

Mina ärenden

Byggblocksbeskrivning version 1.0

Mina ärenden är en del av [Ena – Sveriges digitala infrastruktur](#)

Sammanfattning

Mina ärenden

Mina ärenden skapar förutsättningar för aktörer, privata såväl som offentliga, att presentera och hålla samman information om ärenden från flera myndigheter, kommuner och regioner. Kunden kan på så sätt förstå och följa sina ärenden ur en större och mer sammanhållen kontext. Detta ökar förståelsen för var kunden är i processen, vem som har ansvaret att ärendet fortlöper och ger således ökad trygghet i mötet med det offentliga – oavsett vem som tillhandahåller kundmötet.

Mina ärenden skapar förutsättningar för att kunna tillgodose:

- användarens (privatpersonen, företagaren eller ombudets) behov av samlad och överskådlig ärendeåterkoppling från en eller flera producenter,
- producenternas behov av att tillgängliggöra ärendeåterkoppling för användare och kunder, och
- konsumentens behov av att skapa digitala tjänster med ett mervärde för sina kunder.

Innehållsförteckning

1	Mina ärenden.....	5
1.1	Uppdraget och bakgrund	5
1.2	Syfte och mål.....	5
1.3	Metod och genomförande.....	6
1.4	Värdeerbjudande (BMC & VPC).....	7
1.4.1	<i>Business Model Canvas (BMC) byggblock Mina ärenden....</i>	<i>7</i>
1.4.2	<i>Value Proposition Canvas (VPC) byggblock Mina ärenden..</i>	<i>8</i>
1.5	Avgränsning	8
1.6	Roller inom Mina ärenden	9
1.7	Begrepp.....	11
1.8	Nyttoanalys.....	15
1.8.1	<i>Nyttornas realiserande utifrån respektive fas</i>	<i>16</i>
1.9	Finansieringsanalys.....	16
2	Konceptuell lösningsarkitektur	19
2.1	Konsument och producentförmågor	19
2.1.1	<i>Hämta kundhändelser</i>	<i>19</i>
2.1.2	<i>Skapa kundhändelser.....</i>	<i>19</i>
2.1.3	<i>Avisera kundhändelser</i>	<i>20</i>
2.1.4	<i>Koppla kundhändelser.....</i>	<i>20</i>
2.2	Centraliserade förmågor inom Mina ärenden	21
2.2.1	<i>Centraliserad anslutning (Tjänstekatalog)</i>	<i>21</i>
2.2.2	<i>Tillhandahålla katalog över kundhändelsetyper och producentprocesser</i>	<i>22</i>
2.2.3	<i>Tillhandahålla index över var kundhändelser är lagrade</i>	<i>23</i>
2.2.4	<i>Organisera producent och konsumentforum</i>	<i>24</i>
2.3	Möjliga implementationssätt	24
2.3.1	<i>Centralisering eller sammansatta bastjänster.....</i>	<i>24</i>
2.3.2	<i>Anslutning av en producent.....</i>	<i>27</i>
3	Rättslig analys	30
4.1	Kompetens och styrning	30
4.2	Informationshantering.....	31
4.3	Dela och exponera kundhändelser	31
4.3.1	<i>Generella utgångspunkter</i>	<i>31</i>
4.3.2	<i>Begäran av kundhändelser.....</i>	<i>32</i>
4.3.3	<i>Kundhändelser och sekretess</i>	<i>32</i>

4.3.4	<i>Utlämnande av kundhändelser</i>	33
4.3.5	<i>Elektroniskt utlämnande och direktåtkomst</i>	33
4	Scenarion	35
4.1	Användaren	35
4.2	Konsumenten	36
4.3	Producenten	37
5	Beroenden till andra byggblock	38
5.1	Identitet & Auktorisation	38
5.2	Mina ombud.....	39
5.3	Indexering.....	39
5.4	Adressregister	39
5.5	Digital post.....	39
6	Färdplan.....	41
6.1	Leveranser	41
7	Risk- och konsekvensanalys	43
8	Dokumenthistorik	45

1 Mina ärenden

	Utveckling	Förvaltning
Färdledande myndighet	Skatteverket	Skatteverket
Samverkande myndigheter		

1.1 Uppdraget och bakgrund

Mina ärenden är ett av byggblocken i [Ena - Sveriges digitala infrastruktur](#).

Mina ärenden avser skapa en standard för det som kallas kundhändelser och skapa nya och förbättrade förutsättningar för offentlig förvaltnings digitala kundmöte – både det direkt och indirekta.

De tankar som ligger till grund för byggblocket är inte nya utan har varit föremål för olika utredningar tidigare. Bland annat utreddes möjligheterna till vad som kallades för ”Min ärendeöversikt” inom ramen för e-delegation av Transportstyrelsen redan 2012. Därefter utreddes hur ärendeöversikt och aviseringstöd kunde realiseras inom Mina meddelanden (i forts. Digital post). Det kan dock konstateras att inget av föregående initiativ realiserats i enlighet med respektive rapport.

1.2 Syfte och mål

Syftet med Mina ärenden är att förbättra det digitala mötet med det offentliga för privatpersoner och företag, d.v.s. kunden. Kunder uttrycker att det kan vara svårt att förstå var i processen de befinner sig och vem som ”har bollen” i det digitala mötet med det offentliga. Det kan också krävas att kunder besöker många olika offentliga aktörer för att få en överblick över sitt samlade engagemang hos det offentliga.

Detta kan lösas genom att standardisera hanteringen av så kallade kundhändelser. Kundhändelser är de händelser som sker i olika ärenden eller producentprocesser hos en verksamhet. Kundhändelserna beskriver de förändringar som skett och de kan användas av kunden för att ge en bättre förståelse av vad som händer i olika ärenden. En standardisering av kundhändelser skapar förutsättningar för att förenkla för kunden och ge kortfattad och överskådlig ärendeåterkoppling från en eller flera offentliga aktörer – direkt hos den offentliga aktören eller indirekt genom en tjänst någon annan tillhandahåller. Kundhändelser används redan idag hos olika aktörer, primärt i respektive aktörs Mina sidor. Till exempel kan företagare idag logga in och få en överblick över deras senaste händelser hos Skatteverket, t.ex. ”du har lämnat in din deklaration ÅÅ-MM-DD.”

Mycket runt kundhändelser är ännu inte samordnat och standardiserat, t.ex. vad en kundhändelse är, hur de utformas eller hur de ska utbytas och fungera utanför den egna organisationen. Det leder till att kundhändelser endast kan användas i en organisation i taget och begränsar användarens möjlighet till att få samordnad återkoppling och översikt över sina ärenden.

En samordning och standardisering av kundhändelser skapar förutsättningar för offentliga och privata aktörer att innovera och bygga lösningar som bättre tillgodoser kundernas behov. När kundhändelser blir tillgängliga kan privata och offentliga aktörer utveckla tjänster som ger användaren ökad insyn och kontroll över sina ärenden.

Byggblocket skapar således förutsättningar för ett enklare och mer sammanhållet möte med det offentliga – oavsett vem som tillhandahåller kundmötet.

Övergripande värdeerbjudande:

Primärt fokus för Mina ärenden:

- Skapa förutsättningar för offentliga aktörer (producenter) att generera kundhändelser på ett standardiserat sätt som möjliggör för kundhändelser att användas både i aktörens egen miljö likväl som i kundens miljö.
- Skapa förutsättningar för offentliga och privata aktörer (konsumenter) att kunna tillhandahålla tjänster som nyttjar kundhändelser för att ge kunden en samlad återkoppling och översikt av ärenden från en eller flera producenter.
- Skapa förutsättningar att tillgängliggöra och förstå producenternas processer och på så sätt ge aktörer möjlighet att skapa tjänster som bygger på samband och hierarkiska strukturer dessa processer sinsemellan. På så sätt blir det som idag kan upplevas som komplicerat för den enskilde enklare eftersom aktörerna kan tillhandahålla tjänster som stöttar den enskilde i t.ex. en kundsituation.

1.3 Metod och genomförande

Som underlag för analysen har Skatteverket återanvänt de underlag som framförallt verksamt.se tagit fram inom ramen för andra utvecklingsinitiativ. Samverkan sker inom den egna organisationen, med andra myndigheter/organisationer samt med övriga byggblock inom Ena - Sveriges digitala infrastruktur. Metoderna för detta är synpunktsinhämtning, remisser och workshopar.

Den första pilotimplementationen sker genom Verksamts pilot om vattenbruk vars erfarenheter Mina ärenden kommer att återvinna. Samarbetet har skett under ledning av Tillväxtverket och i nära samarbete med Jordbruksverket och Livsmedelsverket.

Det är viktigt att poängtera den skillnad som görs på information i ett ärende och information **om** ett ärende. Information i ärendet kan t.ex. ligga till grund för beslut eller registrering. Information om ärendet är processinformation, t.ex. att handlingar är inkomna, komplettering behövs, beslut har fattats.

En lösning kring information i ärenden skulle vara ganska komplicerad, både juridiskt och tekniskt. Dessutom finns det andra kanaler som löser många utmaningar kring information i ärenden. Vi tror dock att man kan nå stor nytta genom att fokusera på en enklare lösning kring information **om** ärenden.

1.4 Värdeerbjudande (BMC & VPC)

Värdeerbjudandet beskriver att syftet med byggblocket Mina Ärenden är att ge förutsättningar för användare att få en tydlig översikt i mötet med det offentliga och andra parter i det digitala ekosystemet.

En central utgångspunkt i värdeerbjudandet är att tillgängliggörandet och utformningen av tjänster utgår från individens och företagets behov. Därför krävs det att ansvaret för utformningen av tjänsterna ligger så nära kunderna som möjligt. Eftersom de olika kundmötena kan se olika ut måste standarden som tas fram inom Mina ärenden erbjuda ett visst mått av flexibilitet. Mina ärenden behöver således landa i en väl avvägd balans mellan standardisering och flexibilitet.

Mina ärenden är förutsättningsskapande på så sätt att det sätter en standard för informationsutbyte av kundhändelser. Byggblocket avser också sänka trösklarna för myndigheter, kommuner och regioner som avser att skapa och lämna ut kundhändelser och hur de skapar den förmåga som behövs – om det så är att ”bygga själv” eller kravställa gentemot leverantörer.

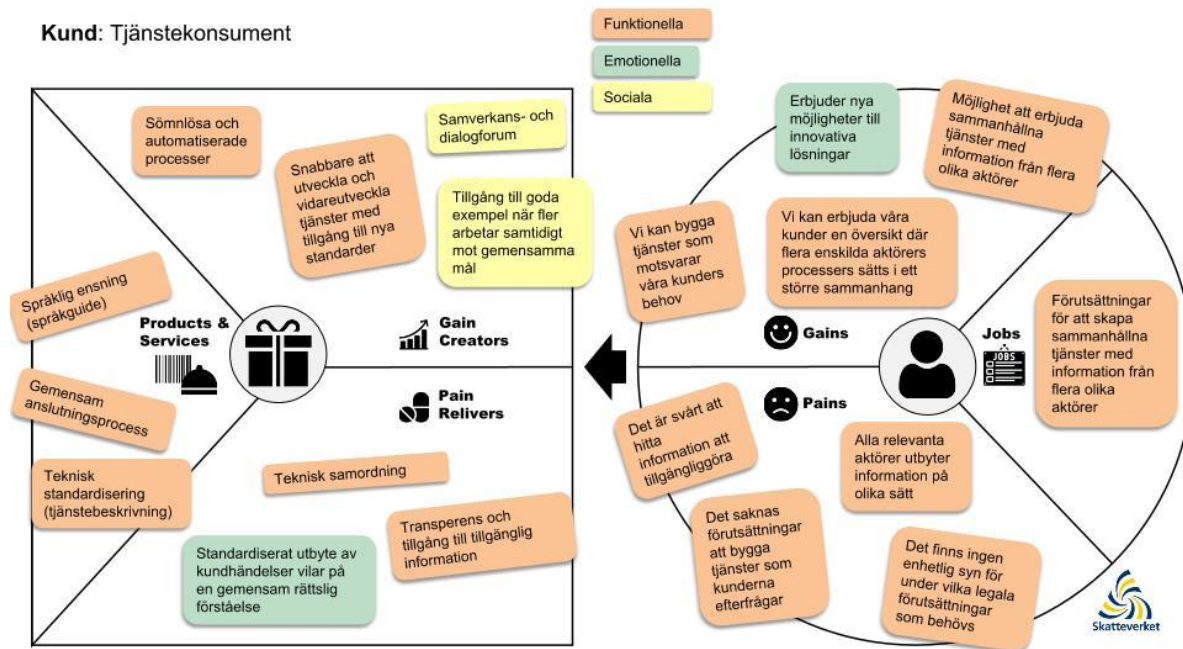
1.4.1 Business Model Canvas (BMC) byggblock Mina ärenden

Business model: Mina ärenden			Datum: 2021-10-12 Version: 0.5 Ansvarig: Skatteverket	
Nyckelpartners <u>Byggblocksansvarig</u> - DIGG (infrastrukturansvarig) - Skatteverket (byggblocksansvarig Indexering) - Bolagsverket (byggblocksansvarig Mina ombud) <u>Producenter</u> - Myndigheter - Kommuner - Regioner	Nyckelaktiviteter - Anslutningsplanering och uppföljning - Vidareutveckla interaktionsmönster för skalbarhet och precision - Fånga och kommunicera behov av vidareutveckling hos producenter - Samordning med relevanta nationella byggblock - Omvärldsbevakning av relevanta internationella initiativ	Värdeerbjudande Mina ärenden skapar förutsättningar för att presentera och hålla samman information om ärenden hos flera myndigheter, kommuner & regioner. Mina ärenden skapar förståelse hos användaren för var den är i processen, vem som ”har bollen” och trygghet i mötet med det offentliga – oavsett vem som tillhandahåller kundmötet.	Kundrelation Samverkan-/dialogforum	Kunder och kundsegment <u>Konsumenter</u> - Myndigheter - Kommuner - Regioner - Privata tjänsteleverantörer <u>Slutanvändare (indirekt)</u> - Privatpersoner - Företagare (behörig företrädare för juridisk person) - Ombud (legalt och/eller tekniskt)
	Nyckelresurser - Tjänstebeskrivning - Anslutningsguide - Rättslig förmåga - Kommunikationsförmåga - Anslutningskoordinator	Kanaler Skapa förutsättningar för att tillhandahålla sammanhållna kundmöten i: - Kundens miljö - Myndighetsgemensam miljö - Myndighetsmiljö		
Kostnader - Kostnaderna för realisering av kundnytta ligger primärt hos producenter och konsumenter - Personalkostnader för att skapa förutsättningar genom framtagande av teknisk och semantisk standard, anslutningssupport, kommunikation, rättsliga utredningar,			Värde/Nytta - Tids-/kostnadsbesparing (kostnad/effektivitet) - Bättre tjänster/nya användningsområden (kvalitet) - Ökad användning (kvantitet) - Framtida potential (innovation)	

samordning med andra byggblock samt fänga behov och vidareutveckla framtagna standarder.

Bilden beskriver utfallet av BMC där framförallt kund och kundsegment, värdeerbjudandet, nyckelaktiviteterna och nyckelresurserna synliggörs. Värdeerbjudandet fördjupas i Value Proposition Canvas (VPC).

1.4.2 Value Proposition Canvas (VPC) byggblock Mina ärenden



Bilden beskriver utfallet av VPC där produkterna eller tjänsterna som Mina ärenden skapar förutsättningar för är

- språklig ensning
- gemensam anslutningsprocess
- teknisk standardisering

genom dessa realiserar behovet av att skapa förutsättningar för sammanhållna tjänster med information från olika aktörer.

1.5 Avgränsning

Avgränsningar har gjorts för att skapa förutsättningar för att kunna genomföra relevant analys och för att sätta lämplig förväntansnivå avseende byggblocket Mina Ärendens leverans.

Mina ärenden som byggblock avser i första hand ta fram en standard för det som benämns kundhändelser. Till detta kan tillkomma olika, mer infrastrukturella, lösningar i form av centraliserade tekniska komponenter. Det kan t.ex. handla om hur olika kundhändelser kan grupperas eller förstås i förhållande till olika producentprocesser. Vidare kan centraliserade komponenter behövas för att lösningen ska kunna skala i olika avseenden eller för att underlätta anslutning. Detta innebär att Mina ärenden inte kommer att utveckla de förmågor

som krävs hos producenter och konsumenter för att kunna skapa och nyttja kundhändelser, t.ex. kundhändelselager eller användargränssnitt.

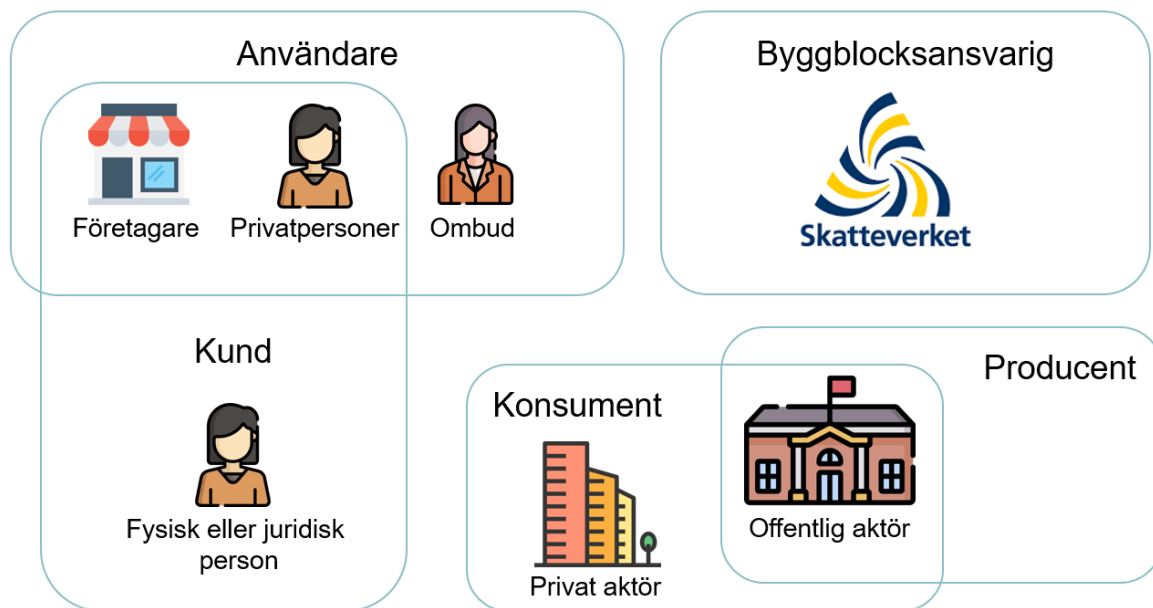
Analysen fokuserar i första hand på offentliga producenter och deras behov och i andra hand inkluderas privata producenter. I en framtid är anslutning av privata producenter möjlig men då enligt det regelverk som tagits fram för de offentliga producenterna.

Mina ärenden avser inte initialt att ta fram lösningar som löser behovet av att förstå hur kundhändelser, med tillhörande producentprocesser, ska förstås i mer komplexa hierarkiska processtrukturer. Utgångspunkten är att dessa ska definieras av konsumenterna utifrån kundernas situation och behov.

Mina ärenden tar sikte på att skapa förutsättningar för att kunna ge ärendeåterkoppling gentemot användare och kunder. Ärendeåterkopplingen kommer inte innefatta producent till producent, alltså en myndighet som meddelar en annan myndighet om ärendet.

En kundhändelse innehåller primärt information **om** ärendet och inte information **i** ett ärende. Eftersom byggblocket tar utgångspunkt från kundhändelser sker således även här en avgränsning till information **om** ärenden.

1.6 Roller inom Mina ärenden



Inom mina ärenden uppstår samspel och beroenden mellan olika roller som den som deltar i infrastrukturen kan ha.

Kund är den person (juridisk eller fysisk) som kundhändelserna gäller för.

Användare avser fysisk eller juridisk person som konsumerar informationen via en e-tjänst, programvaruföretags tjänst, eller annan tjänst.

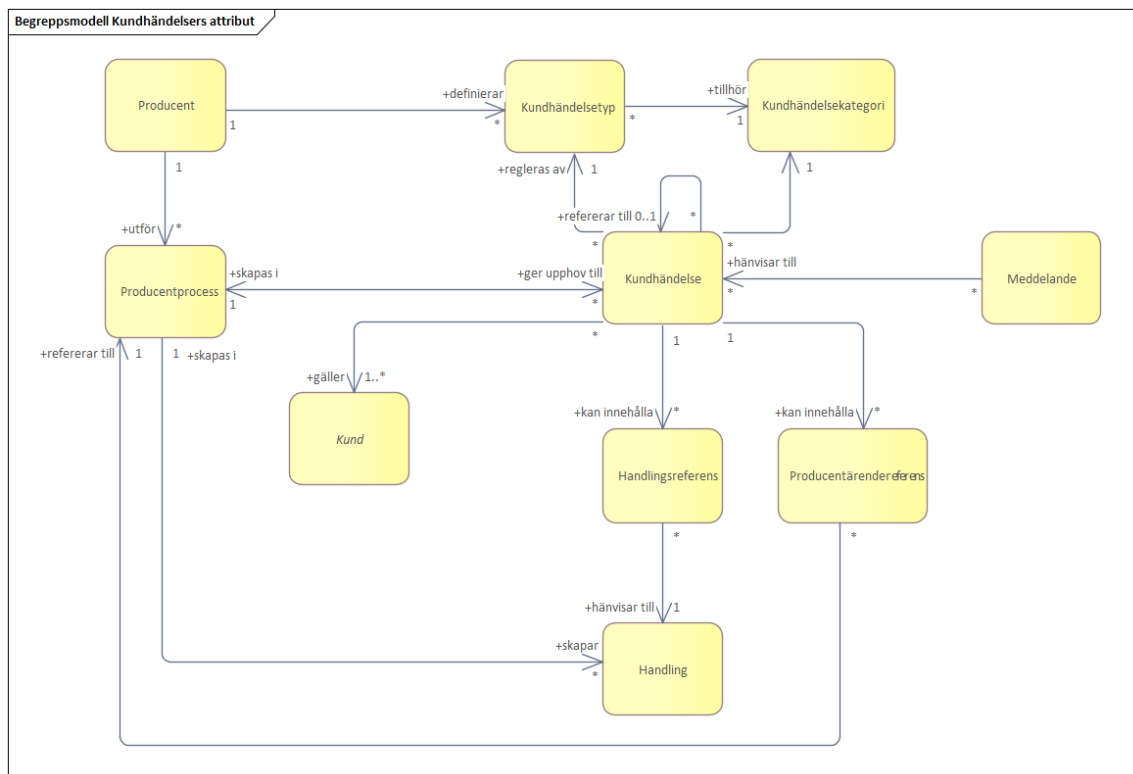
Kunden kan själva vara användare eller företrädas av ett ombud som agerar användare i deras ställe.

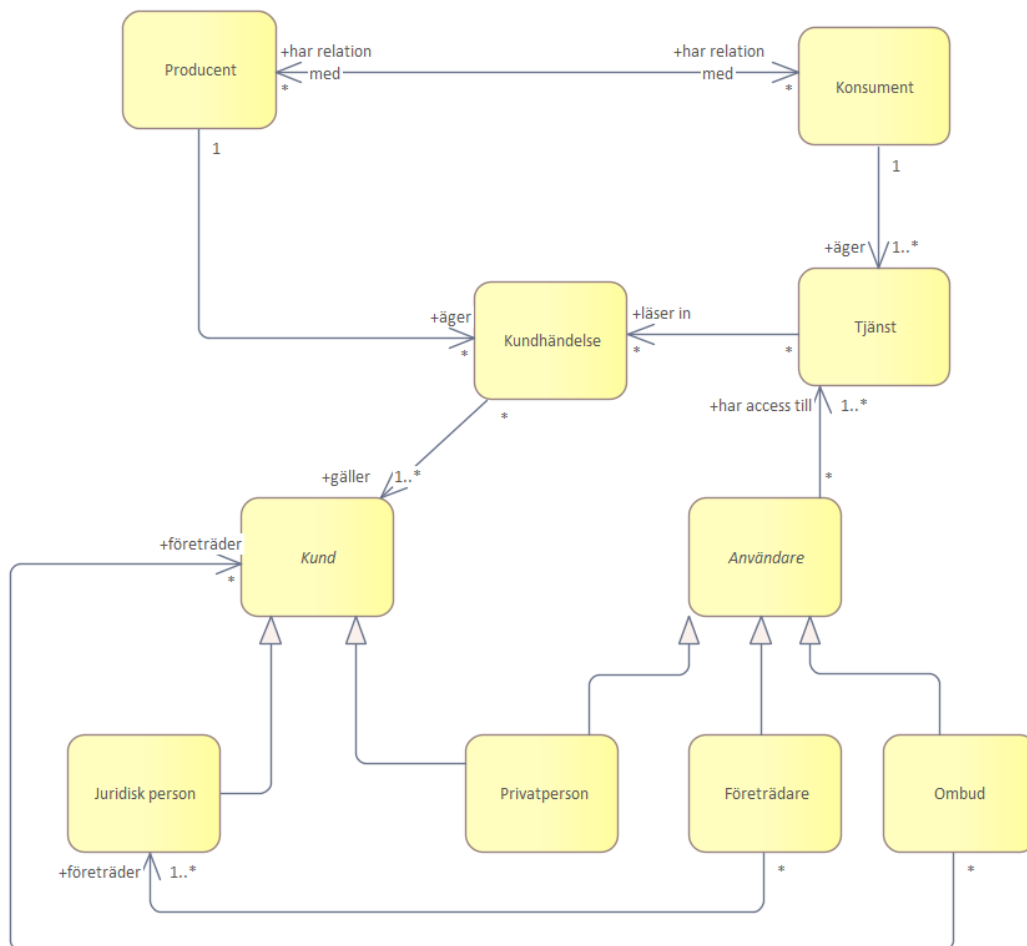
Byggblocksansvarig är en aktör, i form av organisation som syftar till att skapa förutsättningar för utveckling av förmågor hos andra att skapa, hämta, koppla kundhändelser samt ansluta till infrastrukturen.

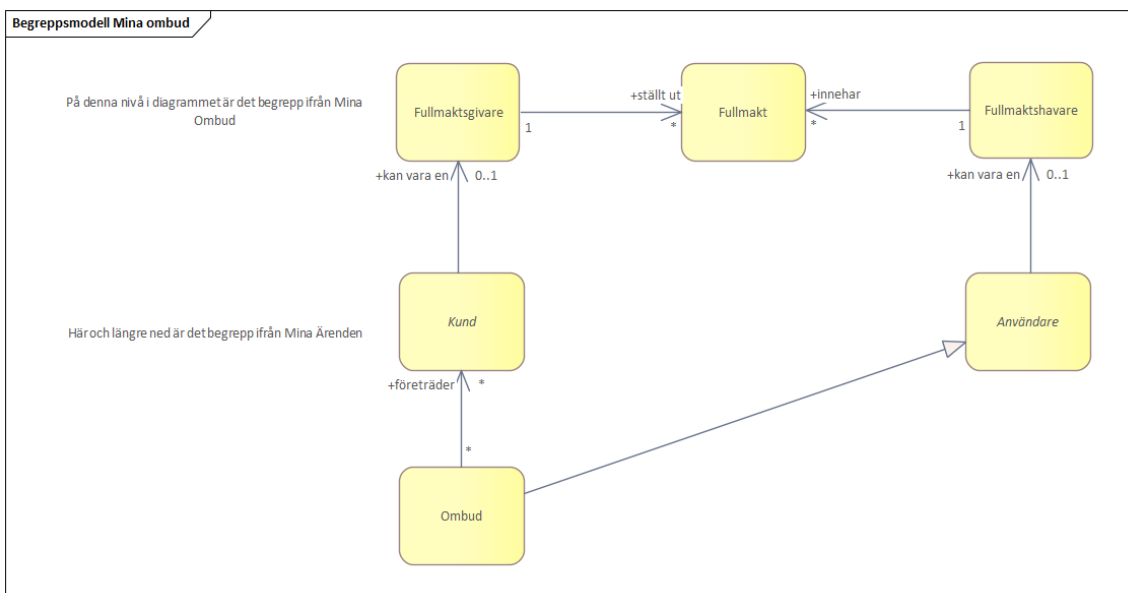
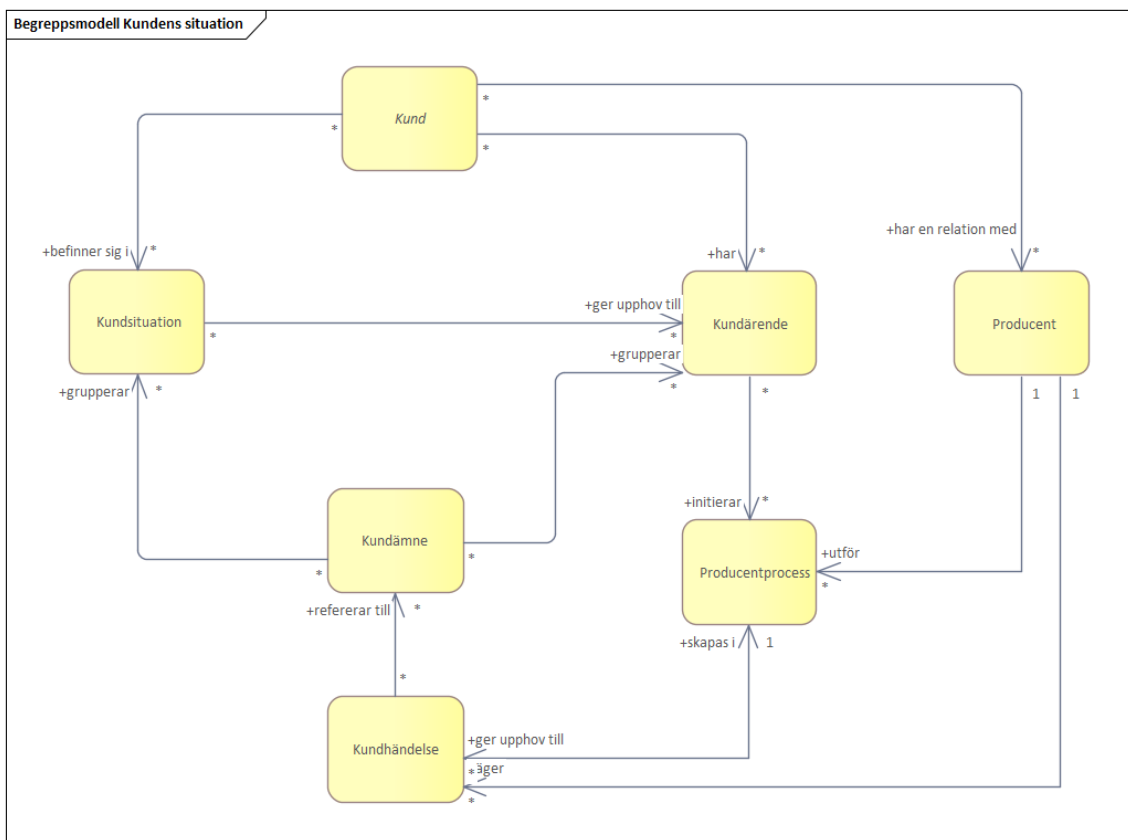
Konsument är en aktör, i form av organisation (offentlig eller privat) som tillgängliggör ärendeinformation gentemot *Användare*.

Producent är en offentligt finansierad aktör som tillhandhåller ärendeinformation (kundhändelser initialt) som genererats inom ramen för den egna verksamheten. Privata aktörer är inte inkluderade, se 1.5. En *Producent* kan också inneha rollen som *Konsument* genom att t.ex. exponera kundhändelser på Mina sidor.

1.7 Begrepp



Begreppsmodell Inblandade parter




Begrepp	Definition
Användare	Fysisk eller juridisk person som konsumerar informationen via en tjänst hos konsument. Användare kan vara ombud för en kund.
Byggblocksansvarig	Aktör, i form av organisation som syftar till att skapa förutsättningar för utveckling av förmågor för att skapa, hämta, koppla kundhändelser samt ansluta till Mina ärenden
Kund	Den person (fysisk eller juridisk) som kundhändelserna handlar om. Notera att begreppet ”Kund” i vissa verksamheter (kriminalvård, sjukvård, ...) kan kännas felaktigt. I avsaknad av mer allmängiltiga begrepp bedöms det dock vara det mest lämpliga i sammanhanget.
Kundhändelse	En kundhändelse är information om att något hänt i Producentens verksamhet som bedöms kunna ha ett tydligt värde för kunden att få veta. Kundhändelsen beskriver kortfattat vad saken gäller och vem som har ansvar för nästa steg. Den beskriver inte detaljerna i ärendet utan är information om ett ärende/producentprocess.
Kundsituation	En kundsituation är en situation som en kund naturligt befinner sig i. Det kan till exempel vara att bli förälder, att bli pensionär, att starta ett företag eller kanske avsluta ett företag för att istället bli anställd. Det är kunden själv som definierar situationen.
Kundärende	En sammanhållen grupp producentprocesser där en eller flera aktörer bidrar med sina kundhändelser i en större helhet. Händelserna kan ordnas enbart kronologiskt eller i hierarkiska producentprocesser med en gemensam, överordnad och sammanhållande producentprocess. Kundärendet har en reglerad början och ett slut. Ett kundärende har sin utgångspunkt från kunden och dennes behov och perspektiv till skillnad från en producentprocess som utgår från en enskild producent.
Konsument	Aktör, i form av organisation (offentlig eller privat) som tillgängliggör kundhändelser i tjänst gentemot användare.
Producent	Aktör, i form av organisation (offentlig), som tillhandhåller kundhändelser som genererats inom ramen för den egna verksamheten
Tjänst	Den funktionalitet som tillhandahålls av Konsumenten

Producentprocess	En verksamhetsprocess hos en producent som genererar kundhändelser och som hanterar kundärenden.
------------------	--

1.8 Nyttanalys

Värdet av de samhällsekonomiska nyttor som Mina ärenden skapar är osäkert och bygger på flera antaganden. Uppskattningen av nyttornas storlek genomfördes av byggblocket med stöd av Ramböll under januari 2021. Byggblocket har därefter varit föremål för ett omtag som primärt handlat om att försöka konkretisera och precisera lösningar för standardiserad ärendeåterkoppling. Den nyttoanalys som gjordes bedöms dock fortfarande vara aktuell avseende nyttornas beskrivning och storlek.

Nyttorna som byggblocket skapar är av typerna tids- och kostnadsbesparing och bättre tjänster och nya användningsområden (ökad kvalitet). Nyttorna består av effektivitetsvinster för offentlig sektor, privatpersoner och företag. Byggblocket leder även till kvalitativa samhällsekonomiska nyttor, såsom upplevd ökad trygghet och ett enklare och effektivare möte med det offentliga. Värdet av nyttorna avser därmed inte enbart offentligfinansiella effekter. Mina ärenden uppskattas skapa samhällsekonomiska nyttor till ett värde på totalt 700 miljoner kronor under en tioårsperiod (2023–2032) mätt i 2020 års penningvärde. Av dessa uppskattas omkring 300 miljoner kronor skapas genom tids- och kostnadsbesparingar. De kvalitativa samhällsekonomiska nyttorna, såsom exempelvis ökad informationssäkerhet och integritet, bedöms skapa nyttor till ett värde av 260–550 miljoner kronor, där 400 miljoner kronor är det mest troliga punktestimatet. Detta värde är mer osäkert än det uppskattade värdet av nyttorna från tids- och kostnadsbesparingar. De största nyttorna realiseras från och med det som i avsnittet ”Färdplan” benämns etableringsfasen då användningen av byggblocket beräknas börja bli högre.¹

Nyttorna tillfaller offentlig sektor, privatpersoner och företag. Nyttorna består av tids- och kostnadsbesparingar samt bättre tjänster och nya användningsområden till följd av att byggblocket används av många producenter och att det finns konsumenttjänster som kan erbjuda en samlad ärendeåterkoppling.

I takt med att fler producenter och konsumenter börjar återkoppla på ett standardiserat sätt så ökar också den potentiella nyttan hos det offentliga och den enskilde. En förutsättning för att nytta ska uppstå är att det finns producenter som kan lämna ifrån sig kundhändelser till den enskilde. Nyttans potentiella storlek beror på vilka producenter som ansluter. De producenter som har många ärenden med enskilda och/eller komplexa ärenden ger större nytta än de som endast berör ett fåtal enskilda/har låg komplexitet. Å andra sidan realiseras ingen nytta om det inte finns konsumenter som utvecklar och erbjuder tjänster där kunden kan få samlad ärendeåterkoppling. Det finns således en hönan eller ägget-aspekt i när och hur nyttan realiseras för byggblocket eftersom incitamenten att ansluta som producent ökar i takt med att det finns fler konsumenttjänster att exponera kundhändelser till, på samma sätt ökar incitamenten för konsumenter att utveckla tjänster i takt med att det finns producenter att exponera kundhändelser ifrån.

¹ Utförligare beräkningar kring nyttans storlek går att läsa i Nyttanalys Mina ärenden daterad 2021-01-13

Nyttorna är närmare beskrivna i uppdragets rapport ”Uppdrag att etablera en förvaltningsgemensam digital infrastruktur för informationsutbyte samt uppdrag att etablera ett nationellt ramverk för grunddata inom den offentliga förvaltningen” från december 2021.

1.8.1 Nyttornas realiserande utifrån respektive fas

Utveckling och introduktion

Under utvecklingsfasen är nyttans storlek begränsad av naturliga skäl. Denna fas har inte som primärt syfte att skapa nytta utan att ta fram en lösning som möter upp potentiella producenters och konsumenters behov och förutsättningar. Denna fas är en förutsättning för att den beräknade nyttan ska kunna skapas i efterföljande faser.

Etablering

I denna fas har samtliga större myndigheter och ett antal kommuner anslutit till Mina ärenden. Många myndigheter har utvecklat eller håller på att utveckla funktionalitet på sina Mina sidor där privatpersoner och företagare kan få ärendeåterkoppling och således lättare följa hur sina ärenden fortskrider hos respektive offentlig aktör.

Det finns myndighetsgemensamma initiativ som t.ex. Verksamt som nu kan erbjuda ärendeöversikter med kundhändelser från flera producenter som ger ökad insyn och kontroll. Det finns även ett antal privata konsumenter, primärt leverantörer av administrativa system för företagare som konsumerar kundhändelser från myndigheter. Detta gör att mötet med det offentliga upplevs som tryggare och enklare – oavsett vem som tillhandahåller kundmötet. Det leder också till tids- och kostnadsbesparing i form av att den enskilde inte behöver ta direkt kontakt med respektive producent för att få information om status på sina ärenden.

Tillväxt och mognad

I denna fas finns förutsättningar för konsumenter att skapa en samlad ärendeåterkoppling utifrån flera olika kundsituationer eftersom de flesta offentliga aktörer nu anslutit eller håller på att ansluta.

Genom att fler producentprocesser tillgängliggörs i kundhandelstypskatalogen kan konsumenter koppla ihop och förstå hierarkiska strukturer mellan olika producenter och ta fram lösningar som underlättar för sina kunder i kontakten med det offentliga. Detta leder till att den administrativa bördan hos privatpersoner och företagare minskar då tjänster som bättre tillgodoser den enskildes behov kan tas fram. Den största nyttan kommer uppstå på de områden där privata aktörer ser ett värde av att utveckla och ta fram tjänster för sina kunder. Även på de områdena där det saknas incitament för privata aktörer att utveckla tjänster på kan det offentliga gå samman för att skapa tjänster för att realisera den nytta som Mina ärenden tillsammans med andra byggblock skapar potential för.

1.9 Finansieringsanalys

Producenter av kundhändelser som används i tjänst hos konsument ansvarar och finansierar förmågan att skapa och lämna ut dessa i enlighet med den standard som tas fram inom Mina ärenden. Konsumenterna finansierar den utveckling som krävs för att uppnå ställda krav för

att kunna hämta kundhändelser och visualisera de kundhändelser som tillgängliggörs inom ramen för Mina ärenden.

Byggblocksansvarig bör få i uppdrag och därmed finansiering, via anslag, för att förvalta och vidareutveckla standarden och ev. infrastrukturella komponenter. Beroende på hur Mina ärenden realiserats kan behovet av finansiering variera. Förenklat kan detta förklaras med att om Mina ärenden utvecklar centrala förmågor som annars skulle utvecklats hos producenter och konsumenter så ökar finansieringsbehovet hos byggblocksansvarig (Mina ärenden). I utbyte blir dock trösklarna för en anslutning till Mina ärenden i det fallet lägre och potentiella producenter och konsumenter kan blir fler genom enklare anslutning.

Byggblocksansvarig tillhandahåller kompetenser som krävs för att vidmakthålla och utveckla byggblocket, dessa kompetenser avser:

- Uppdragsledning
- Arkitektur (Teknik/Information)
- Verksamhetsutvecklare
- Säkerhet
- Utvecklingsteam (div. kompetenser)

Sammantaget under år 1 (2022) uppskattas behovet av resurs för byggblocksansvarig till:

Personella resurser: 5 ÅA

Primärt fokus är att ta fram specifikationer som utgör grunden för en standard av kundhändelser. Standarden avser form och innehåll för en kundhändelse och utbytet av dessa. Byggblocksansvarig ska utreda och reglera de rättsliga förutsättningarna för att lämna ut kundhändelser till en extern konsument (inklusive privata konsumenter). Behov och lösningar för centrala komponenter kommer sedan att utredas vidare och ev. till viss del även realiserats.

År 2

Personella resurser: 7 ÅA

En större del av arbetet kommer handla om att vidareutveckla och realisera centrala komponenter som hjälper oss att förstå hur kundhändelser kan grupperas hos respektive producents producentprocess. Fokus kommer även att ligga på att ansluta producenter som har efterfrågade kundhändelser samt ansluta konsumenter som ser möjlighet att utveckla tjänster som stöttar användare i en kundsituation/kundbehov. Arbetet kommer att ta utgångspunkt i de forum som etablerats för att samla in och förstå producenterna respektive konsumenternas behov.

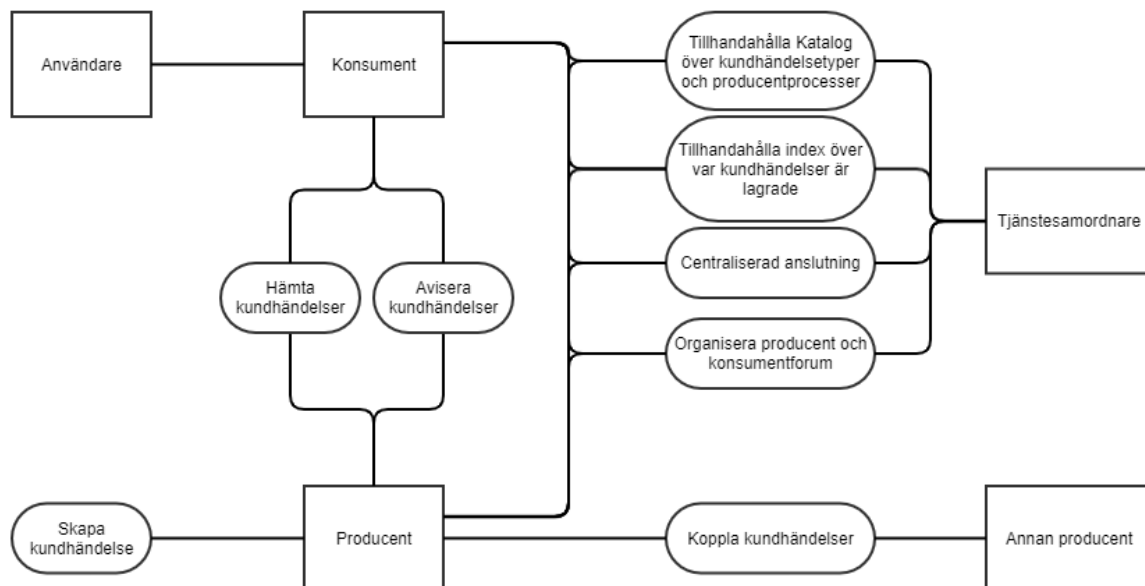
År 3 och framåt.

Personella resurser: 9 ÅA

Byggblocket har ett antal centrala komponenter att utveckla och förvalta som kräver utvecklingsresurser. Därutöver kommer byggblocket behöva stötta nya och befintliga aktörer i deras anslutning till Mina ärenden.

2 Konceptuell lösningsarkitektur

Man kan beskriva arkitektur på många sätt. Vi har valt att dela upp Mina Ärenden i ett antal huvudprocesser/förmågor som beskrivs var och en för sig.



2.1 Konsument och producentförmågor

2.1.1 Hämta kundhändelser

Kundhändelser finns lagrade i infrastrukturen hos producenten men de gör ingen nytta där innan de hämtas till en tjänst hos en konsument och visas för en användare.

På kort sikt behöver tjänster kunna hämta kundhändelser för en viss kund. I ett första steg kan man tänka sig att lämna ut alla kundhändelser för en viss kund och låta tjänsten sortera vilka som har betydelse i det aktuella fallet. Senare kan man tänka sig att förfinas urvalskriterierna så att en större del av urvalsanvaret läggs i frågan till producenten.

På längre sikt kan det addera funktionalitet för att visa hur olika kundhändelser hänger ihop med varandra, t.ex. kronologi eller hur de hänger ihop i ett visst ärende. Till en början kanske infrastrukturen endast tillhandahåller den senaste händelsen i ett visst urval, detta kan på längre sikt kompletteras med historik så att en hel händelsekedja hämtas.

Detta är den basala processen inom Mina ärenden. Allt värde kring att kunder får överblick och får samlad ärendeåterkoppling realiserar genom att kundhändelserna hämtas från producenter till konsumenter. Dock behövs naturligtvis ett antal andra processer för att få detta att fungera.

2.1.2 Skapa kundhändelser

Kundhändelser skapas i olika verksamhetssystem hos olika producenter. Dessa kundhändelser skall sedan exponeras till infrastrukturen inom Mina ärenden. Kundhändelser

behöver utformas så att de fungerar lika bra oavsett om användarna tar del av de hos Mina sidor som hos en extern konsument.

För kundhändelser kopplade till producentprocesser som finns hos flera producenter, t.ex. kommuner, är det önskvärt med en omfattande och kontinuerlig ensning. När kundhändelser som rör samma producentprocesser ensas blir igenkänningen högre hos användare med ökad trygghet som följd. Detta bör primärt uppnås genom samordning mellan producenter i de forum som etableras inom ramen för Mina ärenden. Vidare behövs en samsyn kring livscyklar för kundhändelser och ett enhetligt språk för att säkerställa att kundhändelser fungerar när de exponeras för en användare tillsammans med kundhändelser från flera producenter.

2.1.3 Avisera kundhändelser

När förmågan att skapa kundhändelser finns på plats hos en producent kan det finnas behov av att avisera att något har hänt i ett ärende. Det skulle kunna handla om att ett beslut är fattat i ett ärende eller att kunden behöver agera på något så som att ett tillstånd är på väg att gå ut.

Det kan även finnas andra behov av att avisera, t.ex. kundhändelser av servicekaraktär. Detta är sådan som ger värde till kunden men inte tvunget måste kommuniceras t.ex. "Ditt ID-kort löper ut om 6 månader" eller en påminnelse om att en deklaraionsperiod har öppnat.

Aviseringen kan skickas ostrukturerat i Digital post eller papperspost men de kan också skickas via nya kanaler som etableras inom Mina ärenden. Genom att använda de nya kanalerna kan producenter påbörja processer hos sig som skapar värde för kunden, t.ex. sätta samman deklaraionsunderlag för en deklaraionsperiod som just öppnat.

2.1.4 Koppla kundhändelser

När en tjänst hämtat kundhändelser och vill visa dessa för en användare kan det framöver behövas en möjlighet att koppla ihop olika kundhändelser med varandra. Kopplingarna har oftast att göra med att kundhändelserna hör till samma kundärende/livssituation. Kopplingarna kan ske på kundhändelser genererade hos en producent (t.ex. olika steg i ett skatteärende hos Skatteverket) men kan också ske med flera producenter inblandade (t.ex. starta företag där Bolagsverket, Skatteverket och eventuellt andra producenter är inblandade).

Kortsiktigt kan ett kundämne användas för att knyta ihop kundhändelser. Om händelserna spänner över flera producenter behöver producenterna komma överens om ämnesdefinition.

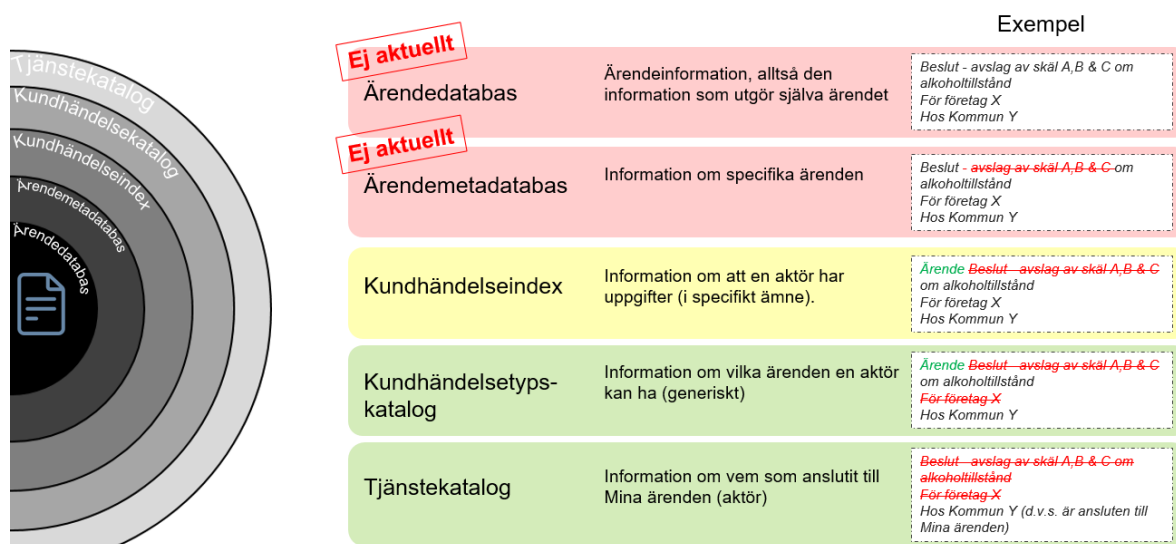
På längre sikt kan man tänka sig en lösning där en händelsekedja, eller producentprocess är allmänt känd inom ett kundämne. I så fall kan konsumenter placera in händelser i producentprocessen och på så sätt hjälpa kunden att förstå vad nästa steg är och vem som har bollen att få processen att fortskrida. Det kan behövas tekniska och eventuellt centraliserade lösningar för att nå en gemensam förståelse av producentprocesserna.

2.2 Centraliserade förmågor inom Mina ärenden

För att Mina ärenden ska kunna tjäna som en nationell standard för utbyte av kundhändelser behöver man på sikt ta fram några centraliserade förmågor som bidrar med effektivitet, skalbarhet och tillgänglighet.

Lösningen inom Mina ärenden avser inte på något sätt centralisera information om enskilda ärenden eller för den delen metadata om ärenden. Däremot finns ett behov att på sikt centralisera överordnad funktionalitet inom Mina ärenden. Det kan t.ex. handla om ett standardiserat sätt för anslutning av både producenter och konsumenter eller någon form av indexering som visar till vilken producent man kan ställa en fråga om specifika kundhändelser.

Ett sätt att visualisera vad dessa centrala komponenter innehåller i förhållande till ett enskilt ärende hos en producent finns nedan.



Bilden visualiserar nivåer av möjliga informationssamlingar med utgångspunkt från ett ärende. I centrum står ärendet och möjligheten till vad som benämns som "ärendedatabas", detta tillsammans med nästa nivå är inte intressant att realisera inom ramen för Mina ärenden av flera skäl, bl.a. legala. Den tredje nivån "kundhändelseindex" innehåller viss information som går knyta till en enskild person. De två sistnämnda nivåerna, "kundhändelsetypskatalog" och "tjänstekatalog", innehåller däremot endast generisk information. I den högra kolumnen finns ett försök för att exemplifiera vilken information utifrån ett ärende som avses.

2.2.1 Centraliserad anslutning (Tjänstekatalog)

I takt med att fler producenter ansluter till Mina ärenden ökar den potentiella nyttan och förutsättningarna för konsumenterna att skapa mer sammanhållna och heltäckande tjänster. En viktig aspekt för att Mina ärenden ska bli hela Sveriges lösning för ärendeåterkoppling är att det är enkelt att ansluta sig till infrastrukturen som producent och konsument.

Med att vara "ansluten" avses i detta sammanhang att en konsument eller producent har förbundit sig att hämta eller lämna ut kundhändelser i enlighet med det regelverk som tas

fram inom Mina ärenden. För att detta ska fungera i praktiken måste lösningen som tas fram inom Mina ärenden vara skalbar ur ett rättsligt och tekniskt perspektiv.

Rättslig skalbarhet tar sikte på primärt två aspekter. Dels att själva förutsättningarna för att använda Mina ärenden vilar på grunder som går att tillämpa hos alla anslutna aktörer och inte på särskilda förutsättningar som gäller hos en enskild producent. Dels att en aktör kan ansluta nya aktörer till Mina ärenden och genom detta skapa de förutsättningar som krävs för att kundhändelser ska kunna lämnas ut av/hämtas av den nya producenten/konsumenten. Anslutna konsumenter och producenter överlåter således till en aktör, förslagsvis byggblocksansvarig, att teckna avtal med de konsumenter och producenter som är intresserade och uppfyller kraven för att ansluta till Mina ärenden. Detta avtal ska därefter kunna tillämpas mellan alla anslutna parter och reglera rättigheter och skyldigheter som följer av en anslutning till Mina ärenden. En sådan lösning finns redan idag inom t.ex. Digital post där DIGG i egenskap av infrastrukturansvarig kan teckna anslutningsavtal med nya avsändare/brevlådeoperatörer genom fullmakt från de aktörer som redan är anslutna.

Teknisk skalbarhet krävs när nya konsumenter och producenter ansluts. Det måste kunna ske smidigt utan att redan anslutna måste vidta en åtgärd för att den nya konsumenten eller producenten ska få tillgång till Mina ärenden. Även här kan exempel hämtas från Digital post där aktörer som ansluter löpande förs in i ett centralt register - förmedlingsadressregistret (FaR). När en aktör finns inlagd i FaR är den också betrodd att kunna agera inom ramen för sin roll gentemot andra anslutna aktörer.

Ett centraliserat anslutningsförfarande är på sikt en viktig förmåga för att införandet av Mina ärenden ska bli framgångsrikt. Ett centraliserat anslutningsförfarande möjliggör också för att skapa låga trösklar för anslutning eftersom en enda aktör har ansvaret för att löpande utveckla anslutningsprocessen. Behovet av ett centraliserat anslutningsförfarande ökar i takt med att fler aktörer ansluter.

På kort sikt bör det dock vara tillräckligt med ett decentraliserat anslutningsförfarande. Så länge antalet aktörer är litet är merkostnaden för att sinsemellan reglera relationer och teknik relativt små. I detta decentraliserade anslutningsförfarande skulle Mina ärenden kunna tillhandahålla avtalsmallar med tillhörande villkor för att sänka merkostnaden.

2.2.2 Tillhandahålla katalog över kundhändelsetyper och producentprocesser

En realistisk förväntan vid ett införande av Mina ärenden är att några få aktörer som ser stor nytta och har resurser för ett tillämpa en lösning under utveckling ansluter tidigt. I ett senare skede när lösningen blir mer mogen och anslutna aktörer kan visa på faktisk nytta så kommer fler aktörer att vara intresserade. Utöver att nya aktörer successivt ansluter till Mina ärenden så kommer även redan anslutna aktörer att löpande utveckla sin förmåga att skapa eller konsumera kundhändelser. Ovanstående innebär att det kommer vara svårt att få insyn och en överblick över vilka aktörer och vilka kundhändelser som är tillgängliga vid ett givet ögonblick.

Om transparensen är låg eller obefintlig kring tillgängliga kundhändelser försvårar det för intresserade konsumenter som har att bedöma huruvida de ska investera och ansluta till Mina ärenden. Detta eftersom det är svårt att förstå om det finns förutsättningar att kunna leverera lösningar som efterfrågas av deras kunder.

Av detta skäl bör den lösning som tas fram inom Mina ärenden innefatta en ”kundhandelstypskatalog”. Med detta avses en centralt strukturerad datasamling som håller samtliga kundhandelstyper som anslutna producenter för tillfället kan lämna ut. Med katalogen kan en konsument t.ex. ta del av att Skatteverket som producent i dagsläget kan lämna ut kundhändelser på momsområdet men inte inom folkbokföringsområdet.

En annan aspekt av kundhandelstypskatalogen är att det skapar förutsättningar för en mer precis hämtning av relevanta kundhändelser. När konsumenten kan ta del av vilka kundhändelser som potentiellt kan hämtas hos en producent kan den vid hämtning av kundhändelser utforma frågan till att endast omfatta de kundhändelser som specifikt efterfrågas av användaren. När ”frågan” till producenten blir mer precis krävs också mindre filtrering och urval av kundhändelser innan dessa presenteras för användaren. Förmågan att hämta kundhändelser med ökad precision är önskvärd eftersom det innebär att mindre ”oönskad” information utlämnas från producenten och underlättar för konsumenten att ta fram tjänster som endast innehåller relevanta och efterfrågade kundhändelser.

Kundhandelstypskatalogen skulle med fördel även kunna innehålla varje ansluten producents producentprocesser och hur respektive kundhandelstyp förhåller sig till denna. När detta är tillgängligt kan en konsument förstå hur kundhandelstyper ska förstås sekventiellt och i sin tjänst visualisera det för användaren vid behov. Vidare ges konsumenterna möjlighet att börja binda samman och förstå mer komplexa samband hos producentprocesser inom och mellan olika producenter. På så sätt kan konsumenter stödja sina kunder och ge en samlad ärendeåterkoppling som tar sin utgångspunkt i t.ex. en kundsituation eller kundbehov snarare än efter varje enskild producent och deras respektive ”stuprör”.

På kort sikt med få anslutna aktörer skulle en kundhandelstypskatalog kunna göras tillgängligt i ett mer ostrukturerat och manuellt förvalt format, t.ex. publiceras på byggblocksansvarigs webbplats. I takt med att fler aktörer ansluter och fler typer av kundhändelser görs tillgängliga måste lösningen bli mer strukturerad och automatiserad, t.ex. genom en databas som kan nås via publikt API likväl som gå att söka igenom ett användargränssnitt. Kundhandelstypskatalogen bör förvaltas av byggblocksansvarig för Mina ärenden och på sikt göras tillgänglig via Sveriges Dataportal.

2.2.3 Tillhandahålla index över var kundhändelser är lagrade

Kundhandelstypskatalogen som beskrevs ovan löser problemet för konsumenten att hitta hos vilken myndighet som en viss typ av händelser finns att hämta. Men om det istället är kommuner eller regioner som äger informationen som konsumenten är intresserad av stöter vi också på ett annat problem. Det finns flera kommuner och flera regioner. Det räcker alltså inte att veta att händelserna konsumenten är intresserad av finns hos kommun, man måste också få reda på vilken kommun som äger händelser associerade med den aktuella kunden.

Här finns ett behov av ett kundhändelseindex. Detta kan konsumenten eller dess tjänster använda för att få reda på hos vilken specifik organisation som den aktuella kundens efterfrågade händelser finns hos. Att bygga upp ett index kräver mer information än kundhandelstypskatalogen. Indexet behöver information om specifika kunders händelser

medans kundhandelsetypskatalogen endast kräver generell information om vilken sorts organisation som hanterar händelser av en viss typ.

Nyttan med ett kundhändelseindex är att konsumenters tjänster inte behöver fråga alla anslutna kommuner eller alla anslutna regioner efter händelser (förutsatt att efterfrågade händelsetyper hanteras av kommuner eller regioner). Istället frågar tjänsten först indexet som pekar ut vilka specifika kommuner eller regioner som har händelser för den aktuella kunden. Därefter kan tjänsten rikta frågan till endast de kommunerna eller regionerna.

Kundhändelseindexet kommer inte att behövas innan producenter där det finns flera av samma sort (kommuner eller regioner) ansluter till infrastrukturen. Om ett fåtal sådana är anslutna ger inte indexet så mycket nytta, men efterhand som fler och fler ansluter ökar nyttan successivt.

2.2.4 Organisera producent och konsumentforum

Mina ärenden som byggblock är ett s.k. förutsättningsskapande byggblock utan användargränssnitt gentemot användaren. För att kunna förstå behov, samordna insatser mellan aktörer och få heltäckande underlag för byggblockets fortsatta utveckling bör ett producent- och konsumentforum inrättas.

2.3 Möjliga implementationssätt

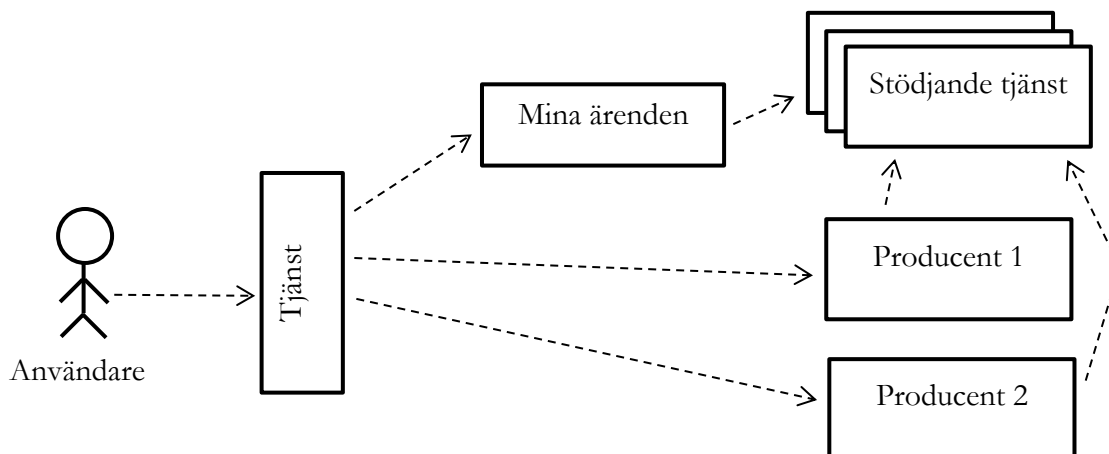
Det finns ett antal vägval som behöver göras för implementationen av Mina ärenden. Här kommer vi att beskriva några av dessa vägval med olika alternativ. Vi börjar med en diskussion kring centralisering där byggblocksansvarig tar en större eller mindre del av ansvaret. Därefter följer en diskussion i olika sätt som en producent kan ansluta till infrastrukturen.

Exakt vilken väg lösningen kommer att ta för dessa vägval är ännu inte bestämt. Fortsatt arbete kommer att behövas för att avgöra detta i samråd med producenter och konsumenter.

2.3.1 Centralisering eller sammansatta bastjänster

Den totala lösningen kan innebära olika grad av centralisering. Här kommer vi att beskriva två alternativ för att illustrera skillnader. Notera att illustrationerna för tydlighetens skull endast är skrivna utifrån perspektivet av förmågan Hämta kundhändelser.

2.3.1.1 Endast index



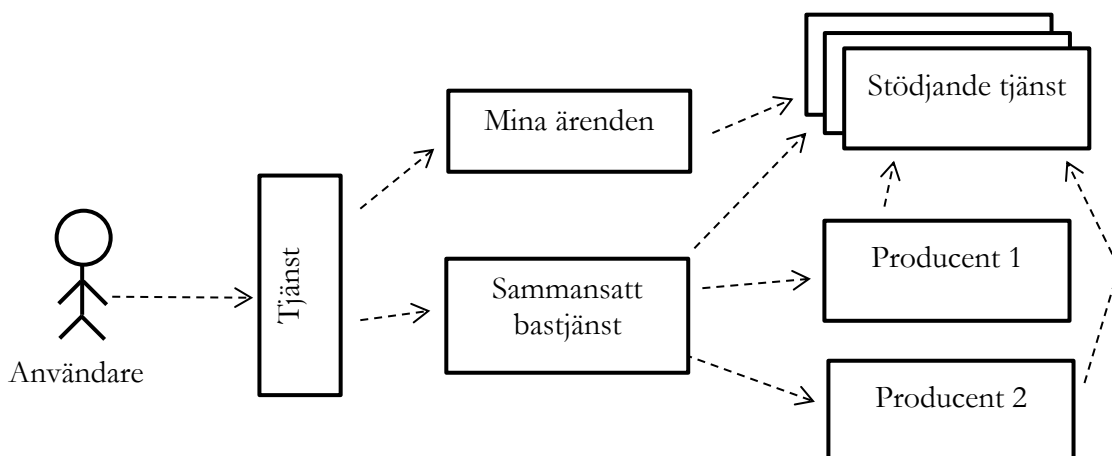
Figuren visar en schematisk bild över inblandade tekniska komponenter. Vi tänker oss scenariot att en användare är intresserad av att söka kundhändelser i ett kundärende som sträcker sig över flera producenter. Användaren gör detta via en tjänst, t.ex. ett affärssystem. I bakgrunden jobbar tjänsten "Mina ärenden" som samordnar trafiken och dessutom finns ett antal stödjande tjänster för t.ex. identitet och auktorisation. Notera att alla inblandade system och tjänster kan driftas hos olika organisationer (både offentliga och privata) och att varje kommunikation behöver vara betrodd så att eventuellt känsliga uppgifter kan skickas.

Ett schematiskt scenario i en sådan här lösning skulle kunna se ut så här:

1. Användaren är intresserad av kundhändelser av en viss avgränsning (kund och tid samt t.ex. kundhändelsetyp eller kundärende). Användaren visar detta intresse mot tjänsten. En förutsättning för detta är att användaren redan är inloggad i tjänsten och därmed är både autentiserad och auktoriserad där.
2. Tjänsten meddelar Mina ärenden om behovet att visa kundhändelser
3. Mina ärenden använder ett antal stödjande tjänster för att: (fler saker kan tillkomma)
 - a. Kontrollera att tjänsten är betrott i infrastrukturen
 - b. Kontrollera att tjänsten har rätt att ställa den typ av fråga som ställts
 - c. Kontrollera att tjänsten har rätt att ställa frågan för aktuell användare
 - d. Om användaren är ett ombud för en annan person kontrolleras att ombudet har rätt att företräda personen
4. Om alla kontroller fallit väl ut svarar Mina ärenden till tjänsten. Svaret innehåller pekare till producentsystemen (flera i detta fall) som kan svara på olika delar av aktuell fråga.
5. Tjänsten går ut och frågar varje aktuell producent om informationen som kan hämtas där.
6. Varje producent använder samma stödjande tjänster som Mina ärenden gjorde för att göra samma (eller liknande kontroller). Eventuellt kan vissa kontroller utlämnas eftersom de redan är kontrollerade av Mina ärenden.
7. Producenterna svarar tjänsten med var sin delmängd av svaret.
8. Tjänsten sammanställer och presenterar informationen för användaren

2.3.1.2 Sammansatt bastjänst

En nackdel med lösningen ovan är att den ställer stora krav på konsumenterna att själva implementera uppdelning av frågor och sammanställning av resultat. Detta kan försena och försvåra anslutning till Mina ärenden bland konsumenter. För att lösa detta problem kan sammansatta bastjänster skapas, antingen av offentliga aktörer eller privata som kan se en affärsmöjlighet att sammanställa information och agera inom infrastrukturen för Mina ärenden.



I en situation med en sammansatt bastjänst blir scenariot så här:

1. Användaren är intresserad av kundhändelser av en viss avgränsning (kund och tid samt t.ex. kundhändelsetyp eller kundärende). Användaren visar detta intresse mot konsumentens tjänst. En förutsättning för detta är att användaren redan är inloggad i tjänsten och därmed är både autentiserad och auktoriserad där.
2. Tjänsten meddelar Mina ärenden om behovet att visa kundhändelser
3. Mina ärenden använder ett antal stödjande tjänster för att: (fler saker kan tillkomma)
 - a. Kontrollera att tjänsten är betrott i infrastrukturen
 - b. Kontrollera att tjänsten har rätt att ställa den typ av fråga som ställts
 - c. Kontrollera att tjänsten har rätt att ställa frågan för aktuell användare
 - d. Om användaren är ett ombud för en annan person kontrolleras att ombudet har rätt att företräda personen
4. Om alla kontroller fallit väl ut svarar Mina ärenden till tjänsten. Svaret innehåller pekare till en sammansatt bastjänst som svarar på hela frågan.
5. Tjänsten ställer frågan till den sammansatta bastjänsten
6. Den sammansatta bastjänsten använder de stödjande tjänsterna för att göra erforderliga kontroller
7. Den sammansatta bastjänsten går ut och frågar varje aktuell producent om informationen som kan hämtas där. Vilka producenter som skall frågas vet den sammansatta bastjänsten (alternativt så frågar den Mina sidor om detta på samma sätt som i index-lösningen)
8. Varje producent använder de stödjande tjänsterna för att göra erforderliga kontroller.
9. Producenterna svarar med var sin delmängd av svaret.

10. Den sammansatta bastjänsten sammanställer svaren och skickar ett aggregerat svar tillbaka till tjänsten
11. Tjänsten presenterar det sammanställda svaret för användaren.

2.3.1.3 För- och nackdelar inom centralisering

Den första lösningen (index) har fördelen att den är flexibel i infrastrukturen. Däremot ligger hela bördan att sammanställa svar ifrån flera producenter på konsumenterna och deras tjänster. Eventuella förändringar i information och struktur behöver hanteras helt och hållet av dessa tjänster. Detta kan försvåra och fördröja anslutning av konsumenter.

Den andra lösningen (sammansatt bastjänst) löser några av problemen i den första lösningen. Dock blir det fler komponenter som behöver byggas, komplexiteten ökar och man kan möjligen hamna i ett läge där man inte gärna vill utveckla och förändra eftersom man "byggt fast sig" i en viss lösning i den sammansatta bastjänsten.

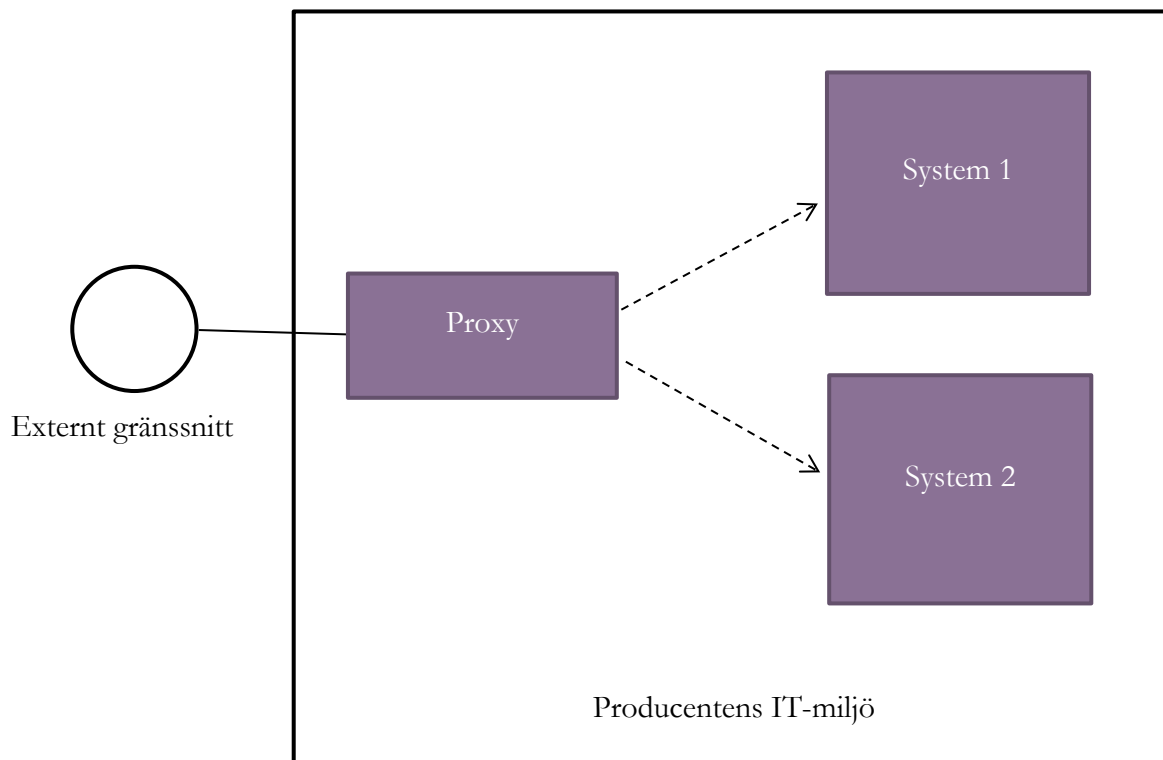
2.3.2 Anslutning av en producent

När en ny producent skall ansluta behöver denna organisation exponera kundhändelser ifrån sina egna system ut på infrastrukturen för Mina ärenden. Detta kommer att göras via en eller flera tjänster där dessa tjänster behöver följa de regler och mönster som stipulerats centralt. Dessutom kommer icke-funktionella krav att ställas på dessa tjänster, t.ex. avseende säkerhet, tillgänglighet och prestanda.

Med stor sannolikhet kommer de intressanta kundhändelserna att finnas i flera olika IT-system hos producenten. Dessa behöver samordnas på något sätt så att man kan exponera kundhändelser ifrån flera system. Det finns då ett antal sätt att göra detta på, alla med sina egna för- och nackdelar.

2.3.2.1 Proxy

En relativt enkel lösning är att bygga upp en tjänst som agerar proxy



I en sådan här lösning lagras informationen om kundhändelser i bakomliggande system. Proxyn arbetar bara när den får en fråga utifrån och den går då ut till bakomliggande system och hämtar efterfrågad information. Proxyn står också för eventuell format-översättning av kundhändelser ifrån det format som gäller i bakomliggande system till det format som gäller nationellt på infrastrukturen för Mina ärenden.

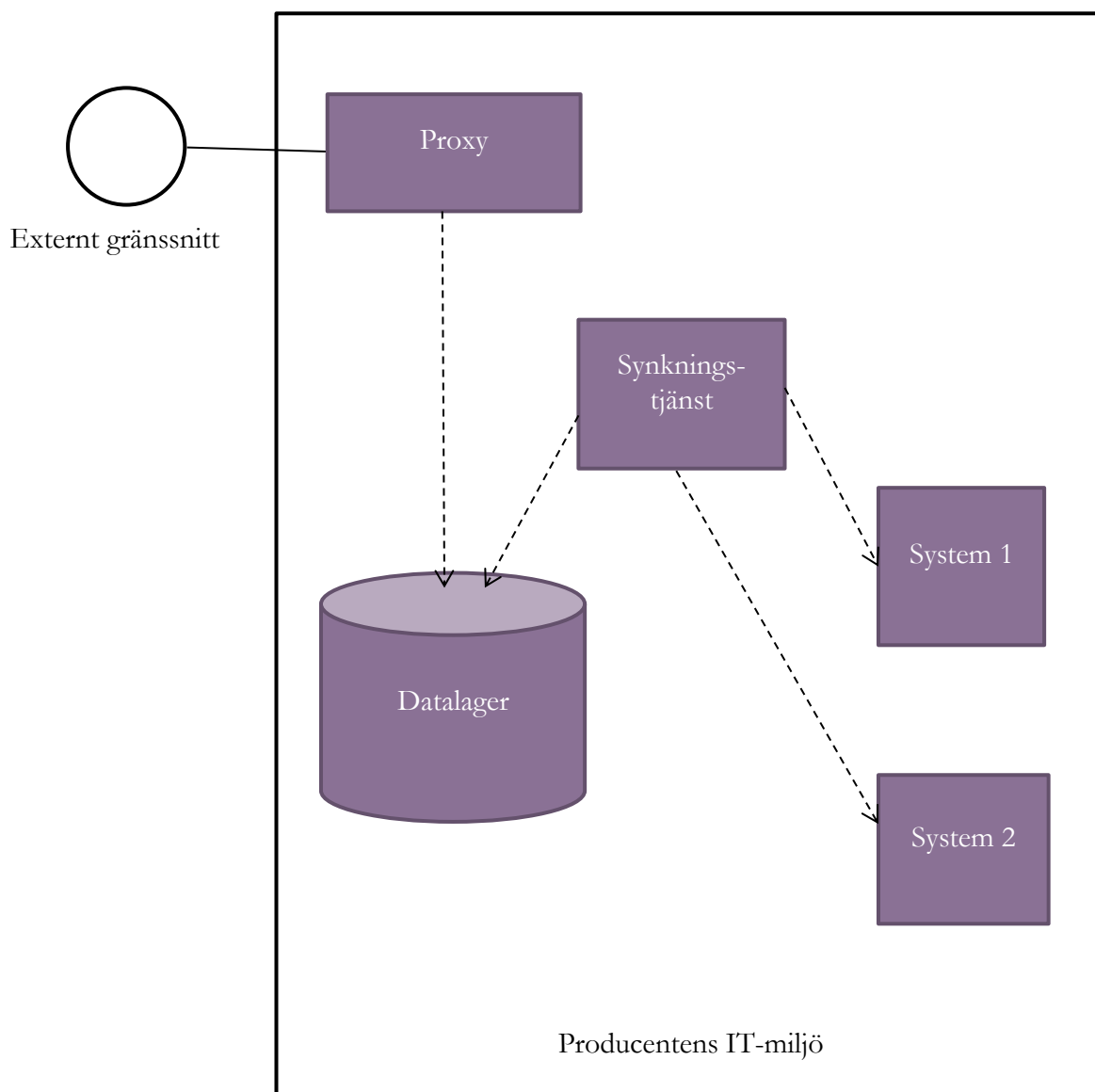
Funktioner som inte direkt har med att hämta kundhändelser att göra, t.ex. hantering av accesskontroll, notifieringar etc. har också en naturlig hemvist i proxyn i en sådan här lösning.

Fördelen med en proxy-lösning är att den blir relativt enkel och därför inte så kostsam. Nackdelen kan vara att den kan ha utmaningar vad gäller prestanda då man vid varje fråga utifrån behöver gå och fråga om information i bakomliggande system, vilket kan vara tidskrävande och dessutom lastar ned bakomliggande system vid frågetillfället.

En annan nackdel är att ansvaret för kundhändelser (i Mina ärendens mening) är utspritt, dels på proxyn men även i bakomliggande system som faktiskt lagrar ärendena. Detta kan leda till att eventuella förändringar i regelverk och definitioner av kundhändelser riskerar att slå på många system som eventuellt utvecklas och underhålls på olika ställen i producentens organisation.

2.3.2.2 Mellanliggande datalager

Om problemen med proxy-lösningen ovan blir för stora kan man tänka sig en annan lösning med ett mellanliggande datalager. Skatteverket har valt denna lösning där systemet Mimer är just detta datalager.



Här finns fortfarande en proxy vars uppgift nu "endast" är att hantera accesskontroll och vara en väg in i producentens IT-miljö. Proxyn läser data direkt ifrån en databas som vi kallar för datalagret. Denna databas fylls regelbundet på med kundhändelser ifrån bakomliggande system via en synkningstjänst.

Datalagret kan lagra kundhändelser i det format som krävs externt i infrastrukturen för Mina ärenden. På så sätt kommer frågorna som ställs att kunna exekveras fortare eftersom ingen

formatöversättning behövs. Eventuell formatöversättning sker istället vid synkningstillfället så eventuell logik för detta hanteras av synkningstjänsten.

En fördel med denna lösning är att man kopplar loss exekvering av att svara på externa frågor ifrån den dagliga hanteringen i bakomliggande system. På så sätt får man prestandavinster både i svaret på frågorna men även i bakomliggande system.

En annan fördel är att det blir en naturlig hemvist i organisationen att ansluta till Mina ärenden. Proxyn, datalagret och synkningstjänsten utvecklas naturligt tillsammans och kan därför hanteras inom en organisatorisk enhet hos producenten.

En nackdel med denna lösning är att den är mer komplicerad och därför mer kostsam. Man riskerar också att datalagret inte är fullt synkat med bakomliggande system så man riskerar därmed att de kundhändelser som lämnas ut inte är fullt uppdaterade mot verkligheten i de bakomliggande systemen.

3 Rättslig analys

Den rättsliga analysen kan grovt delas upp i två olika delar – rättsliga frågor avseende Skatteverkets och andra aktörers möjlighet att realisera Mina ärenden samt vissa rättsliga frågor med utgångspunkt i den konceptuella lösningsarkitekturen som presenterats i föregående avsnitt.

4.1 Kompetens och styrning

Mina ärenden förväntas realiseras av offentliga och privata aktörer i egenskap av de roller som närmare beskrivits i avsnitt 1.6 ”Roller inom Mina ärenden”.

För myndigheter och kommuner som väljer att utveckla de förmågor som möjliggör en anslutning som producent krävs det att aktiviteten faller inom ramen för myndighetens uppdrag (legalitet). Exempel på sådant författningsstöd kan vara allmänna bestämmelser i lag eller detaljerade regler i speciallagstiftning. Stöd kan även finnas i allmänna eller särskilda bestämmelser i myndighetens instruktion, myndighetsförfordningen eller i någon annan förfordning.

En producent kommer enbart att generera kundhändelser för de producentprocesser som finns hos producenten, d.v.s. inom respektive producents kompetens. Kundhändelser innebär att producenten ökar sin servicenivå och sitt serviceutbud gentemot den enskilde. Kundhändelser ökar insynen och skapar möjlighet till att följa hur ärendet fortlöper – när och vart den enskilde vill och utan att behöva ta hänsyn till producentens ordinarie öppettider för att få prata med en handläggare. Kundhändelser ökar tillgängligheten genom att den enskilde ges fler och utökade möjligheter att följa sitt ärende även digitalt och med stöd av hjälpmedel som den enskilde förfogar över. Åtgärden bedöms också kunna leda till ökad effektivitet för producenten genom att färre användare och kunder hör av sig med anledning av missförstånd eller otydlig kommunikation kring ett ärende.

Beaktat att producenterna endast kommer generera kundhändelser inom sina respektive verksamhetsområden är åtgärden primärt i syfte att öka service, tillgänglighet och effektivisera verksamheten. Det bedöms finnas goda möjligheter för producenter i allmänhet

att hitta stöd för en sådan åtgärd i befintliga författningar. Som exempel kan nämnas bl.a. 6 § myndighetsförordningen (2007:515) och 6 & 7 §§ förvaltningslagen (2017:900).

Skatteverket föreslås vara byggblocksansvarig för Mina ärenden. Som byggblocksansvarig behöver Skatteverket ha stöd för att samordna, utveckla, tillhandahålla, förvalta och avveckla olika lösningar inom ramen för Mina ärenden. Att tillhandahålla Mina ärenden med bl.a. utveckling och förvaltning av centraliserade komponenter i syfte att möjliggöra en standard och infrastruktur för ärendeåterkoppling med kundhändelser får bedömas falla utanför Skatteverkets nuvarande uppdrag. Om Skatteverket ska vara förvaltare av Mina ärenden krävs därför ett tydligt uppdrag för detta.

4.2 Informationshantering

Såsom tjänsten Mina ärenden är tänkt att användas kommer information att utbytas mellan privata och offentliga aktörer. Det kommer att innebära att frågor om offentlighet och sekretess samt arkiv och gallring aktualiseras. Några av dessa frågor analyseras närmare längre ned i detta kapitel. Andra frågor kommer behöva utredas närmare i takt med att lösningar inom Mina ärenden tar form. Ytterst kommer dessa frågor att behöva regleras i överenskommelse/avtal med tillhörande villkor som närmare reglerar informationsutbytet mellan producenter och konsumenter. Frågor som säkerställer en god informationssäkerhet måste beaktas under framtagandet av en arkitektur och tekniska lösningar för tjänsten Mina ärenden.

4.3 Dela och exponera kundhändelser

Nedan följer en översiktlig rättslig analys kring förutsättningarna för utlämnande av kundhändelser. Som utgångspunkt bör de lösningar som tas fram inom Mina ärenden vila på rättsliga förutsättningar som är tillämpliga hos alla, eller åtminstone de flesta, producenter som ansluter till Mina Ärenden. Det säkerställer att lösningen som tas fram inom Mina ärenden blir skalbar även utifrån ett legalt perspektiv samt säkerställer att trösklarna för en anslutning blir låga.

Lösningen som beskrivits i arkitekturkapitlet innebär att en användare får kundhändelser hämtade och exponerade för sig i en tjänst som konsumenten tillhandahåller. Konsumenten kan, men behöver inte vara, samma aktör som den producent som lämnar ut de aktuella kundhändelserna. För det fall det är en extern konsument kan denne vara en privat eller offentlig aktör. Detta innebär att förutsättningarna kan variera beroende på nyss nämnda parametrar. Alldeles oavsett innebär ovanstående att kundhändelser lämnas ut från en offentlig aktör till en tredje part eftersom själva utlämnandet sker till användaren.

Analysen har utgått från att de producenter som är aktuella att ansluta till Mina ärenden är offentliga organisationer som omfattas reglerna i 2 kap. tryckfrihetsförordningen (1949:105)(TF). Analysen tar sikte på utlämnande i förhållande till enskilda och inte myndigheters rätt att få ut uppgifter enligt t.ex. OSL. Anledningen är att Mina ärenden är avgränsat till att skapa förutsättningar för ärendeåterkoppling till användare, inte återkoppling producent till konsument (se kap. 1.5 Avgränsning).

4.3.1 Generella utgångspunkter

Offentlighetsprincipen definieras i 2 kap. TF och innebär en rätt för var och en att ta del av allmänna handlingar. Rätten att ta del av allmänna handlingar får bara begränsas med hänsyn

till vissa specificerade intressen och begränsningarna ska framgå av en särskild lag (2 kap. 2 § TF).

I 2 kap. TF definieras bland annat vad som är en handling i TF:s mening och när en sådan är allmän (2 kap 3 & 4 §§ TF). En handling är en framställning i skrift eller bild eller en upptagning som endast med tekniska medel kan uppfattas på något sätt. En handling är allmän om den förvaras hos en myndighet och är inkommen dit eller upprättad där. En uppgift i en databas kan anses vara en handling. Frågan om det är en allmän handling får göras mot bakgrund av om den är förvarad och inkommen till eller upprättad hos myndigheten. En handling anses upprättad först då den föreligger i sitt slutliga skick och anses fram tills dess utgöra arbetsmaterial hos myndigheten. Huvudregeln är att en handling anses upprättad när den har expedierats. Kundhändelser innehåller information om ett ärende och skapas när något sker i ärendet som bedöms vara av intresse för kunden. Syftet med kundhändelsen är således att den ska gå att göra tillgänglig för kunden. Det finns inga hinder för en myndighet att lämna ut handlingar som inte bedöms vara allmänna förutsatt att utlämnandet inte hindras av sekretess. En kundhändelse kan således alltid lämnas ut om det är förenligt med ev. sekretessregler. Poängteras bör att kundhändelsen efter ett första utlämnande är expedierad och därefter är att betrakta som en allmän handling.

4.3.2 Begäran av kundhändelser

Utlämnande av handlingar kan ske först efter begäran av individen enligt TF.

Utgångspunkten är att myndigheter ska lämna ut handlingar som i första hand är allmänna och först efter en begäran.

Ovanstående förutsättningar innebär att den tjänst konsumenten tillhandahåller måste vara utformad på ett sådant sätt att den begäran som skickas till en eller flera producenter sker på användarens initiativ – oavsett om konsumenten är en privat eller offentligt aktör. Exakt hur detta initiativ ska manifesteras av användaren kan diskuteras och kan vara svårt att i detalj reglera då konsumenternas tjänster och målgrupper kan variera. Principen är dock viktig och bör komma till uttryck och regleras inom Mina ärenden.

4.3.3 Kundhändelser och sekretess

Att lämna ut kundhändelser från en producent innebär att uppgifter tillgängliggörs och därmed röjs för den som uppgifterna avser och/eller för tredje part. Om den delade informationen innehåller uppgifter som är sekretessbelagda i förhållande till den som utlämnandet sker till, krävs därför ett tillämpligt undantag från sekretessen eller en tillämplig sekretessbrytande bestämmelse för att den utlämnande producenten ska kunna röja uppgifterna. Kundhändelser tar visserligen sikte på information om ett ärende och inte information i ett ärende. Detta utesluter dock inte möjligheten att informationen i en kundhändelse omfattas av sekretess, exempel på detta finns bl.a. på beskattningsområdet där information om att det finns ett beslut i ett visst ärende omfattas av sekretess enligt 27 kap. 1 § OSL.

Huvudregeln är dock att uppgifter som omfattas av sekretess till skydd för en enskild inte gäller i förhållande till den enskilde själv (jfr 12 kap. 1 § OSL). Kundhändelser definieras som information om att något hänt i producentens verksamhet som bedöms kunna ha ett tydligt värde för kunden att få veta. Det bör därför inte vara aktuellt för en producent att generera sådana kundhändelser som p.g.a. sekretess inte kan lämnas ut till den det berör -

alltså kunden. Det ska dock nyanseras att det i ett ärende kan förekomma uppgifter om fler än en enskild, d.v.s. att uppgift om Enskild 2 förekommer i uppgifter om Enskild 1. Eftersom uppgifterna om Enskild 1 skyddar den personen, kan uppgifterna om Enskild 2 i det sammanhanget inte lämnas ut till Enskild 2. För kundhändelser bör detta potentiella hinder för ett utlämnande kunna hanteras genom eftertänksam utformning av kundhändelser i de ärendetyper där en sådan situation annars skulle riskera att uppstå.

Uppgifter kan också omfattas av sekretessbestämmelser som är avsedda att skydda det allmännas intresse, exempelvis i olika kontroller eller inom brottsbekämpningen. Som konstaterats i föregående stycke skulle dock kundhändelser med sådan information inte längre vara att definiera som en kundhändelse. Om inte kunden själv kan ta del av en kundhändelse är det per definition ingen kundhändelse.

4.3.4 Utlämnande av kundhändelser

Som konstaterats kan ett utlämnande av kundhändelser ske efter begäran av individen enligt TF. Utlämnandet av kundhändelser kan ske genom att producenten visar information för användaren, t.ex. när producenten också är konsument och visar kundhändelser på Mina sidor (i syfte att ge användaren insyn). När konsumenten är en offentlig aktör som hämtar kundhändelser från olika verksamhetsområden eller producenter är det viktigt att den tjänst där användaren tar del av kundhändelserna är utformat som ett s.k. ”eget utrymme”. Detta för att de kundhändelser som hämtats av användaren inte ska anses vara inkomna och således allmänna handlingar hos den konsument som tillhandahåller tjänsten.

Utlämnandet kan också ske genom att producenten lämnar ut kundhändelser med möjlighet för användaren att använda uppgifterna för olika syften, som när användaren nyttjar en extern konsument (i syfte att ge användaren kontroll). Användaren kan därefter välja att dela uppgifterna till den externa konsumenten. Eftersom det även i den här situationen blir tal om att den enskilda begär ut uppgifterna till sig själv, om än i ett första steg, för att sedan dela uppgifterna med annan part, blir det samma konsekvenser som tidigare redogjorts för enligt offentlighetsprincipen och sekretessregleringen. Bedömningen av huruvida handlingar eller uppgifter kan lämnas ut utgår från att det är den enskilda som begär till sig själv.

4.3.5 Elektroniskt utlämnande och direktåtkomst

Det förfarande som beskrivs i Mina ärenden innebär att kundhändelser lämnas ut elektroniskt från producenterna. Elektroniskt utlämnande kan ske antingen via medium för automatiserad behandling eller via direktåtkomst. Den tjänstebeskrivning och de avtal med tillhörande villkor som avser reglera informationsutbytet inom Mina ärenden behöver utformas för att det inte ska bli tal om s.k. direktåtkomst. Skälen till detta är många men kan kort sammanfattas till följande:

- Gränserna mellan myndigheter bör i rättslig mening vara tydliga och upprätthållas av rättssäkerhetsskäl. Vid direktåtkomst tas gränsen mellan de uppgiftsutbytande myndigheterna till viss del bort,
- Genom direktåtkomst uppstår överskottsinformation, vilket ökar risken för integritetsintrång och annan spridning av känsliga uppgifter, och

- Det framgår vidare av ingresspunkt 31 i EU:s dataskyddsförordning att varje begäran från en myndighet ska vara skriftlig, motiverad, läggas fram i det enskilda fallet och inte gälla ett helt register eller leda till att register kopplas samman.

Ett mer utförligt resonemang kring skälen emot en lösning som innebär direktåtkomst finns att läsa i eSams vägledning för *Direktåtkomst och utlämnande på medium för automatiserad behandling*.

Någon legaldefinition av begreppen direktåtkomst eller utlämnande på medium för automatiserad behandling finns inte. Syftet med de olika reglerna om utlämnande av uppgifter är i regel att med hänsyn till medborgarnas integritet inskränka möjligheterna för utomstående att genom överföring av uppgifter i personregister kunna upprätta egna personregister. Den tekniska metoden för överföring av uppgifter är i det sammanhanget ointressant. Även överföring av uppgifter via internet till en persondator - som i regel innebär att uppgifterna på något sätt lagras i persondatorn trots att huvudsyftet är att innehavaren ska ta del av dem på skärmen - bör ofta vara att anse som utlämnande av uppgifter på medium för automatiserad behandling (prop.2002/03:135 s. 88 f.).

Informationshanteringsutredningen anser i ett betänkande (SOU 2015:39 s. 389 ff.) att direktåtkomst föreligger om en myndighet hos en annan myndighet har en sådan teknisk tillgång till upptagningar som avses i 2 kap. 6 § tryckfrihetsförordningen (1949:105) (i forts. TF). Detta kommer även till uttryck i Högsta Förvaltningsdomstolens dom (HFD 2015 ref 61 "LEFI Online") där domstolen konstaterade att begreppet direktåtkomst ska bestämmas med utgångspunkt i bestämmelserna i 2 kap. 6 § TF.

Förenklat man beskriva det som att om handlingarna (kundhändelserna) är att betrakta som förvarade enligt 2 kap. 6 § TF hos konsumenten så är det fråga om direktåtkomst. Om konsumenten inte har tillgång till kundhändelserna förrän producenten agerat på en begäran så talar det för att det inte är fråga om någon direktåtkomst utan istället utlämnande på medium för automatiserad behandling. Inom Mina ärenden bör lösningen som tas fram innebära att användaren initierar en begäran som konsumenten formulerar och skickar till producenten. Frågan innehåller bl.a. vad som efterfrågas, vem som framför frågan och vem som frågar. Därefter sker en rad provningar hos producenten innan ett utlämnande av hela eller delar av de efterfrågade kundhändelserna sker. Provningsen består av att t.ex. kontrollera huruvida konsumenten anslutit sig till Mina ärenden och har tecknat avtal/överenskommelse med producenten. Syftet är att säkerställa att konsumenten agerar efter uppsatta villkor och i enlighet med den tekniska tjänstebeskrivning som tas fram inom Mina ärenden. Därefter sker en behörighetsprovning om användaren är behörig att ta del av de efterfrågade kundhändelserna. För det fallet svaret är ja så lämnas kundhändelserna ut, annars skickas av producenten ett av Mina ärenden definierade felmeddelande tillbaka till konsumenten - t.ex. att användare inte är behörig att ta del av kundhändelserna. Dessa provningar sker därefter vid varje ny fråga som konsumenten skickar in på initiativ av användaren.

Det informationsutbyte som då sker inom ramen för Mina ärenden skulle inte bedömas som direktåtkomst. Att konsumenten endast får tillgång till kundhändelser efter att producenten provat behörigheten hos dels konsumenten men även den som initierar begäran, d.v.s. användaren, innebär att kundhändelserna inte kan anses vara förvarade hos konsumenten enligt 2 kap. 6 § TF. För att säkerställa att producentens utlämnande sker på medium för

automatiserad behandling och inte via direktåtkomst bör detta regleras genom de villkor som tas fram inom ramen för Mina ärenden.

4 Scenarion

Brita och Tareq driver vandrarhem och restaurang och har tagit sig igenom etablering av företaget, pionjäråret då allt var nytt och oprövat har övergått i en vardag. Administrativa sysslor börjar kännas rutinmässiga men det är ändå lätt att tappa bort viktiga datum och åtaganden gentemot myndigheterna när verksamheten snurrar på så bra som den gör med många gäster både på vandrarhemmet och i restaurangen.

Brita och Tareq har under etableringsfasen bekantat sig med utbudet av de olika typer av kundhändelser som de anslutna producenterna kan uppvisa och använder Företagstjänsten som är en av alla konsumenttjänster som kan stötta och underlätta för dem som företagare. Företagstjänsten är ansluten till Mina ärenden och kan därför bl.a. erbjuda sina kunder en ärendevy med samlad ärendeåterkoppling från det offentliga. Utöver Mina ärenden är Företagstjänsten också ansluten till Digital post som brevlådeoperatör.

4.1 Användaren

Brita och Tareq vill anställa personal och har genom intervjuer hittat Boris som verkar väl lämpad för jobbet som Receptionist på Skoogs vandrarhem AB. Tareq får uppgiften att ordna så att företaget kan anställa sin första personal, Tareq har sett att Företagstjänsten kan hjälpa honom med det.

I Företagstjänsten hämtas kundhändelser från relevanta producenter som presenteras prydligt för Tareq och Brita som får en snabb överblick över sitt företag och engagemang med det offentliga. Tareq använder nu tjänsten för att få hjälp med att ordna allt som behövs för att kunna anställa Boris som personal. När Tareq loggar in och ser ärendeöversikten med alla myndighetskontakter han och Brita haft med företaget från att de startade vandrarhemmet så tänker han:

- Oj, vad mycket vi gjort!

I Företagstjänsten anger Tareq att de vill anställa personal och fyller i deras behov, i tjänsten genereras en handlingsplan för vad de behöver göra innan Boris kan anställas. Ett kundärende skapas i ärendeöversikten som Tareq döper till "Anställa personal". Tareq ser där att han ska börja med att ansöka om arbetsgivarregistrering hos Skatteverket, något han kan göra via Skatteverkets e-tjänst som han också länkas till i Företagstjänsten. Tareq klickar på länken och gör klart ansökan hos Skatteverket och återvänder till Företagstjänsten, där ser han en kundhändelse från Skatteverket att ansökan om arbetsgivarregistrering tagits emot. Därefter ser han att han det kanske finns möjlighet att ansöka om anställningsstöd för Boris, men för att vara säker behöver Tareq komplettera med en del uppgifter från Boris. Tareq stänger Företagstjänsten för att fortsätta vid ett annat tillfälle när han hunnit prata med Boris.

Dagen efter får Tareq och Brita en avisering i sina mobiler "beslut i arbetsgivarregistreringsärendet". Tareq loggar in och noterar i ärendevyn att kundärendet "Anställa personal" uppdaterats och att arbetsgivarregistreringen är avslutat. Tack vare att Företagstjänsten också är brevlådeoperatör i Mina meddelanden kan Tareq läsa beslutet

från Skatteverket i sin helhet i Företagstjänsten. Tareq läser där att de registrerats som arbetsgivare från dags datum. Tareq ringer nu Boris för att komplettera med uppgifter. Tareq fyller i handlingsplanen med uppgifter från Boris på Företagstjänsten som löpande uppdateras i takt med att nya uppgifter tillförs. Tareq får återkoppling om att det finns goda förutsättningar för att få anställningsstöd för Boris, de kommer överens om att de ska ansöka hos Arbetsförmedlingen. På samma sätt som tidigare länkas Tareq genom Företagstjänsten till en e-tjänst där han kan ansöka om anställningsstöd.

Brita loggar in senare på kvällen i Företagstjänsten för att skicka in momsdeklarationen som Företagstjänsten sammanställt åt dem. Hon ser då i ärendeöversikten att det skett framsteg i kundärendet ”Anställa personal” och att senaste kundhändelsen är ”Arbetsförmedlingen har tagit emot ansökan om anställningsstöd”.

- *Kanon, det är på gång!*

4.2 Konsumenten

Företagstjänsten erbjuder tjänster med syfte att stötta företagare att snabbt och smidigt realisera sin affärsidé och komma igång och driva sitt företag. Detta görs primärt genom en tjänst de tagit fram där företagaren får stöd i alla delar som följer av att starta och driva företag – inklusive vilka tillstånd och registreringar som måste göras hos myndigheter och kommuner. Företagstjänsten har hört talas om byggblocket Mina ärenden och förstått att även privata företag ska kunna ansluta för att kunna ge sina kunder en samlad ärendeåterkoppling från det offentliga.

Företagstjänsten börjar med att söka information hos DIGG och hittar där information om Mina ärenden och kan läsa om vilka krav de behöver uppfylla för att ansluta som konsument. De ser också att det finns möjlighet att ansluta som brevlådeoperatör i Digital post och på så sätt låta företagare få sin digitala myndighetspost i Företagstjänsten. Eftersom Mina ärenden och Digital post är byggblock i en och samma digitala infrastruktur upplever Företagstjänsten det som enkelt att ansluta till båda byggblocken samtidigt eftersom krav och förutsättningar är likvärdiga för att ansluta som konsument respektive brevlådeoperatör.

Efter att ha anslutit till byggblocken börjar Företagstjänsten implementera stöd för samlad återkoppling från det offentliga. Företagstjänsten erbjuder redan en s.k. ärendeöversikt där deras kunder kan skapa olika kundärenden som avser lösa olika kundbehov, t.ex. anställa personal, flytta till ny lokal eller importera varor. Nu med Mina ärenden kan de också i ärendeöversikten med kundernas tillhörande kundärenden erbjuda samlad ärendeåterkoppling vilket gör det enklare för deras kunder att hålla koll och förstå vad de gjort och behöver göra i kontakten med det offentliga. Med Digital post ges också kunderna möjlighet att läsa myndighetspost i Företagstjänsten och kan också se hur de hänger samman i ärendeöversikten eftersom det går att koppla ihop ett digitalt myndighetsbrev med motsvarande kundhändelse.

Företagstjänsten upptäcker snabbt att deras kunder upplever kontakten med det offentliga enklare när de kan se sitt engagemang på ett ställe och i sin egen miljö. De upplever också att myndigheter och kommuner börjat uttrycka sig mer enhetligt och använder ett mer likartat språk sedan de börjat lämna ut kundhändelser via Mina ärenden. Detta är troligen en bieffekt av att de förhåller sig till en nationell standard och samverkar i olika producentforum. En utmaning är dock att alla myndigheter och kommuner inte anslutit till

Mina ärenden som producenter. Det skapar ”luckor” som i vissa fall kan skapa en falsk trygghet för deras kunder om de tror att de ska få ärendeåterkoppling från en aktör som inte anslutit sig. Företagstjänsten framför behovet till byggblocksansvarig som i sin tur undersöker hur de kan förenkla för de efterfrågade producenterna att ansluta.

Företagstjänsten ansluter så småningom också till byggblocket Mina ombud och kan då, utöver en förenklad och ensad fullmaktshantering, även erbjuda sina kunder att utse Företagstjänsten till s.k. juridiskt läsombud. När Företagstjänsten kan agera i egenskap av juridiskt läsombud har de möjligheten att själva bevaka och hämta kundhändelser för kundens räkning.

4.3 Producenten

De större myndigheterna och ett antal kommuner har anslutit till Mina ärenden. De har byggt upp förmågan att generera kundhändelser och kan nu visa de på sina egna Mina sidor eller lämna ut de till en extern konsument. Producenterna har förstått att det är viktigt att deras kundmöten hänger ihop, oavsett om det sker direkt i deras egna e-tjänster eller indirekt via en extern konsument. Därför får kunden del av samma kundhändelser på deras egna Mina sidor som producenten lämnat ut till externa konsumenter.

Producenterna genererar kundhändelser i sina verksamhetssystem för allt som de anser kan vara av intresse för kunden att veta. Vissa händelser innebär också att kunden informeras via Digital post. I dessa fall skapas både en kundhändelse och ett meddelande. Kundhändelsen och meddelandet innehåller metadata som gör att det går att koppla en specifik kundhändelse till motsvarande meddelande och vice versa. På så sätt kan en brevlådeoperatör i Digital Post som också är ansluten som konsument till Mina ärenden visa hur meddelandet förstås i en producentprocess eller ett kundärende.

Producenterna träffas regelbundet i producentforum för att framföra behov av vidareutveckling till byggblocksansvarig och utbyta erfarenheter producenter emellan. Producenter som håller samma typ av information har valt att börja ensa sitt språk och hur de utformar kundhändelser för att det ska bli enklare och tydligare för kunden. Producenterna får också återkoppling från externa konsumenter kring hur kunder upplever utformningen av vissa kundhändelser samt hur de hänger samman med andra producentprocesser. Detta skapar värdefulla insikter för producenterna som kan vidareutveckla sina kundhändelser men också får ökad förståelse för hur deras producentprocesser hänger samman i olika kundärenden.

Vissa myndigheter och kommuner upplever det svårt eller för resurskrävande att börja generera kundhändelser och ansluta till Mina ärenden. Privata aktörer som tillhandahåller olika system som används hos producenterna, typiskt sett ett verksamhetssystem, väljer därför att anpassa sina system för att kunna generera kundhändelser och ansluta till Mina ärenden. På så sätt kan en producent ansluta och lämna ut kundhändelser för initialt endast en eller några enstaka producentprocesser. Vissa företag börjar därefter ta fram mer omfattande lösningar som gör det enkelt för olika producenter att ansluta till Mina ärenden – på samma sätt som avsändare inom digital post kan utveckla en egen förmedlartjänst likväl som att upphandla en.

De producenter som anslutit till Mina ärenden upplever att efterfrågan minskat i deras kanaler och att färre hör av sig för att fråga hur det går med deras ärende. De upplever också färre klagomål och att kunderna känner sig mer trygg eftersom kunderna nu ges möjlighet att möta producenten där det passar kunden bäst – direkt eller indirekt.

5 Beroenden till andra byggblock

5.1 Identitet & Auktorisation

Information om kundhändelser är potentiellt känslig och behöver skyddas så att den inte blir spridd till obehöriga. Informationen skickas mellan många parter i infrastrukturen (producenter, konsumenter och användare) och i varje led behöver skyddet finnas.

Skyddet av information sker i två steg. Det första handlar om att säkerställa att den part man kommunicerar med är den part den utger sig för att vara. Detta brukar kallas autentisering. Både användare och system behöver autentiseras, men det sker tekniskt på olika sätt. Autentisering av användare kan t.ex. ske med hjälp av e-legitimation medan autentisering av system oftast handlar om någon form av certifikatskontroll.

En hämtning av kundhändelser sträcker sig över flera system, potentiellt med flera producenter. Kundupplevelsen för användaren skulle bli dålig om hen tvingas att autentisera sig för varje ny part. Därför behövs någon sorts standardiserad ”single-sign-on”-lösning där man i varje steg kan använda den autentisering som gjorts tidigare i kedjan.

Det andra steget handlar om auktorisation. När man väl säkerställt vem parten man kommunicerar med är så behöver denna parts behörigheter kontrolleras. Vad får denna part göra och vilken information får den ta del av? Detta kan vara en komplex fråga då det kan finnas många olika sätt man får behörighet till viss information. Till exempel är en privatperson ’automatiskt’ behörig att ta del av sina egna kundhändelser (undantag finns t.ex. inom sjukvård), men om personen skall ta del av andras kundhändelser (företag eller annan privatperson) behövs någon form av behörighet t.ex. firmateckning eller fullmakt. Även system behöver auktoriseras för att säkerställa att systemet i fråga har rätt att hantera kundhändelser av en viss typ och för att säkerställa att systemet (och dess leverantör) förbundit sig att följa de regler som reglerar förhållandet mellan aktörer inom Mina ärenden.

Det finns idag otaliga mönster och tekniker för autentisering och auktorisation. För att Mina ärenden ska bli framgångsrikt och kunna användas över hela offentliga Sverige måste tröskeln för att ansluta vara låg. Därför vore det önskvärt med ett standardiserat angreppssätt för autentisering och auktorisation. Det standardiserade angreppssättet kan också innehålla centrala lösningar, men även om det inte gör så är standardiserade mönster, behörighetsstrukturer och likartade tolkningar av firmateckningsregler önskvärda.

Inom Ena-infrastrukturen finns byggblocken Identitet och Auktorisation. Vår bedömning är att hanteringen av autentisering faller inom ramen för byggblocket Identitet och att frågan om auktorisering hamnar hos just byggblocket med samma namn. Det är idag två olika byggblock, men lösningarna i dem behöver hänga ihop och därför hanterar vi dem i detta dokument som ett beroende.

5.2 Mina ombud

Om användaren är ett ombud som genom en konsuments tjänst vill hämta kundhändelser från en eller flera producenter för någon annan krävs förmågan att kontrollera huruvida ombudet har en fullmakt för den enskilde men också att fullmakten är utformad på ett sådant sätt att den häver ev. sekretess som gäller för en kundhändelse. Denna kontroll kan antingen centraliseras genom att t.ex. byggblocksansvarig utför den för producentens räkning eller genomföras hos respektive producent. Det sistnämnda skulle innebära ett "hårt" beroende mellan byggblocken Mina ärenden och Mina ombud på så sätt att en producent måste vara ansluten till Mina ombud för att kunna lämna ut kundhändelser till ett ombud. Detta skulle innebära att byggblocken Mina ärenden och Mina ombud skulle utformas på ett sådant sätt att kraven för att ansluta till respektive byggblock bör vara likartade och bygga på gemensamma eller liknande lösningar för att inte skapa trösklar för en anslutning till det andra byggblocket.

Utöver ovanstående beroende bör Mina ombud stödja möjligheten till vad som skulle kunna benämnas för att utnämna juridiska läsombud. Alltså att en fullmakt kan utfärdas för en organisation och inte enbart en fysisk person. Med juridiskt läsombud kan konsumenter som tillhandahåller en tjänst inom Mina ärenden också agera i egenskap av ombud för den enskilde och på så sätt hämta kundhändelser för den enskildes räkning på egen hand och stödja den enskilde i dess kontakt med det offentliga. Närmare om möjligheterna som juridiskt läsombud skapar beskrivas närmare i avsnitt 4 - Scenarion.

5.3 Indexering

Som beskrivits i avsnitt 2.2.3 **Fel! Hittar inte referensälla.** så finns ett behov av kundhändelseindex när fler producenter som håller samma kundhändelsetyp ansluter till Mina ärenden. Den primära nyttan är att skapa effektivitet där konsumenten genom indexet kan få svar vart efterfrågad information finns att hämta istället för att fråga samtliga producenter som potentiellt kan ha informationen.

5.4 Adressregister

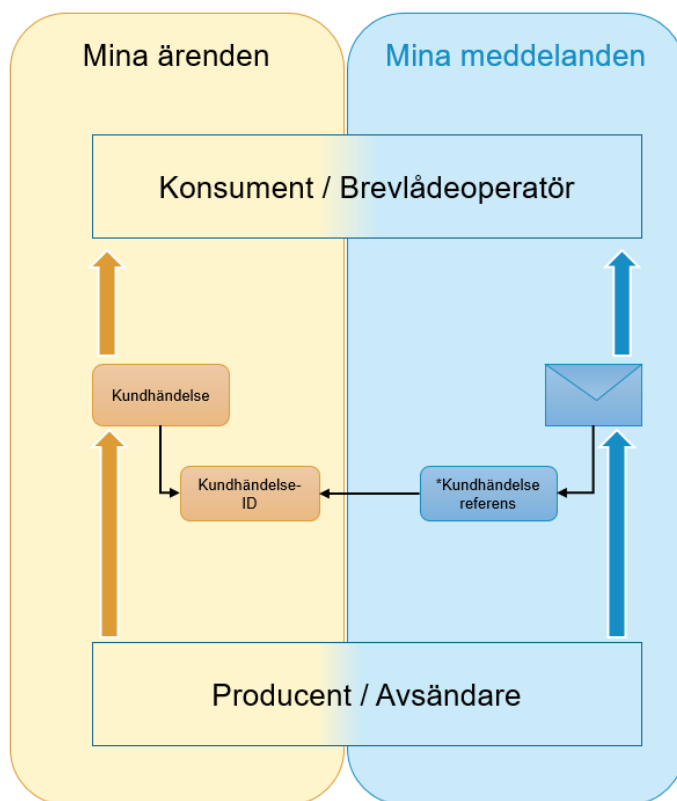
I avsnitt 2.2.1 beskrivs behovet av det som i denna beskrivning kallas för tjänstekatalog för att skapa förutsättningar för teknisk skalbarhet vid anslutning av nya aktörer. Behovet är således att aktörernas tekniska adresser finns centraliserade och uppdaterade för att aktörer, befintliga eller nya, ska kunna skicka frågor och svar. För att Sveriges digitala infrastruktur ska hålla samman där aktörer kan verka i olika roller inom olika byggblock är det önskvärt att behovet av en tjänstekatalog realiserats på liknande sätt i de olika byggblocken

5.5 Digital post

De tankar som ligger till grund för initiativet Mina ärenden som handlar om ett behov om att ge enskilda en samlad ärendeåterkoppling har på olika sätt försökt realiserats på området Digital post efter en rapport som skrevs 2015.² I dagsläget innebär det att det finns stöd för att populära meddelanden med metadata som skulle kunna användas för att visa hur ett meddelande ska förstås i en verksamhetsprocess i kundens digitala brevlåda. Denna möjlighet används dock inte av någon avsändare i dagsläget i byggblocket Digital post och ingen brevlådeoperatör har heller byggt in stöd i brevlådan som stödjer sådan metadata.

² Skatteverkets slutrapport *Ärendeöversikt och aviseringstöd, utredning för Mina meddelanden*, 2015.

Samordning mellan byggblocken måste därför ske för att förklara hur lösningen som tas fram inom Mina ärenden förhåller sig till det arbete som skett på området tidigare inom Digital post. Förslagsvis är Mina ärenden det initiativ som ersätter tidigare försök att realisera en ärendeöversikt inom digital post och att dessa två byggblock med tillhörande lösningar kan existera var för sig men även harmonisera tillsammans. Det finns nämligen ingen motsättning mellan meddelanden och kundhändelser och en aktör som verkar som brevlådeoperatör eller avsändare kan likväl också agera i rollen som konsument respektive producent inom ramen för Mina ärenden. En kundhändelse skulle kunna kopplas till ett unikt meddelande och vice versa. På så sätt kan en brevlådeoperatör som också anslutit som konsument i Mina ärenden hämta kundhändelser och visa för kunden hur ett meddelande förhåller sig till t.ex. en producentprocess eller ett kundärende. Brevlådeoperatören ges med kundhändelser förutsättningar att erbjuda sina kunder en ärendeöversikt med tillhörande meddelanden samtidigt som Mina ärenden också fungerar lika bra för andra aktörer utanför Digital post-sfären.



Figur över hur Mina ärenden och Mina meddelanden kan fungera som infrastrukturer var för sig men även harmoniserar tillsammans för det fall en aktör väljer att ansluta till båda infrastrukturerna.

*Kundhändelsereferens är ett attribut som behövs i ett meddelande för att kunna hänvisa till en unik kundhändelse och således kunna koppla samman en kundhändelse med ett meddelande.

6 Färdplan

6.1 Leveranser

Mina ärenden bör utvecklas och införas successivt så att lösningen tillgodoser respektive rollers faktiska behov och möter upp de reella utmaningar som uppstår vid en faktisk användning. Många av de utmaningar som identifierats bär på en omfattande komplexitet som kommer vara svår, eller för att inte säga omöjlig, att lösa utan en iterativ utveckling som sker samtidigt som att lösningen också faktiskt börjar användas.

Första version – december 2022

Mina ärenden har övergått till utvecklingsfas och realiserat en första lösning som möjliggör för standardiserat utbyte av kundhändelser som bygger på ett fråga-svar mönster mellan offentliga aktörer. Som stöd för att komma igång tillhandahålls en tjänstebeskrivning som tillgodoser behoven av hög precision i begäran med hjälp av ett antal sökparametrar samt förutsättningar för identifierade tillämpningar av kundhändelser.

Utöver tjänstebeskrivning tillhandahålls stöd i form av en första version av anslutningsguide, avtalsmallar samt begreppsmodell.

Första versionen av anslutningsguiden innehåller:

- Förklaring över vad kundhändelser och kundhändelsetyper är och hur de mappar mot kundhändelsekategorier och producentprocesser
- Standardiserad namnsättning av kundhändelsetyper
- Förklaring av olika attribut
- Kundhändelsetyper och dess mappning mot behörighetsobjektstyper
- Översiktlig förklaring av Mina ärenden och dess förhållande till andra byggblock

Utöver ovanstående ska enklare prototyper för samverkan mellan producenter och konsumenter tas fram för:

- Centraliserad kundhändelsetypskatalog
- Anslutningsregister
- Flera producenttjänster och ett konsument-GUI
- Indexlösning

Vidareutveckling – juni 2023

Lösningen har kompletterats med:

- möjlighet för anslutning av privata aktörer som konsumenter. För det fall det inom Sveriges digitala infrastruktur anses att en sådan anslutning ska ske i takt eller ensat

med andra relevanta byggblock ska ett förslag/koncept för hur anslutning kan ske avseende tekniska, organisatoriska och legala krav.

- stöd för hantering av fullmakter för juridisk person, s.k. juridiskt läsombud
- versionshanteringspolicy
- en första version av kundhandelsetypskatalog och stöd för hämtning av kundhändelser med ökad precision.

Fler piloter genomförs i syfte att validera och kunna vidareutveckla lösningen.

Introduktion – december 2023

Mina ärendens lösning valideras för att säkerställa möjlighet för en bredare utrullning till producenter i form av myndigheter, kommuner och regioner.

Mina ärenden övergår från ett decentraliserad anslutningsförfarande till att byggblocksansvarig övertar anslutningsansvaret för samtliga producenter & konsumenter. Till detta finns nödvändiga centrala komponenter som möjliggör för en ökad skalbarhet avseende anslutning av nya aktörer. Första privata konsumenterna ansluter. Aktörer ser en möjlighet att bidra i Mina ärenden och nya affärsmodeller utvecklas. Det finns en kundhandelsetypskatalog som innehåller anslutna producenters producentprocesser.

Etablering – 2024

Samtliga större myndigheter och några kommuner har anslutit till Mina ärenden. Byggblocksansvarig har identifierat och realiserat lösningar som minskar tröskeln för mindre aktörer att ansluta. Affärsmodeller vidareutvecklas. Nya privata konsumenter ansluter.

Utveckling och förvaltning finansieras nu via anslag till byggblocksansvarig myndighet.

Tillväxt 2025-2026

Förutsättningar finns för konsumenter att skapa en samlad ärendeåterkoppling på ett eller flera kundärendedområden. Förslag på reglering för att öka anslutningstakten läggs fram. Genom att fler producentprocesser tillgängliggörs i kundhandelsetypskatalogen ges konsumenter möjlighet att för kunden koppla ihop och förstå hierarkiska strukturer mellan olika producenter och ta fram lösningar som underlättar för sina kunder i kontakten med det offentliga.

Mina ärendens lösning bygger till stor del på samma lösningar som övriga byggblock tagit fram, genom att samma teknik och lösningar används i hela Sveriges digitala infrastruktur är det enkelt för aktörer som anslutit till andra byggblock att även ansluta till Mina ärenden.

Mognad 2027 och framåt

En standard som tillgodoser identifierade behov är realiserad. Centraliserade komponenter är realiserade. Byggblocket är nu en naturlig del i det offentligas direkta och indirekta kundmöten.

7 Risk- och konsekvensanalys

En övergripande risk- och konsekvensanalys har genomförts inom byggblocket. Det som skulle kunna benämnas som projektrisker har lämnats utanför analysen. Nedan följer en textuell och generaliserad sammanfattning av de risker och föreslagna åtgärder som identifierats. De är återgivna nedan utan inbördes ordning. Det kan konstateras att inga risker som bedöms som allvarliga kvarstår efter beaktande av möjliga åtgärder (nettoriskvärde).

- Producenter ser begränsad nytta med en anslutning eftersom mycket av nyttan är ”indirekta”, alltså uppstår hos någon annan utanför producenten. Den ”direkta” nyttan kan också upplevas som begränsad eftersom man bedömer att det är liten efterfrågan som är av karaktären att kunden vill veta vad som händer med deras ärende. Detta kan innebära att få aktörer väljer att ansluta till byggblocket. Möjliga åtgärder är att ta fram en gemensam anslutningsstrategi för hela Sveriges digitala infrastruktur samt mäta och kunna visa på reell nytta hos aktörer som valt att ansluta.
- En anslutning till Mina ärenden upplevs som komplex och/eller svår att förstå hur det hänger ihop med övriga byggblock inom Sveriges digitala infrastruktur. Detta minskar anslutningstakten och riskerar att skada förtroendet för Mina ärenden och Sveriges digitala infrastruktur som helhet. De lösningar som Mina ärenden tar fram måste därför ensas tillsammans med övriga byggblock så att byggblocken i stort bygger på liknande teknik och lösningar. För det fall avsteg sker från andra byggblock ska dessa kunna motiveras och kommuniceras. Vidare bör anslutningsstöd tas fram som sänker trösklarna för en anslutning. Aktörer som kan agera i nya roller som gynnar en ökad anslutning eller som sänker trösklarna för en anslutning bör undersökas och uppmuntras, t.ex. leverantörer av verksamhetssystem.
- Mina ärenden är underfinansierat för att kunna realisera lösningar som bygger på att centraliserade komponenter utvecklas och förvaltas. Detta kan innebära att utveckling som senare bedöms som trängande inte kan realiseras vilket leder till att lösningen inte tillgodoser prioriterade behov och minskar förtroendet för lösningen. Detta kan motverkas genom att byggblocket säkerställer långsiktig finansiering innan designval av kostnadsdrivande centrala komponenter fattas.
- Centraliserade komponenter ställer höga krav på tillgänglighet eftersom hela eller delar av Mina ärenden inte kan användas för det fall komponenten är otillgänglig. Detta riskerar att underminera förtroendet för Mina ärenden när användare upplever att det är säkert att de kan ta del av relevanta kundhändelser. Detta säkerställs genom att lösningen designas för tillräcklig tillgänglighet och regelbunden testas för att säkerställa att de möter behoven. Vid förväntade stora volymer kan dessa samordnas för att minska för hög belastning.

- Omfattande integritetsförluster kan uppstå när stora mängder kundhändelser finns tillgängliga att utlämnas enligt en nationell standard med många anslutna konsumenter/producenter. Detta kan även innebära omfattande förtroendeskadorna för enskilda aktörer likväl som infrastrukturen som helhet. Designval för lösningar inom Mina ärenden kan minska potentiell skada. Vidare ska lösningen vara föremål för regelbundna säkerhetstester och revision.
- Mina ärenden används inte av producenter och/eller konsumenter för att det är för dyrt att ansluta vilket innebär att beräknad nytta för infrastrukturen inte realiseras. Genom att Mina ärenden utformar lösningar som i hög grad beaktar behovet av låga trösklar för anslutning minskar risken. Leverantörer av verksamhetssystem kan utföra hela/delar av den anpassning som behöver ske för en anslutning till Mina ärenden. Det finns möjlighet att söka finansiering för nödvändig utveckling på producentsidan.
- I takt med att fler ansluter blir förändringar av Mina ärenden allt svårare/trögare att genomföra. Nödvändiga förändringar som skulle innebära en ökad nytta för användarna blir därför svåra att implementera. Mina ärenden har en plan för versionshantering samt en förändringspolicy som reglerar tvingande förändringar av lösningen. Så "bra" lösning som möjligt innan Mina ärenden övergår till en tillväxtfas genom att löpande utvärdera och validera de lösningar som tas fram.
- Aktörer saknar tillit till byggblocksansvarigs anslutningsprocess vilket riskerar att skapa en splittring mellan aktörer och urholka förtroendet för Mina ärenden. Möjliga åtgärder är att villkor och krav för anslutning är väl genomarbetade och förankrade med relevanta aktörer. Anslutningsvillkor bör i största möjliga mån också ensas mellan byggblocken i infrastrukturen.

8 Dokumenthistorik

Version	Datum	Ändringar	Ansvarig
V 0.1	200826	Dokumentmall skapat	Mårten J
V0.2	201001	Dokument anpassat till Mina Ärenden	Susanna S
V 0.3	201120	Dokumentet publicerat i gemensamt samarbetsrum	Susanna S
V 0.4	201123	Dokumentet kompletterat med rättsliga förutsättningar, ändrat sparform, tillagt avsnitt för dokumenthistorik	Susanna S
V 0.5	201211	Dokument uppdaterat med arkitektur – koncept Mina Ärenden	Susanna S
V 0.6	210119	Dokument kompletterat med arkitektur – koncept avseende Ärendegrupper, avsnitt Leverabler samt milstolpar reviderat	Susanna S
V 0.7	211213	Dokumentet revideras med ändrad struktur och nya rubriker. Förändrat fokus – från ärendegrupper till kundhändelser. Dokument uppdaterat med VPC.	Johan T
V 0.71	211215	Dokumentet uppdaterat med ny BMC.	Johan T
V 0.71	211221	Nytt arkitekturkapitel påbörjat. Nytt avsnitt med scenarier.	Johan T
V 0.72	220105	Arkitekturkapitel kompletterat – börjat beskriva utifrån ett process- och förmågeperspektiv.	Johan T
V 0.73	220107	Ny begreppsmodell	Johan T
V 0.74	220111	Arkitekturkapitel kompletterat – centrala komponenter	Johan T
V 0.75	220114	Beroenden beskrivna i eget kapitel	Johan T
V. 0.8	220117	Arkitekturkapitel kompletterat – möjliga implementationssätt	Johan T
V. 0.81	220303	Inarbetat externa synpunkter, förtydligat kap 1.5 och 1.10	Jakob F
V.0.9	220321	Kompletterat kap. 3 med rättslig analys	Johan T
V.0.91	220427	Kompletterat avsnittet Nyttoanalys	Jakob F
V.1.0	220428	Avsnitt 1.8 Nyttoanalys korrigerat efter synpunkter från KO Samhällsekonomi och nytta	Johan T