer fram i samspel med företagens, medborgarnas och samhällets förändrade krav och behov.

24-timmarsmyndigheten är en vision, som vi ständigt behöver utveckla i takt med att den förverkligas.

Den största utmaningen ligger framför oss. Den handlar om att förändra vårt sätt att tänka, hur vi organiserar oss och de tjänster och den service vi tillhandahåller. Inte minst handlar det om att bortse från de organisatoriska gränser som funnits tidigare, se på oss själva från företagens och medborgarnas synvinkel och börja samverka.

24-TIMMARSMYNDIGHETEN ÄR EN VISION, SOM VI STÄNDIGT BEHÖVER UTVECKLA I TAKT MED ATT DEN FÖRVERKLIGAS

Vill du veta mer?

<http://finans.regeringen.se/fragor/forvaltningspolitik/handlingsprogram/index.htm>

Förvaltningspolitiska handlingsprogrammet.

http://www.finans.regeringen.se/fragor/forvaltningspolitik/pdf/forvaltningsutveckling_budgetprop2003.pdf

Här hittar du särtrycket ur budgeten för 2003, Statsförvaltningens utveckling.

<http://www.statskontoret.se>

Statskontoret har regeringens uppdrag att stimulera och stödja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten. Genom att utveckla en för förvaltningen gemensam infrastruktur underlättar Statskontoret utvecklingsarbetet.

<http://www.statskontoret.se/pdf/webbund02.pdf>

Under oktober 2002 genomförde Statskontoret en granskning av 92 myndigheter, 97 kommuner och 7 landsting. Motsvarande undersökning genomfördes i oktober 2001. Här finns alltså möjlighet att både avläsa dagsläget och bedöma utvecklingen.

www.rsv.se/samset/samset.html

SAMSET (SAMhällets Elektroniska Tjänster) är ett samarbete mellan RSV, RFV, PRV och Statskontoret. SAMSET har ansvar för administrationen av elektroniska id-handlingar för elektronisk identifiering och elektroniska underskrifter inom statsförvaltningen. SAMSET:s lösningar kan även användas av kommuner, landsting och privata företag.

<http://www.sverigedirekt.se>

Din vägvisare till samhällsinformation. SverigeDirekt är startpunkten för sökningar på alla webbplatser inom den svenska offentliga sektorn. Du hittar även webbadresser och kontaktuppgifter till kommuner, landsting, myndigheter med mera.