

Nationell informationsutbytesmodell avseende ärendeinformation

Ver 1.0

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Ordlista.....	4
1 Inledning	5
2 Beroenden och intressenter.....	5
3 Informationsutbytesmodell	6
4 Informationsmodellen, praktisk användning.....	11
5 Förslag på aktiviteter från arbetsgruppen.....	11
Bilagor	
Bilaga 1 Arbetsätt	13
Bilaga 2 Exempel på informationsutbyte	14
Bilaga 3 Uppdaterad begreppsmodell	14
Begreppsteori	15

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.

Arbetsgruppen har arbetat vidare med Ärendeinformation genom att ta fram en informationsutbytesmodell till tidigare beslutad begreppsmodell. Ett antal exempel på informationsutbyte mellan myndigheterna samt gentemot medborgare har provats mot den referensmodell som tagits fram. Arbetsgruppen har velat visa på nyttan med en gemensam struktur för informationsutbyte samt i kommunikation med medborgare och företagare.

Utökade aktiviteter behöver genomföras av utöver förvaltning och spridning av framtaget resultat för att återanvändningen ska öka och bli mer kvalitativ kring ärendeinformation.

Modellerna kommer att förvaltas gemensamt av de myndigheter som deltagit i arbetsgruppen. Skatteverket håller samman förvaltningen. Kontakter kommer att tas mellan myndigheternas utpekade kontaktpersoner när något förändras som påverkar de gemensamma modellerna, eller beskrivningarna av dem.

Arbetsgruppen ser det som angeläget att arbetet marknadsförs och görs känt för alla myndigheter som kan återanvända ärendeinformation. Förutom att respektive myndighet informerar genom sina kanaler kan gemensamma insatser såsom presentation för E-delegationen och pågående utvecklingsinsatser bli aktuella.

Arbetsgruppen föreslår följande aktiviteter till förvaltningen:

- Ta fram kommunikationsmaterial avseende modellerna
- Behandla inkomna synpunkter
- Informera om modellerna
- Stötta vid användning av modellerna

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.
Referensmodell	En gemensam beskrivning av en företeelse som används inom många områden. Detta kan exempelvis gälla områdena fastighet, fysisk person, juridisk person, företag och ärende. Referensmodeller ska endast innehålla kärnan av dessa begrepsområden och vara utgångspunkt för framtagande av begrepps- och informationsbeskrivningar.
Term	Ett eller flera ord som används för att beskriva ett begrepp

Referenser

Rapport från arbetsgruppen
Ärendeinformation Dnr 1 31 674821-13/1211 hos Skatteverket

1 Inledning

Arbetsgruppen Ärendeinformation (ÄI) är ett myndighetssamarbete för att finna en standard för begrepp inom ärendeinformation, gemensam begreppsmodell, och en informationsutbytesmodell. Uppdraget är en fortsättning på det arbete som tog fram begreppsmodellen (se rapport under referenser nedan).

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.

Begrepp och informationsutbytesmodellerna ska skapa förutsättningar för myndigheter att utbyta ärendeinformation med varandra. Informationsutbytesmodellen är en referensmodell. Med referensmodell avser vi en gemensam beskrivning för att bygga upp ett ömsesidigt informationsutbyte.

Viktigt även i kontakt med medborgare och företagare att vi har ett ensat språk. Att ärende betyder samma sak i alla verksamheter, i olika myndigheter.

Uppdragets leveranser:

- Informationsutbytesmodell för ärendeinformation
- Beskrivning hur modellerna kan användas
- Förslag på förvaltningsorganisation avseende modeller och beskrivningar
- Nästa steg (överlämning till förvaltning)
- Uppdaterad begreppsmodell

2 Beroenden och intressenter

- Digital samverkan inom E-delegationen
I vägledningen för digital samverkan finns koncept, struktur och metod för att arbeta med samverkande processer och informationsutbyten.

För centrala informationsområden kan det vara nyttigt att ta fram referensmodeller. Detta kan exempelvis gälla områdena fastighet, fysisk person, juridisk person, företag och ärende. Referensmodeller ska endast innehålla kärnan av dessa begrepsområden och vara utgångspunkt för framtagande av begrepps- och informationsbeskrivningar.

- Nationell katalogtjänst inom E-delegationen
Den information som behöver utbytas och de digitala tjänster som ska användas behöver synliggöras med hjälp av publika kataloger. Kataloger har en central betydelse i digital samverkan, de görs tillgängliga via katalogtjänster som gör det möjligt att publicera och söka efter beskrivningar av processer, informationsutbyten och tjänster.

Aktörer som ska inleda en digital samverkan måste undersöka om begrepps- och informationsutbytesmodeller finns och kan återanvändas. När en nationell katalogtjänst för att tillgängliggöra dessa informationsbeskrivningar tas i bruk, ska i första hand denna användas för att hitta beskrivningar och modeller av begrepp och information. Även referensmodeller ska publiceras i den nationella katalogtjänsten.

- EU:s interoperabilitetsprogram (EU-ISA)
Inom EU:s interoperabilitetsprogram pågår det ett arbete med att jämföra informationsmängder (attribut) i framtagna referensmodeller med de core vocabularies som EU – ISA har tagit fram. Arbetet har påbörjats när det gäller grundläggande uppgifter om företag som Bolagsverket, Skatteverket och SCB har tagit fram. Intresse finns att även titta på andra referensmodeller.

3 Informationsutbytesmodell

Referensmodellen är till för att stödja informationsbyte och benämns informationsutbytesmodell och har med de informationsobjekt som är relevanta för informationsutbyte. Modellen består av två delar.

Det inom den grå rektangeln är hämtat från Grundläggande uppgifter om företag – Informationsutbytesmodell företag. Denna modell finns hos Bolagsverket på följande adress - <https://uppgiftskrav.bolagsverket.se/gu/DataModelDiagram/cad45e93-c3ad-40b2-a66d-f73f9f1de2bd.htm>

Inom den gula rektangeln finns den information beskriven som är den generella information om ärende som kan finnas med vid ett informationsutbyte. För beskrivning av innehållet i modellen se tabellen efter modellen och dess läsanvisning. Informationsobjektet Ärendeinformation innehåller inga attribut eftersom det är här den verksamhetsspecifika informationen för ett ärende ska placeras.

Tabellen nedan innehåller informationen om objekt och attribut som finns med i modellen. I denna modelltyp så kan attributen bara få Yes eller No om attributet får innehålla Null. No betyder att attributet är obligatoriskt att fylla i och Yes betyder att attributet får sakna värde. Begreppsdefinition respektive Begreppsförklaring visar att texten efter är hämtad från begreppsmodellen för informationsutbytet.

Objekt	Beskrivning av objekt	Attribut	Null	Beskrivning av attribut
Ärendekontakt	Kontaktuppgifter till den person eller handläggande funktion som kan besvara frågor om ärende. För att utbyta information om ärendekontakt måste minst ett attribut innehålla värde.	e-postadress	Yes	Självförklarande
		handläggande funktion	Yes	grupp som kan besvara frågor om ärendet
		namn på handläggare	Yes	Självförklarande
		telefonnummer	Yes	Självförklarande
Ärende	<u>Begreppsdefinition</u> - avgränsad fråga som myndigheten ska fatta beslut om eller på annat sätt åtgärda	ärendeid	No	Unik identifiering av ett ärende.
ärenderegistreringsdatum		No	Datum då ärende registrerades hos levererande myndighet.	
ärendeslag		Yes	<u>Begreppsdefinition</u> - indelning av ärenden utifrån reglerna i förvaltningslagen. Exempel: grundärende, omprövningsärende, överklagan.	
ärendestatus		No	<u>Begreppsförklaring</u> - Vilket skeende i processen ett ärende befinner sig i.	
Ärendetyp	<u>Begreppsförklaring</u> - indelning av ärenden som omfattas av samma regler	ärendetypsnamn	No	Saknas.
Ärenderelation	<u>Begreppsdefinition</u> - relationen mellan ett ärende och ett annat	typ av änderelation	No	Beskriver typen av relation mellan två ärenden.

Objekt	Beskrivning av objekt	Attribut	Null	Beskrivning av attribut
Journalanteckning	Begreppsdefinition - anteckning som innehåller uppgifter om en händelse som berör ett visst ärende	anteckning	No	Begreppsdefinition - kortare dokumentation
		datum för journalanteckning	No	Självförklarande
		klockslag för journalanteckning	Yes	Självförklarande
		typ av journalanteckning	Yes	Rubriken för journalanteckning, förklaring av anteckningen t.ex.: <ul style="list-style-type: none"> • skrivelse inkommen • förfrågan utsänd.
Beslut	Begreppsdefinition - avgörande i viss fråga	beslutsdatum	No	Datum när beslutet fattades.
		beslutsgrund	No	Begreppsförklaring - Består av det regelverk som styr beslutet och det enskilda ärendets sakförhållanden.
		beslut giltigt fr. o m.	Yes	Starttidpunkt för den period som beslutet omfattar.
		beslut giltigt t. o. m.	Yes	Sluttidpunkt för den period som beslutet omfattar.
		beslutsmotivering	No	Begreppsförklaring - 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.
		beslutstyp	No	Begreppsförklaring - Det är beslutstypen som styr vilka regler som ska tillämpas i beslutsfattande. Alla beslut har en beslutstyp.
		expedieringsdatum	Yes	Datum som beslut skickats/meddelats.

Objekt	Beskrivning av objekt	Attribut	Null	Beskrivning av attribut
Ärendeinformation	Ärendeinformation är den verksamhetsspecifika informationen som hör till ett ärende. Innehållet är överenskommet mellan de myndigheter som ska utbyta informationen.	saknas se förklaringen		

4 Informationsmodellen, praktisk användning

Arbetsgruppen har säkerställt den praktiska användningen av informationsutbytesmodellen på olika sätt. Skatteverket och Bolagsverket har jämfört de generella attributen i modellen mot aktuell ärendeinformation. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Kronofogden har prövat informationsutbytesmodellen på faktiska informationsutbyten. Detta arbete har underlättat framtagandet och användandet av modellen samt inneburit justeringar av objekt och attribut.

Nedanstående exempel visar hur modellen kan användas mellan olika myndigheter. Eftersom modellen är en referensmodell är det dock viktigt att vid varje tillfälle komma överens om syftet och innehållet i informationsutbytet.

Exempel Arbetsförmedlingen/Försäkringskassan

- Utbytet handlar om ersättning till arbetssökande som deltar i arbetsmarknadspolitiska program. Informationsutbytet sker varje dag med en volym av tusentals ärenden.

Exempel Kronofogden/Transportstyrelsen

- Utbytet handlar om ansökan om Verkställighet pga. Obetald fordonskatt. Informationsutbytet sker 1-2 gånger per månad med en volym över 10 000 ärenden per månad.

De aktuella exemplen finns i sin helhet i bilaga 2

5 Förslag på aktiviteter från arbetsgruppen

Överlämning till förvaltning

Informationsutbytesmodellen som levereras i och med denna rapport behöver överlämnas till förvaltning. Modellen ska förvaltas tillsammans med begreppsmodellen. Det 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.

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.

Framtagande av informationsmaterial för införande av modellen

Förvaltningen bör tillsammans med kommunikationskompetens utforma informationsmaterial våren 2015. Detta för att underlätta förståelsen och användandet av framtagen modell.

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 modeller för exempelvis följande begrepp tas fram.

- 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. Förslag är att detta görs i samband med etableringen av Nationell katalogtjänst inom E-delegationen.

Bilagor

Bilaga 1 Arbetssätt

Arbetet utgick från den nationella begreppsmodell som tagits fram för informationsutbyte avseende ärende under 2013. Förklaringar till begreppen har arbetsgruppen gått igenom och justerat så att alla kan ställa sig bakom dem. Dessa förslag har sedan förankrats i respektive myndighet. Frågetecken/synpunkter har sedan tagits upp igen på nästa arbetsmöte för att vid behov ändra/anpassa tidigare förslag.

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.

Arbetsgruppen har sammanträtt ett antal gånger under perioden april-november 2014. Mellan mötena har respektive myndighet förankrat resultatet hos sin myndighet.

Följande personer har deltagit i arbetet:

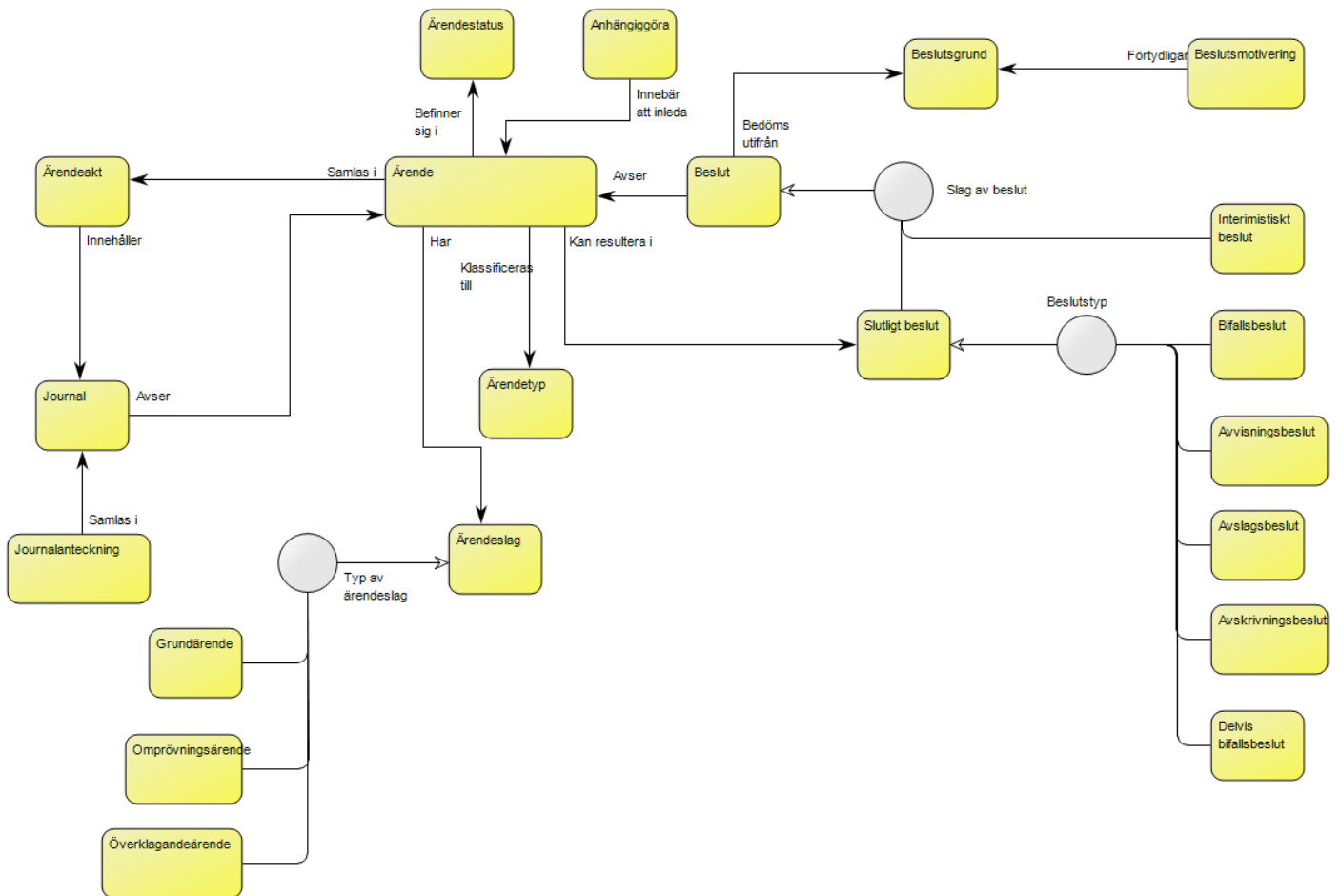
Deltagare	Myndighet
Monica Reimer	Arbetsförmedlingen
Bernth Hultman	Arbetsförmedlingen
Gunnel Modin	Bolagsverket
Helena Efvendal Språkvårdare	Bolagsverket
Johanna Arnoldsson	Försäkringskassan
Monika Korinek	Kronofogden
Elin Sundeman Språkvårdare	Kronofogden
Jan Andersson	Skatteverket
Karin Hultin	Skatteverket

Bilaga 2 Exempel på informationsutbyte



Exempel på informationsutbyte.xl

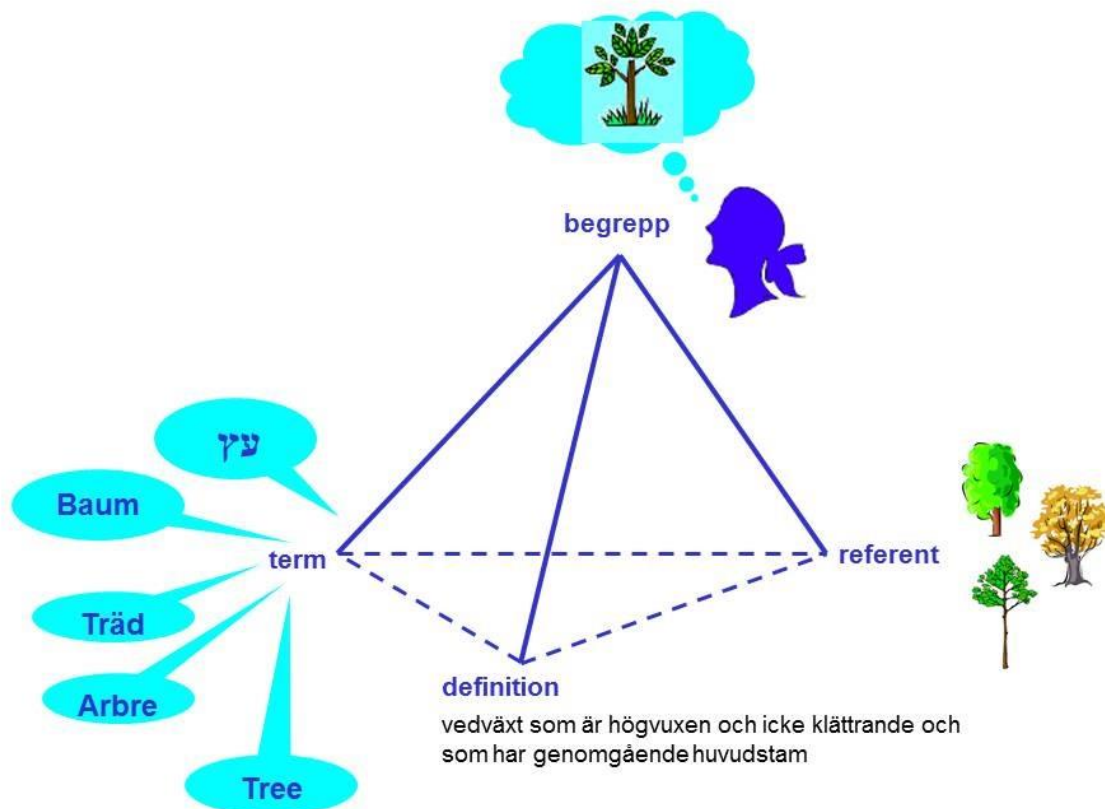
Bilaga 3 Uppdaterad begreppsmodell



Relationen Bedöms utifrån går numera från Beslut till Beslutsgrund mot tidigare från Slutligt beslut till Beslutsgrund. Relationen till Ärendeslag har flyttats från Ärendetyp till Ärende.

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.