

# Förenklat uppgiftslämnande av ärendeinformation

Rapport från arbetsgruppen Ärendeinformation

Datum: 2013-11-28

Version: 1.0

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	3
Ordlista.....	4
1 Inledning .....	5
2 Begreppsmodell.....	6
3 Förslag från arbetsgruppen.....	7
3.1 Beroenden och förutsättningar:	7
3.2 Förslag på aktiviteter på kort sikt:	7
3.3 Förslag på aktiviteter på längre sikt:	8
4 Bilagor.....	10
Bilaga 1 Arbetsätt	10
Bilaga 2 Begreppsförteckning	11
Bilaga 3 Uppdelning av modellen	14
Bilaga 3a Övergripande modell	14
Bilaga 3b Ärendemodell	14
Bilaga 3c Beslutsmodell	15
Bilaga 4 Arbetet med denna rapport	16
Bilaga 5 Begreppsteori	17

## Sammanfattning

Arbetsgruppens resultat visar på ett konkret exempel hur myndigheter kan skapa förutsättning för återanvändning av uppgifter från andra myndigheter. Det är tydligt att myndigheterna som deltagit ser behovet av att ena sig kring begrepp och information. Detta för att framöver kunna ge en bra service till företagare och medborgare samt skapa förutsättningar för gemensamma lösningar över myndighetsgränserna. Vid en beslutad begreppsmodell vänder vi ett historiskt blad i samarbetet mellan myndigheter. Deltagande myndigheter ser nyttan av att omgående fortsätta arbetet. Vi har utgått från förvaltningslagens begreppsapparat för att verifiera begrepp och förklaringar till begreppen i begreppsmodellen liksom kunskapen från respektive myndighet.

Vi föreslår följande åtgärder på kort sikt:

- Informationsutbytesmodell baserat på begreppsmodell 1.0
- Överlämning till förvaltning
- Framtagning av beskrivningar om hur modellerna kan tillämpas

Förslag till åtgärder på lång sikt:

- Utökning av Ärendebegreppsmodell och Informationsutbytesmodell
- Förankring i övriga myndighetsvärlden
- Gemensamt informations-/kommunikationsmaterial
- Förvaltningsläggning (lång sikt)

Arbetsgruppen ser ett värde i att ta fram en informationsutbytesmodell baserat på framtagen begreppsmodell. Samt ett konkret användningsområde för att påvisa hur begreppsmodellen bör användas i myndigheternas verksamhet.

## Ordlista

I rapporten och bilagor används ett flertal förkortningar och begrepp som är mer eller mindre definierade i den löpande texten, varför en ordlista nedan upprättats för att tydliggöra vad som avses med ett visst begrepp.

Begrepp	Förklaring
Begrepp	En abstraktion som behöver definitioner/förklaringar och termer för att vi ska kunna skriva och tala om dem.
Informationsutbytesmodell	Modell som bl.a. används vid myndighetsövergripande informationsutbyte. Som utgångspunkt används den gemensamma begreppsmodellen för ärende. En informationsutbytesmodell innehåller endast de informationsobjekt som ska ingå i informationsutbytet.
Metadata	Den information som hålls om objekt, i detta fall ett begrepp. Exempel på metadata är; definition, term
Notation	Skriftliga symboler avsedda att systematisera och förenkla framställningen av en viss företeelse eller sammanhang - helst i form av en gemensamt överenskommen standard eller norm.
Term	Ett eller flera ord som används för att beskriva ett begrepp

## 1 Inledning

Arbetsgruppen Ärendeinformation (ÄI) är ett myndighetssamarbete för att finna en standard för begrepp inom ärendeinformation, gemensam begreppsmodell. Begreppsmodellen är en förutsättning för att samla in och återanvända uppgifter från företag för att förenkla och minska deras uppgiftslämnande. Arbetet initierades och koordineras av myndigheter inom regeringsuppdraget för "Förenklat och minskat uppgiftslämnande för företag", där 14 myndigheter ingår (N2011/5884/ENT och N2012/311/ENT), förkortat "FMUL".

Övergripande mål för regeringsuppdraget är att åstadkomma en märkbar positiv förändring i företagets vardag.

Skatteverket, Trafikverket och Transportstyrelsen initierade arbetsgruppen avseende ärendeinformation inom styrgruppen för FMUL. Skatteverket utsågs till samordnande myndighet. Intresset var dock stort bland de övriga deltagande myndigheterna inom FMUL. Arbetsgruppen har utgjorts av Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Kronofogden, Transportstyrelsen och Skatteverket. Arbetet har präglats av ett stort engagemang att komma överens om begrepp inom ärendeinformation.

Arbetsgrupp ÄI har utgått från den begreppsmodell för ärendeinformation som Skatteverket tagit fram. Syftet med uppdraget är att få fram en standard för begrepp inom ärendeinformation mellan myndigheter. När myndigheterna ska återanvända uppgifter mellan varandra är det viktigt att alla använder samma termer för ärende för att säkerställa att vi pratar om samma sak och utbyter rätt information. En standardiserad begreppsmodell bidrar till ökad möjlighet till standardiserad uppföljning av myndigheter rörande ärendeinformation.

Begreppsmodellen ska skapa förutsättningar för myndigheter att utbyta ärendeinformation med varandra. Viktigt även i kontakten med företagare att vi har ett ensat språk. Att ärende betyder samma sak i alla verksamheter, i olika myndigheter. Uppdraget ska leda till ett gemensamt språk mellan myndigheter och gentemot företagen gällande gemensam ärendeinformation. Ge förutsättningar för en gemensam syn med kund i fokus.

Uppdraget levererar:

1. En utvecklad och förankrad begreppsmodell (modell inkl. beskrivningar) för myndigheter avseende ärendeinformation
2. Förslag på kort och lång sikt avseende fortsatt arbete med begrepp inom ärendeinformation


Avgränsningar som gällt för arbetsgruppens arbete

1. Uppdraget utgår från den begreppsmodell som Skatteverket tagit fram
2. I uppdraget ingår inte avstämning med Uppgiftslämnarutredningen

3. Att implementera begreppsmodellen åligger respektive myndighet.

## 2 Begreppsmodell

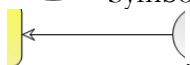
### Läsanvisning



 Symbol för begrepp. I bilaga 1 finns en förteckning av relevanta metadata för begreppen, definition (kan finnas), beskrivning/förklaring, exempel och termer.

Typ av ärendeslag

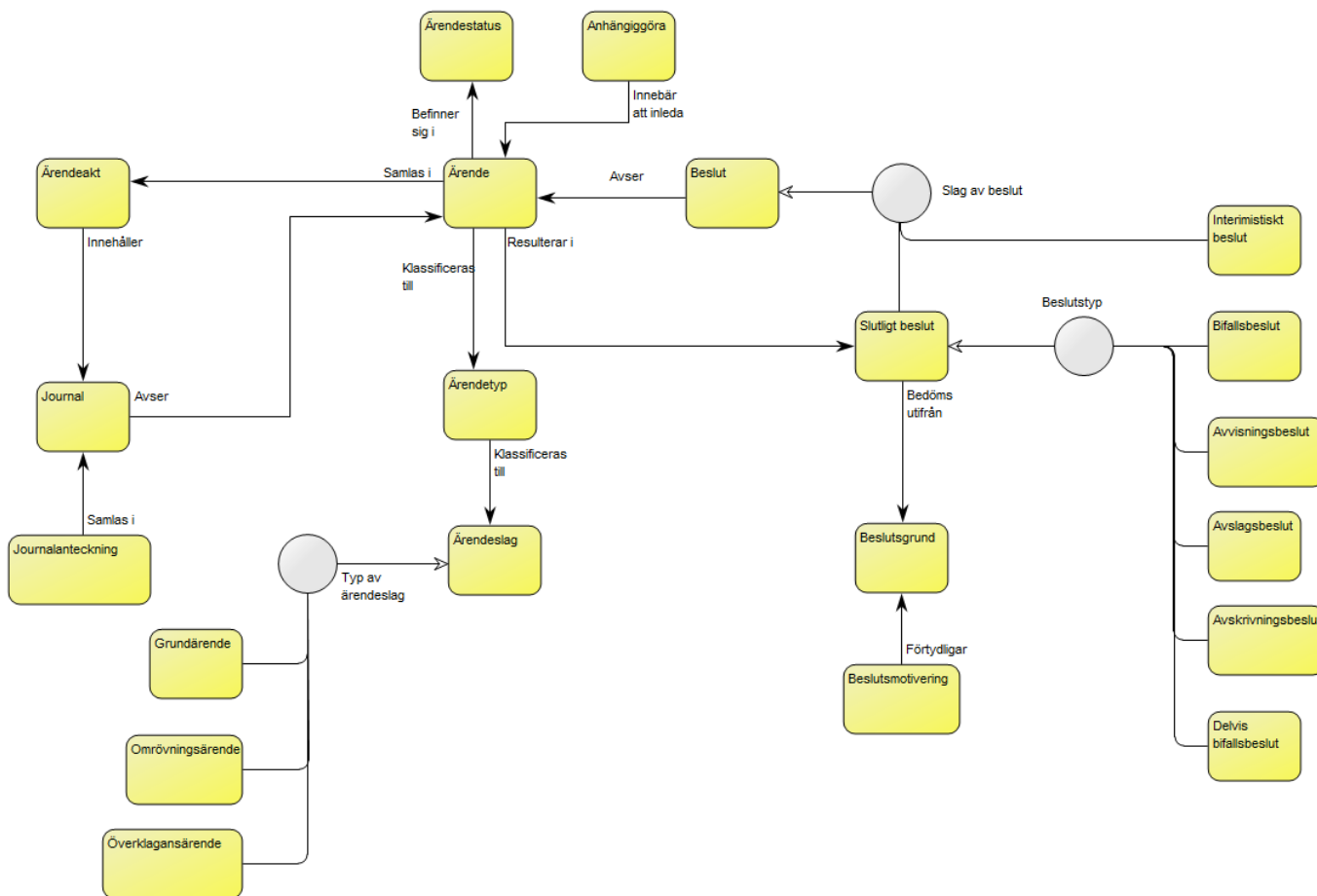


Symbol för olika typer som kan finnas för det begrepp som pilen pekar på



Pilen mellan två begrepp   visar den riktning som det ska läsas från ett begrepp till ett annat

### Modellen



I bilaga 2 finns modellen beskriven som tre modeller, en övergripande modell och två specialiserade modeller, en för ärendebegrepp och en för beslutsbegrepp. Metadata är de samma som i modellen ovan.

Modellen är till för att öka förståelsen för hur begreppen inom ärendehantering är relaterade till varandra. Den ska också hjälpa till att underlätta kommunikation om ärenden mellan olika myndigheter eller motsvarande inom offentlig förvaltning. I detta sammanhang så kan modellen också vara en översättningsnyckel mellan de begrepp som används vid informationsutbyte och de begrepp som används inom den egna myndigheten.

Modellen kommer också att vara underlag för ett fortsatt arbete med att ta fram en informationsutbytesmodell.

### 3 Förslag från arbetsgruppen

#### 3.1 Beroenden och förutsättningar:

För att inte riskera behov av större ändringar i efterhand behöver det fortsatta arbetet stämmas av med arbetsutskottet Digital samverkan (under E-delegationen) kring exempelvis metadata (hur ex vis begrepp, informationsobjekt och modeller ska vara beskrivna) och notationskrav.

Genom att följa de riktlinjer som tas fram inom Digital samverkan säkras att vårt resultat passar in i en större övergripande hantering av modeller för samverkan. På lite längre sikt kommer det även beskrivas hur styrning och förvaltning av gemensamma modeller ska gå till och begrepps- och informationsägare utpekas.

Då ett eventuellt fortsatt arbete inte längre kommer bedrivas under regeringsuppdraget FMULs hatt, men samtidigt har ett stort värde för samverkan inom offentlig sektor skulle det vara gynnsamt om detta uppdrag kunde komma att koordineras under E-delegationen och där få stöd av Digital samverkan.

#### 3.2 Förslag på aktiviteter på kort sikt:

- **Informationsutbytesmodell baserat på begreppsmodell 1.0**

Ett uttalat syfte i arbetet med att hitta en gemensam begreppsmodell för begrepp kopplade till ärende, är att det ska bli enklare att utbyta information kring ärenden. För att detta ska vara möjligt behövs en överenskommen förståelse kring vilken information som ska utbytas och hur de olika informationsmängderna relaterar till varandra. Utifrån denna gemensamma beskrivning kan sedan respektive aktör göra en mappning mot interna beskrivningar (ex vis informations- och datamodeller).

För att detta ska vara möjligt behöver en informationsutbytesmodell tas fram. Modellen ska ta sin utgångspunkt och omfattning från begreppsmodellen som

levererats i och med denna rapport. Givetvis kan det i modelleringen av informationsutbytesmodellen uppkomma frågor som innebär att en uppdatering av begreppsmodellen behöver göras.

- **Framtagande av beskrivningar om hur modellerna kan tillämpas**  
För att underlätta införandet av modellen(erna) kan det vara ett stöd om det finns ett material som beskriver hur man kan tänka och som beskriver goda exempel gällande användningsområden. Dessa exempel kan vara till stöd för myndigheter som ej deltagit i arbetet, men som vill tillämpa materialet. Det finns i huvudsak tre fokusområden som skulle kunna exemplifieras;

Hur modellerna kan tillämpas

- inom en organisation
- mellan organisationer
- i kontakt med kunden

- **Överlämning till förvaltning (kort sikt)**  
Den modell som levereras i och med denna rapport behöver överlämnas till förvaltning. Idag pågår en aktivitet under e-Delegationen inom arbetsutskottet Digital samverkan som tittar på hur denna typ av modeller för samverkan ska utvecklas och förvaltas. I väntan på resultatet från det arbetet ska bli klart så föreslår vi att modellen och dess beskrivning förvaltningsläggs hos Skatteverket som fortsätter att ansvara för materialet tills andra riktlinjer gällande ansvar och utpekandet av begrepps- och informationsägare fastslås via E-delegationen.

### 3.3 Förslag på aktiviteter på längre sikt:

- **Utökning av Ärendebegreppsmodell och Informationsutbytesmodell**  
Det finns idag ett antal begrepp på en restlista som arbetsgruppen valt att inte hantera i begreppsmodellen kring ärende. Dessa kommer därför inte heller med i en informationsutbytesmodell på kort sikt, men på längre sikt behöver däremot modellerna uppdateras med dessa begrepp. Det gäller exempelvis begrepp som
  - Dokument
  - Handling
  - Roll

Genom att utvidga modellerna med dessa begrepp så ges en större gemensam grund att stå på vad gäller ärendebegrepp och ärendehantering inom offentlig verksamhet.

- **Förankring i övriga myndighetsvärlden**  
Vi behöver göra en förankringsresa där vi gör modellerna och materialet känt



samt beskriver hur det kan tillämpas. För att nå de värden som vi vet kommer av att arbeta utifrån en gemensam modell, så krävs det att modellerna är tillgängliga, förstådda och tillämpade. Denna aktivitet ska leda till en ökad förståelse.

- **Gemensamt informations-/kommunikationsmaterial**

För att på ett effektivt sätt kunna förankra materialet behöver detta göras på ett stringent och samordnat sätt. För detta behövs ett gemensamt informationsmaterial.

- **Överlämning till förvaltning (lång sikt)**

Vårt förslag grundar sig på att Skatteverket på kort sikt behåller förvaltningen av dessa modeller och ser till att de uppdateras och underhålls utifrån det fortsatta arbetet. När sedan begrepps- och informationsansvarig myndighet utsetts för dessa modeller ska förvaltningsansvaret skifta. Detta innebär behov av en överlämningsaktivitet där Skatteverket överlämnar sitt material till den som får ansvaret för modellerna.

## Bilagor

### Bilaga 1 Arbetssätt

Arbetet utgick från den begreppsmodell som Skatteverket tagit fram för ärendehantering. De begrepp som arbetsgruppen bedömde sakna relevans för utbyte av ärendeinformation eller av intresse för medborgarna togs bort. Förklaringar till begreppen har arbetsgruppen gått igenom och justerat så att alla kan ställa sig bakom dem.

Förvaltningslagens begreppsapparat har använts för att verifiera begrepp och förklaringar till begreppen i begreppsmodellen liksom kunskapen från respektive myndighet.

Modellerna är dokumenterade med hjälp av QualiWare Lifecycle Manager. I rapporten är modellerna inklistrade som bilder.

## Bilaga 2 Begreppsförteckning

Begrepp	Definition	Beskrivning/förklaring	Exempel	Term
Anhängiggöra	initiera ett ärende vid en myndighet	Åtgärd som föranleder att processen att hantera ett ärende inleds hos en myndighet. Ärenden kan väckas på initiativ av en enskild, på initiativ av den beslutande myndigheten eller på initiativ av annan myndighet.		Anhängiggöra Ingivare Initiativtagare
Avskrivningsbeslut	att avsluta handläggningen av ett ärende utan att det prövats i sak	Ärende kan avskrivas om det förlorar sin aktualitet, t.ex. framställan dras tillbaka, överklagan återkallas		Avskrivningsbeslut
Avslagsbeslut	helt avslå en framställan	Vissa avslagsbeslut går att överklaga.		Avslagsbeslut
Avvisningsbeslut	formella skäl, inte ta upp ett ärende till prövning i sak	Ärende avvisas om det anhängiggjorts på felaktigt sätt, t.ex. av en icke behörig person eller att rätt tid förfallit		Avvisningsbeslut
Beslut	avgörande i viss fråga	Uttalande varigenom myndigheten vill påverka andra förvaltningsorgans eller enskildas handlande. Det kan innefatta ett avgörande i sak eller vara av processuell natur. Uttalandet kan vara formlöst eller formbundet, internt eller externt, individuellt eller generellt, betungande eller gynnande, slutligt eller interimistiskt.		Beslut
Beslutsgrund		Består av det regelverk som styr beslutet och det enskilda ärendets sakförhållanden		Beslutsgrund
Beslutsmotivering		Anger de skäl som ligger till grund för beslutet. Den redogör för hur kombinationen av ärendets sakförhållanden och det styrande regelverket lett fram det aktuella beslutet		Beslutsmotivering
Bifallsbeslut		Slutligt beslut om att helt bevilja en framställan		Bifallsbeslut
Delvis bifallsbeslut		Slutligt beslut om att delvis bevilja en framställan		Delvis bifallsbeslut
Grundärende	ärende inom kärnverksamheten som existera helt självständigt	Grundärenden (eller primära ärenden) som kan existera helt självständigt.	Ansökan om barnbidrag; Enskild fordran; Årlig inkomstbeskattning av en fysisk person	Grundärende

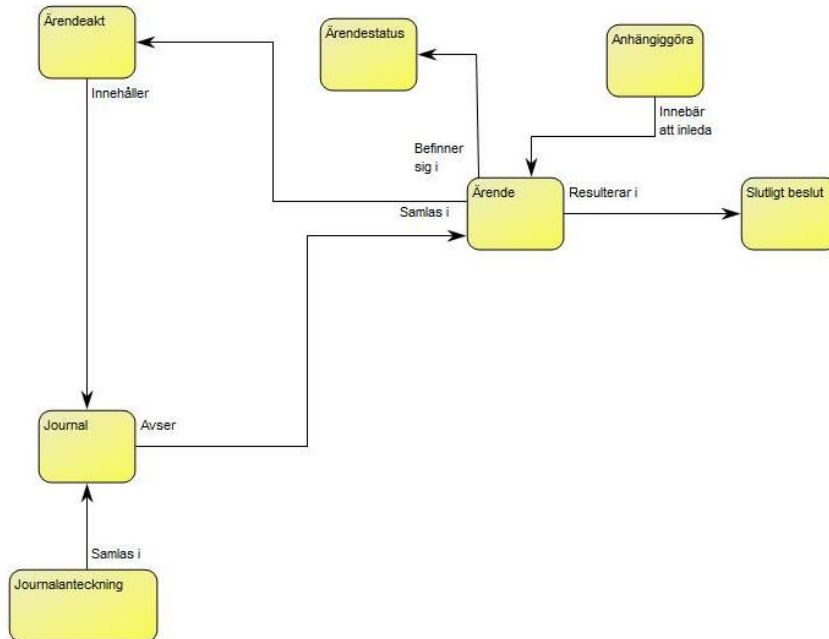
Begrepp	Definition	Beskrivning/förklaring	Exempel	Term
Interimistiskt beslut		Ett beslut som väntar på ett slutligt avgörande		Interimistiskt beslut
Journal	dokument i en akt där anteckningar av betydelse för hanteringen av ett ärende och genomförande av insatser görs kontinuerligt och i kronologisk ordning	En journal innehåller information om alla aktiviteter i ärendet, inklusive information om alla dokument som knutits till ärendet eller upprättats i ärendet. Dokumentinformationen innehåller också referenser till de faktiska dokumenten, vare sig de är elektroniska, på papper eller i annan form. Journalens informationsinnehåll kan filtreras, så att olika användare kan få del av olika informationsmängder, beroende på vad som är lämpligt utifrån användarvänlighet, behov, säkerhet/sekretess m.m.		Journal
Journalanteckning	anteckning som innehåller uppgifter om en händelse som berör ett visst ärende	I journalen förs löpande anteckningar över vad som inträffar i ärendet: Att en arbetsuppgift startas eller avslutas, att ett dokument kommer in eller att ett dokument skickas ut etc. Journalen är en slags loggbok för ärendet.		Journalanteckning
Omprövningsärende		Begäran om ändring av tidigare fattat taxeringsbeslut som kan leda till nytt taxeringsbeslut. Omprövning kan ske på skattebetalarens eller Skatteverkets initiativ		Omprövningsärende
Slutligt beslut	beslutsfattaren skiljer sig från ärendet	Det slutliga beslutet avgör i allmänhet sakfrågan i ett ärende, utom vid avskrivningsbeslut och avvisningsbeslut		Slutligt beslut
Ärende	i sak och tid avgränsad fråga gällande någons rättighet eller skyldighet som handläggs och alltid resulterar i ett slutligt beslut	En i sak och tid avgränsad fråga som ska leda till ett definierat dokumenterat resultat genom en kedja av aktiviteter, d.v.s. behandlas enligt en bestämd process Ärendet är en instans (en förekomst) av en ärendetyp och skapas för att någonting ska produceras enligt en fastställd rutin. Alla aktiviteter i ett ärende berör ett och samma huvudobjekt och aktiviteterna har samma överordnade syfte.	Ärende kan ha olika typer som beskrivs i en förteckning över ärendetyperna.	Ärende
Ärendeakt	samtliga handlingar som avser ett visst ärende	Ärendeakten är ingen egen handling. Den samlar all information kopplad till ett visst ärende. Ärendeakten innehåller journal och samtliga övriga dokument.		Ärendeakt
Ärendeslag		Anger vilken karaktär ett ärende har inom den ärendetyp som det tillhör. Vilka ärendeslag som kan förekomma varierar beroende på ärendetypen	Årlig inkomstbeskattning av en fysisk person är ett exempel på ärendeslaget	Ärendeslag

<b>Begrepp</b>	<b>Definition</b>	<b>Beskrivning/förklaring</b>	<b>Exempel</b>	<b>Term</b>
Ärendestatus		Vilket skeende i processen ett ärende befinner sig i	Grundärende Skapat, Pågående, Avslutat, Arkiverat	Ärendestatus
Ärendetyp		Indelning av ärenden som omfattas av samma verksamhetsregler	Fastställande av inkomstskatt, Registrering av företag, Vigsel, Barnbidrag, A-kassa	Ärendetyp
Överklagansärende		Ärenden som efter obligatorisk omprövning ska handläggas av förvaltningsdomstol.		Överklagansärende

## Bilaga 3 Uppdelning av modellen

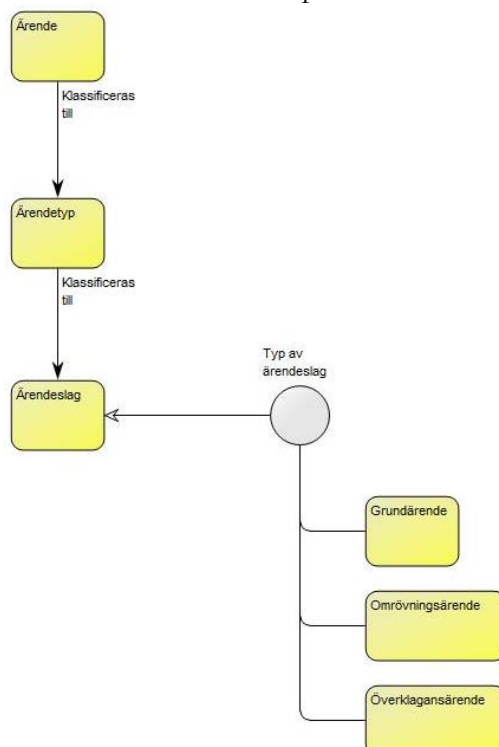
### Bilaga 3a Övergripande modell

Begreppsmodell där information som är specifik för visst begrepp t.ex. ärende inte visas i denna modell utan i en separat modell.



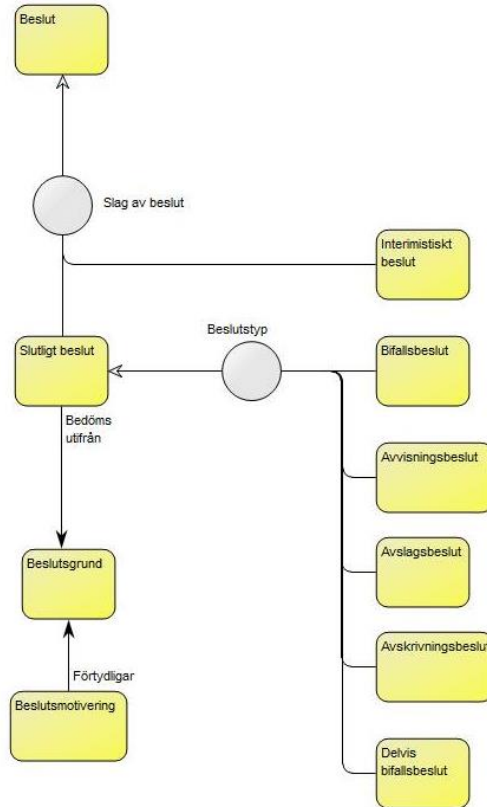
### Bilaga 3b Ärendemodell

Begreppsmodell som visar vilka begrepp som finns och hur de för håller sig till begreppet ärende. Kan enkelt kompletteras med myndighetsspecifika begrepp.



### Bilaga 3c Beslutsmodell

Begreppsmodell som visar vilka begrepp som finns och hur de för håller sig till begreppet beslut. Kan enkelt kompletteras med myndighetsspecifika begrepp.



#### Bilaga 4 Arbetet med denna rapport

Arbetsgruppen har sammanträtt 4 ggr under perioden maj-oktober 2013. Mellan mötena har respektive myndighet förankrat resultatet hos sin myndighet.

Följande personer har deltagit i arbetet:

Deltagare	Myndighet
Monica Reimer	Arbetsförmedlingen
Bernth Hultman	Arbetsförmedlingen
Gunnel Modin	Bolagsverket
Jimmy Everitt	Bolagsverket
Mikael Skyman	Försäkringskassan
Margareta Eriksson	Kronofogden
Monika Korinek	Kronofogden
Torbjörn Ekholm	Transportstyrelsen
Björn Tegestam	Transportstyrelsen
Jan Andersson	Skatteverket
Karin Hultin	Skatteverket

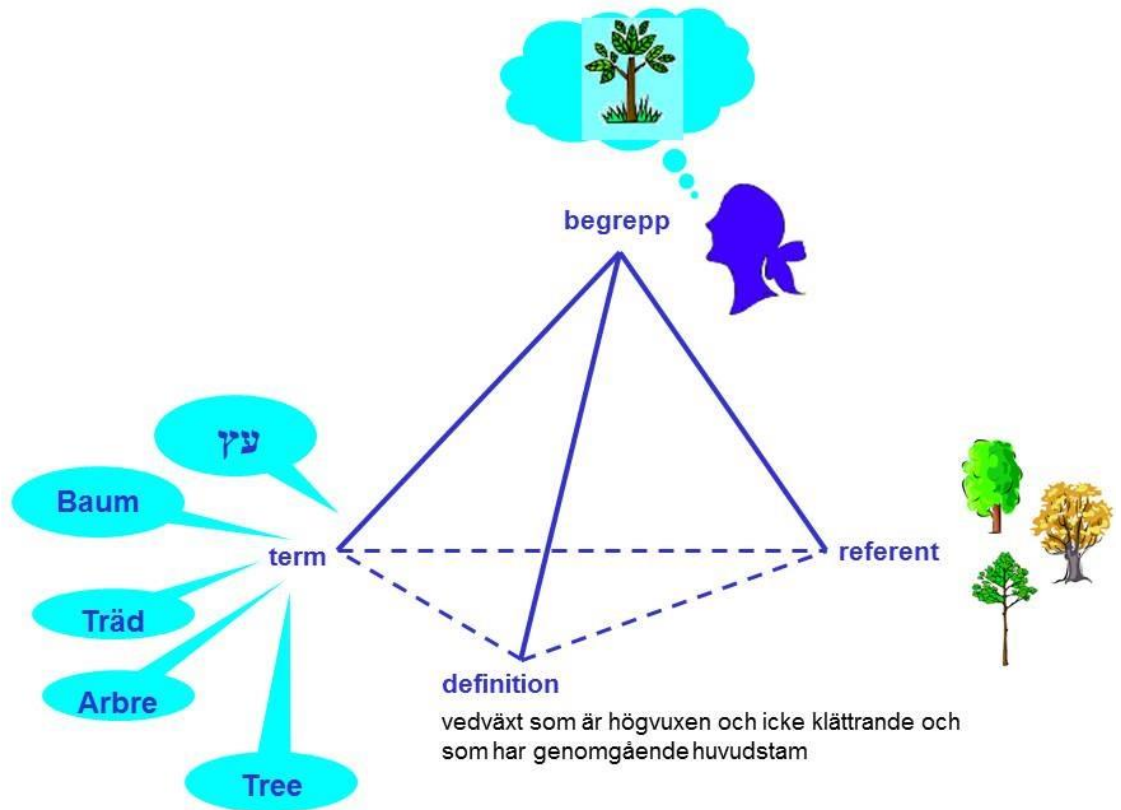
Karin Hultin har varit sammankallande och mötena har hållits hos Skatteverket i Solna. Var och en av myndigheterna har stått för sina egna kostnader.

Arbetsgruppen slutrapporterar i och med denna rapport till Bolagsverket, som koordinerar arbetet inom regeringsuppdraget Förenklat och minskat uppgiftslämnande (N2011/5884/ENT och N2012/311/ENT) där fjorton myndigheter samarbetar för att underlätta för företagen.



### Bilaga 5 Begreppsteori

Ogdens triangel är en grafisk beskrivning hur begreppet förhåller sig till term, referent och definition.



Referenter är företeelser i verkligheten. En del är konkreta och en del är abstrakta. Definitioner är muntliga eller skriftliga beskrivningar av begreppet, termer är uttryck som benämner begreppet. Definitionen kan ersättas av en förklaring som inte har samma formella krav på sig.