



Boverket

Myndigheten för samhällsplanering,
byggande och boende

RAPPORT 2018:4



Mina meddelanden

Boverkets anslutning till den digitala
tjänsten Mina meddelanden

Mina meddelanden

Boverkets anslutning till den digitala tjänsten Mina meddelanden

Titel: Mina meddelanden
Rapportnummer: 2018:4
Utgivare: Boverket, januari 2018
Upplaga: 1
Tryck: Boverket internt
ISBN tryck: 978-91-7563-526-2
ISBN pdf: 978-91-7563-527-9
Sökord: (fylls i av informationsenheten)
Diarienummer: 3.4.1 4782/2016

Rapporten kan beställas från Boverket.

Webbplats: www.boverket.se/publikationer
E-post: publikationsservice@boverket.se
Telefon: 0455-35 30 00
Postadress: Boverket, Box 534, 371 23 Karlskrona

Rapporten finns i pdf-format på Boverkets webbplats.
Den kan också tas fram i alternativt format på begäran.

Förord

Boverket har fått i uppdrag att under 2017 ansluta myndigheten till tjänsten Mina meddelanden med alla meddelandeflöden som adresseras till personer eller organisationer som kan skickas digitalt. Boverket ska även analysera vilka andra typer av meddelanden som kan skickas via Mina meddelanden utöver de som skickas per post i dag. Uppdraget ska redovisas senast den 31 januari 2018.

Rapporten är sammanställd av Stefan Johannesson.

Karlskrona januari 2018

Yvonne Svensson
stf generaldirektör

Innehåll

Sammanfattning	5
Uppdraget	6
Genomförande	7
Kartläggning	7
Analys och resultat	8
Prioritering av meddelandeflöden	8
Inventering av tjänsteutbud för Mina meddelanden	9
Informationsklassning och avtal	9
Teknisk utveckling och införande	10
Anslutna meddelandeflöden.....	10
Teknisk lösning	11
Tre separata applikationer	11
Dela digitalt.....	12
Analys och vidareutveckling	13
Analys.....	13
Vidareutveckling	14

Sammanfattning

Boverket fick i regleringsbrevet för 2017 uppdraget att ansluta till tjänsten Mina meddelanden med alla meddelandeflöden som adresseras till personer eller organisationer och som kan skickas digitalt samt att analysera vilka andra typer av meddelanden som skulle kunna skickas via Mina meddelanden utöver de som skickas per post i dag.

Uppdraget har genomförts i projektform, och projektgruppen fick i uppgift att ansluta de av Boverkets befintliga meddelandeflöden som är möjliga att skicka via Mina meddelanden samt att utveckla en generisk och långsiktigt teknisk lösning som harmoniserar med myndighetens befintliga it-infrastruktur och digitala strategi.

Projektet inleddes med en utrednings- och analysfas som omfattade att kartlägga Boverkets befintliga meddelandeflöden, att utreda tekniska förutsättningar samt att inventera vilka befintliga tjänster för meddelandeförmedling och utskrift som finns på marknaden. Projektet övergick därefter till en utvecklings- och införandefas där tekniska komponenter utvecklades och integrerades i Boverkets it-infrastruktur. Denna projektfas omfattade även utbildningsinsatser för handläggare avseende nya arbetsätt och rutiner.

I december 2017 anslöt Boverket flera meddelandeflöden som ingår i den dagliga handläggningen, och i januari 2018 skickades årsbesked för utbetalda bidrag till enskilda näringsidkare med Mina meddelanden.

Boverkets kostnader för porto och hantering av olika typer av utskick och försändelser är i dagsläget relativt låga. Den primära drivkraften för myndighetens anslutning till digitala tjänster som Mina meddelanden är snarare viljan att kunna erbjuda en ökad valfrihet för den enskilda medborgaren att få myndighetsinformation via de kanaler han eller hon önskar. Anslutningen till Mina meddelanden och till en utskriftstjänst är därför viktiga komponenter i Boverkets strävan mot att kunna erbjuda en effektiv förvaltning baserad på digitala arbetsflöden.

Uppdraget

Boverket fick i regleringsbrevet för 2017 följande uppdrag:

”Anslutningen till Mina meddelanden är i dag för låg för att tjänsten ska vara effektiv. För att realisera förväntad besparingspotential och öka användarnyttan ska Boverket under 2017 ansluta till tjänsten Mina meddelanden med alla meddelandeflöden som adresseras till personer eller organisationer som kan skickas digitalt. Boverket ska även analysera vilka andra typer av meddelanden som kan skickas via Mina meddelanden utöver de som skickas per post i dag, exempelvis påminnelser eller bekräftelser – i syfte att öka servicegraden.”

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast den 31 januari 2018.

Genomförande

Kartläggning

Projektet inleddes med en kartläggning och analys av vilka typer av meddelanden som skickas i dag. Utgångspunkt för analysen var huvudprocesserna i Boverkets verksamhetsledningssystem.

Boverkets huvudprocesser

Svara på frågor och remisser

Processen omfattar hanteringen av frågor och remisser som inkommer till Boverket. Den ska se till att medborgare och övriga intressenter får information och insyn enligt en demokratisk ordning.

Ta fram/ändra regler

I den här processen tar man fram nya eller ändrade regler som leder till en enhetlig rättstillämpning och bra rättssäkerhet.

Hantera bidrag

Processen omfattar bland annat ansökan av statligt stöd som hanteras av Boverket, överklagande, ramfördelning, utbetalning samt införande av nya bidrag och stöd.

Följa, utvärdera och redovisa

I processen ingår arbetet med regeringsuppdrag till Boverket samt egeninitierade uppdrag som initieras via exempelvis instruktion, regleringsbrev, omvärldsanalys, löpande uppföljning och verksamhetsplanering.

Genomföra tillsyn

Genom tillsyn säkerställer Boverket en rättssäker, enhetlig och korrekt tillämpning av författningarna inom myndighetens tillsynsområden, t.ex. marknadskontroll av byggprodukter och energideklarationer.

Hantera garantier och regresser

Inom verksamhetsområdet kreditgarantier omfattar processen hantering av garantiansökningar, ansökningar om ersättning vid skada och regresshantering. Processen ska bidra till att gällande förordningar för kreditgarantier följs och att hanteringen blir effektiv, rättssäker och enhetlig.

Analys och resultat

Delprocesserna under varje huvudprocess analyserades och resulterade i en sammanställning över samtliga meddelandeflöden där Boverket skickar information. Sammanställningen var en nulägesbeskrivning och omfattade information avseende:

- beskrivning av informationsinnehåll
- utskicksmetod (papper, e-post eller e-tjänst)
- mottagare (privatperson, organisation eller annan myndighet)
- om Boverket har tillgång till personnummer/organisationsnummer
- om rekommenderat brev med mottagningsbevis krävs
- vem som initierar kommunikationen
- uppskattad volym under 2017.

Resultatet av sammanställningen visade att Boverket endast skickar några få meddelandetyper till privatpersoner eller enskilda firmor. Med undantag från de utskick som görs från hanteringen av bidrag är antalet utskick till privatpersoner eller enskilda firmor ytterst få sett i relation till Boverkets totala mängd av utgående handlingar. Resultatet visar också att i de utskick som förekommer till organisationer är mottagaren oftast en kontaktperson som inte är vd eller firmatecknare.

Prioritering av meddelandeflöden

De identifierade meddelandeflödena prioriterades sedan. Fokus lades på att ersätta utskick per post där mottagaren är privatperson eller enskild firma. Lägre prioritet fick meddelandeflöden där mottagaren är en kontaktperson i en organisation. Anledningen till att denna grupp prioriterades ner är att det finns en risk för ökad administration i den mottagande organisationen då det endast är firmatecknare/vd som har möjlighet att läsa meddelandena med undantag av de fall där kontaktpersonen utsetts till ombud.

Meddelandeflöden där Boverket inte har tillgång till personnummer/organisationsnummer, och kommunikationen inte initieras av Boverket, valdes bort. I dag saknas även möjlighet att skicka information via Mina meddelanden till andra myndigheter eller att skicka meddelanden som kräver ett mottagningsbevis, så även dessa flöden valdes bort.

Inventering av tjänsteutbud för Mina meddelanden

Med utgångspunkt från information som inhämtats från Skatteverket och förmedlare, genom medverkan på informationsträffar och genom information på Mina meddelandens webbplats identifierades möjligheten att kombinera Mina meddelanden med en utskriftstjänst och på så sätt minimera manuell hantering av fysiska brevutskick från Boverket. En utskriftstjänst skulle dessutom kunna användas i de fall det inte är möjligt att skicka via Mina meddelanden på grund av att personnummer/organisationsnummer inte finns tillgängligt.

Projektet fann att den tekniska lösningen, förutom anslutningen till Mina meddelanden, även skulle omfatta möjlighet till utskick av fysiska brev via en förmedlare.

Informationsklassning och avtal

Som avsändande myndighet ansvarar Boverket för att de meddelanden som skickas via Mina meddelanden är informationsklassade enligt Myndighetens för samhällsskydd och beredskap (MSB) rekommendationer (MSB 0040-09). Varje informationsmängd som skickas via Mina Meddelanden har definierats och tilldelats en skyddsklass.

Under november och december 2017 har avtal tecknats med Skatteverket och vald förmedlare.

Teknisk utveckling och införande

Kravställning, systemutveckling och införande av nya arbetsrutiner genomfördes med ett agilt arbetssätt. Själva utvecklingsarbetet inleddes med utveckling av en prototyp för att verifiera kritiska delar i informationsflöden samt för att ge en bild av den slutliga lösningen. Prototypen utvärderades under juni 2017 varefter det tekniska utvecklingsarbetet med applikationerna påbörjades. Parallellt med utvecklingsarbetet genomfördes detaljstudier tillsammans med handläggarna avseende de arbetsrutiner där meddelandeflödena skulle förändras.

Systemtester genomfördes under november 2017, och införande av det första meddelandeflödet skedde i december.

Anslutna meddelandeflöden

Boverket har under 2017 anslutit flera meddelandeflöden, och mottagaren kan få information digitalt från Boverket i samband med nedanstående händelser:

- bekräftelse på mottagen ansökan
- begäran om komplettering av ansökan
- påminnelser
- beslut
- årsbesked för utbetalda bidrag till enskilda näringsidkare.

Under 2018 uppskattas volymen på digitala meddelanden som kommer att skickas från Boverket till förmedlaren till ca 4 500 st. Av dessa kommer en del att skickas via Mina meddelanden, i de fall mottagarna är anslutna, och resterande del kommer att distribueras som fysiska brev.

Teknisk lösning

Boverket har valt att minimera egen systemutveckling och i stället använda en extern förmedlingstjänst och kanalväxel. Förmedlaren ansvarar för att skicka meddelandet till personen eller organisationen i de fall dessa är registrerade i förmedlingsadressregistret. I de fall då mottagaren inte finns med i förmedlingsadressregistret skickar förmedlaren meddelandet som ett fysiskt brev.

Lösningen är tjänstebaserad och generisk, vilket medför att nya meddelandeflöden kan ansluta med mindre anpassningar i det anslutande verksamhetssystemet. Lösningen kan även användas helt fristående utan någon koppling till ett verksamhetssystem. Då Boverket valt att använda tjänster hos en förmedlare finns det ett väl definierat gränssnitt för kommunikation mellan Boverket och förmedlaren.

Tre separata applikationer

Den tekniska lösningen består av tre separata applikationer/tjänster.

Utskick

Applikationen installeras på användarens dator och blir tillgänglig via utskriftsfunktionen i det program som används (t.ex. Microsoft Word). Metadata avseende mottagare och meddelandeinformation registreras av handläggaren innan meddelandet med det inkluderade dokumentet skrivs ut och därmed skickas till kommunikationsgränssnittet.

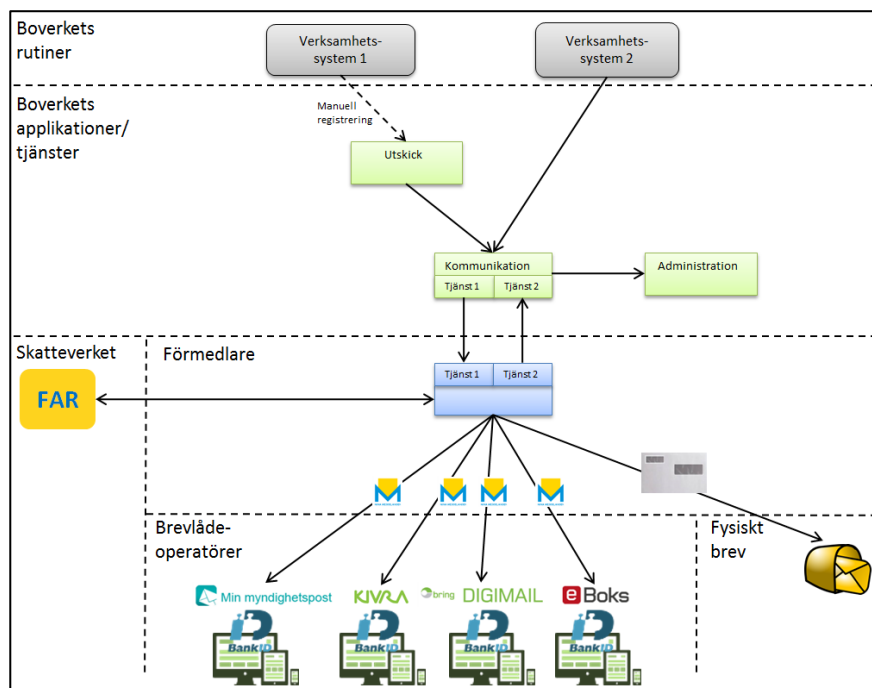
Kommunikation

Denna applikation står för kommunikationen mellan Boverket och förmedlaren. Meddelanden som initieras i utskicksapplikationen eller i verksamhetssystem skickas via denna modul till förmedlaren. När meddelanden initieras från ett verksamhetssystem krävs ingen registrering av metadata eftersom detta då hämtas automatiskt från systemet. För varje meddelande som skickas loggas metadata och kvittens för att möjliggöra en effektiv uppföljning.

Administration

I denna applikation kan meddelanden följas från att de skapas och skickas från ursprungsapplikationen tills att bekräftelse kommer från förmedlaren att meddelandet överförts till brevlådeoperatören eller skickats som fysiskt brev. I applikationen finns det möjlighet att i detalj se vilken in-

formation som har skickats och att ta fram statistik över genomförda utskick.



Dela digitalt

Boverket har under projektet konstaterat att den tekniska lösningen med extern förmedlare för Mina meddelanden i kombination med en utskriftstjänst inte är så vanligt förekommande. Den erfarenhet som Boverket har fått hittills pekar på att den framtagna lösningen kan vara mycket användbar och kostnadseffektiv för mindre myndigheter. Boverket ser därför positivt på om andra myndigheter önskar ta del av projektets erfarenheter.

Analys och vidareutveckling

Analys

Under projektet har ett antal interna informationsinsatser genomförts på Boverket med syftet att visa på möjligheterna med Mina meddelanden, öka medarbetarnas kunskap och inspirera till idéer om ytterligare användningsområden för tjänsten i myndighetens verksamhet som kan leda till en ökad service för allmänheten, intern effektivisering och därmed kostnadsbesparingar. Det kan t.ex. handla om olika typer av påminnelser eller bekräftelser.

Nedanstående områden har identifierats som potentiella möjligheter för framtida digitala utskick via Mina meddelanden. Varje meddelandetyp måste dock utredas ytterligare ur ett juridiskt perspektiv och lämplighetsperspektiv.

Påminnelser och servicemeddelanden

Påminnelser till byggnadsägare

Genom att kombinera byggnaders egenskaper och ägaruppgifter hämtade från Lantmäteriets byggnadsregister och Boverkets energideklarationsregister skulle det vara möjligt att rikta påminnelser och servicemeddelanden till byggnadsägare när den ägda byggnaden uppfyller valda kriterier.

Exempel på sådana egenskaper är byggnadsår, hustyp, geografiskt område, datum för utförd energideklaration, energiklass och energislag. Exempel på meddelanden som då är möjliga att skicka är:

- påminnelse om att förnya energideklarationen (giltig i tio år)
- servicemeddelande om att det finns statliga stöd att söka.

Utskick av registerutdrag (GDPR)

När EU:s nya dataskyddsförordning (GDPR)¹ börjar gälla den 25 maj 2018 kan man förvänta en ökad efterfrågan på utdrag från Boverkets olika informationssystem. Dessa registerutdrag skulle kunna skickas via Mina meddelanden.

¹ General Data Protection Regulation

Vidareutveckling

Boverket kommer att följa utvecklingen och kontinuerligt utvärdera dels om nya tillkommande meddelandeflöden ska anslutas till Mina meddelanden, dels om förutsättningarna ändras så att meddelandetyper som i dag inte är möjliga att ansluta blir möjliga då tjänsten Mina meddelanden utvecklas.

Boverkets kostnader för porto och hantering av olika typer av utskick och försändelser är i dagsläget relativt låga. Den primära drivkraften för myndighetens anslutning till digitala tjänster som Mina meddelanden är snarare viljan att kunna erbjuda en ökad valfrihet för den enskilda medborgaren att få myndighetsinformation via de kanaler han eller hon önskar. Anslutningen till Mina meddelanden och till en utskriftstjänst är därför viktiga komponenter i Boverkets strävan mot att kunna erbjuda en effektiv förvaltning baserad på digitala arbetsflöden. Med utvecklingen av en teknisk lösning för Mina meddelanden har Boverket skapat en viktig komponent och byggkloss som kan användas i det fortsatta digitaliseringsarbetet.



Box 534, 371 23 Karlskrona
Telefon: 0455-35 30 00
Webbplats: www.boverket.se