

Plan

eSams plan 2023/2024

ES2023-07





Innehållsförteckning

1.	eSams plan för arbetet 2023/2024	4
1.1	Syfte.....	4
1.2	Utgångspunkter	4
1.3	eSams fyra mål.....	5
1.4	Prioriterade områden	7
1.5	Samarbeten och beroenden	7
2.	Planerade aktiviteter	9
2.1	Att skapa kundnytta.....	9
2.1.1	Livshändelsebaserad utveckling.....	9
2.1.2	Förutsättningar för digitala möten	11
2.2	Att arbeta datadrivet	13
2.2.1	Datadrivet arbete.....	13
2.3	Att effektivisera verksamheterna	15
2.3.1	Artificiell intelligens	15
2.3.2	Förutsättningar och krav vid anskaffning av tjänst.....	17
2.3.3	Erfarenhetsutbyten och resursförstärkning	18
2.4	Att driva den digitala transformationen.....	20
2.4.1	Säker och robust digitalisering	20
2.4.2	Trender, omvärldsbevakning och innovation.....	22
3.	Organisation och resurser för genomförande	23

Bilaga 1: Styrgruppens prioriterade områden



1. eSams plan för arbetet 2023/2024

eSamverkansprogrammets plan beskriver utgångspunkter, prioriteringar och aktiviteter som medlemmarna ska arbeta med gemensamt under tiden 1 juli 2023 till 30 juni 2024. Planen har tagits fram gemensamt genom inspel och diskussioner i samverkansprogrammets olika grupper, för att fånga medlemmarnas behov.

1.1 Syfte

eSamverkansprogrammet (eSam) består av 36 medlemsmyndigheter som tillsammans arbetar för att förbättra förutsättningarna för digitalisering i offentlig sektor. eSams arbete syftar till att underlätta för medlemmarna att utveckla gemensamma digitala lösningar för privatpersoner och företag, samt gemensamma lösningar för medlemmarnas digitala transformation och effektivisering. Programmets inriktning ligger till grund för verksamheten.

Inriktning för eSamverkansprogrammet

Utveckla digitala lösningar kring privatpersoners och företags livshändelser/behov samt skapa och dela gemensamma lösningar som bidrar till medlemmarnas digitala transformation och effektivisering

- Samla kompetenser inom komplexa och gemensamma områden för att ta fram t.ex. vägledningar som skapar nytta för medlemmarna
- Agera pådrivande på det offentligas digitalisering genom att bl.a. göra uttalanden och uppmärksamma frågor som hindrar den digitala utvecklingen

1.2 Utgångspunkter

Medlemmarna samarbetar i frågor som gäller digitalisering av verksamhetsnära och kundnära lösningar, vilka medlemmarna ansvarar för inom ramen för respektive uppdrag. Arbetet sker behovsdrivet, i aktiviteter som programmets medlemmar har lagt fram och prioriterat. Förmågan att genomföra aktiviteterna är beroende av medlemmarnas möjligheter, resurser och engagemang.

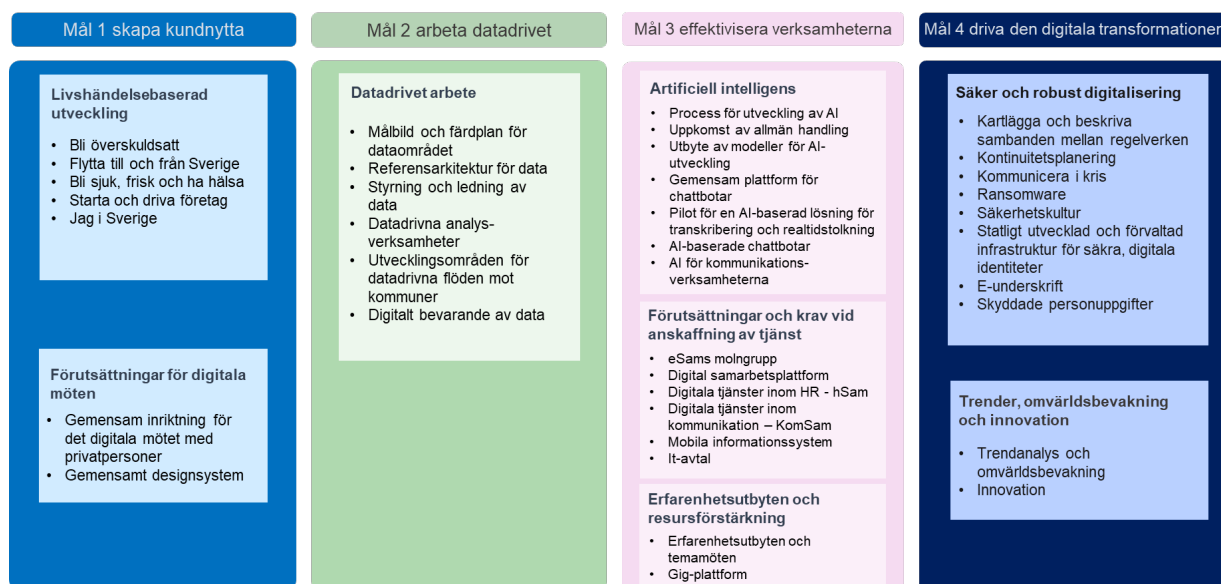


För att kunna prioritera vilka aktiviteter som medlemmarna ska samverka i, har programmet fyra mål som utgångspunkt. Därutöver har styrgruppen lyft fram områden som är särskilt prioriterade, givet omvärldsläge och behov just nu.

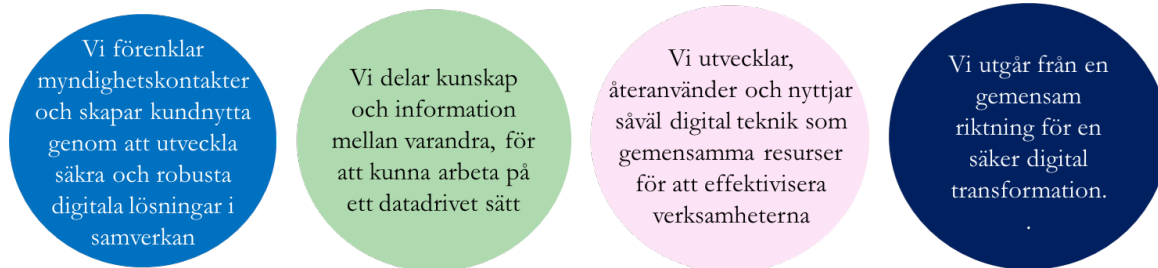
De aktiviteter som eSams olika grupper väljer att fokusera på och som även stödjer eSams mål, utgör den samlade portföljen av förslag till gemensamma aktiviteter. De allra flesta av aktiviteterna, pågår sedan tidigare verksamhetsår då arbetet har vidareutvecklats eller ännu inte avslutats. Samtliga aktiviteter redovisas i kapitel 2.

Utöver aktiviteterna i planen tillkommer idéer och behov löpande under verksamhetsåret, kopplat till målen eller de prioriterade områden som styrgruppen har identifierat. Aktuell sammanställning av aktiviteterna är tillgänglig på eSams intranät.

1.3 eSams fyra mål



Målen är framtagna för att ge stöd i prioriteringen av aktiviteter. De speglar såväl behoven av att utveckla gemensamma digitala lösningar till privatpersoner och företag, som lösningar för att bidra till den gemensamma digitala transformationen. Under varje mål sorteras aktiviteterna per område, för att bidra till en helhetsbild.



Mål 1: Vi förenklar myndighetskontakter och skapar kundnytta genom att utveckla säkra och robusta digitala lösningar i samverkan.

eSams medlemmar utvecklar säkra och robusta digitala lösningar som utgår från och skapar nytta för, privatpersoner, företag eller samhället i stort.

De digitala lösningarna kan vara livshändelsebaserade kundmöten eller utveckling som medför att interaktioner helt kan tas bort.

Mål 2: Vi delar kunskap och information mellan varandra, för att kunna arbeta på ett datadrivet sätt.

Medlemmarna hanterar och använder data som en strategisk resurs. Det bidrar till att förbättra såväl arbetet med att organisera och bedriva verksamheten, som uppföljning av regelverk och tjänster.

Strategiskt nyttjande av data och dataanalys gör att vi kan förbättra och utveckla nya processer, produkter och tjänster.

Ett datadrivet arbetssätt är viktigt för att stärka organisationens arbete med statistik, kontroller, analyser och beslut.

Mål 3: Vi utvecklar, återanvänder och nyttjar såväl digital teknik som gemensamma resurser för att effektivisera verksamheterna.

Medlemmarna i eSam arbetar med digital teknik och lösningar som stärker effektiviteten och kvaliteten i verksamheten.

Digitaliseringens möjligheter används för att skapa nya värdeskapande tjänster. Vi samutnyttjar resurserna på ett effektivt sätt i arbetskluster och återanvänder resultat på ett tillitsbaserat sätt. Vi återanvänder redan framtagna strukturer, processer och teknik.

Mål 4: Vi utgår från en gemensam riktning för en säker digital transformation.



Medlemmarna i eSam har en gemensam uppfattning om vad en säker digital transformation innebär och hur den påverkar både samhällsutvecklingen och den egna organisationen.

Gemensamma rekommendationer, vägledningar, kunskapsöverföring och stöd, skapar förutsättningar för en förflyttning i samverkan.

1.4 Prioriterade områden

Utöver målen har styrgruppen också diskuterat vilka frågor som är väsentliga för att fortsätta driva digitaliseringen av offentlig förvaltning – fem områden:

Fem prioriterade områden:

1. gemensam inriktning för digitala möten med privatpersoner
2. säkra digitala identiteter
3. förutsättningar för att bättra kunna nyttja, dela, tillgängliggöra och bevara data
4. modern och säker teknik
5. digital skyddsförmåga för samhällskritiska verksamheter samt rådighet över svenska myndigheters data

I bilaga 1 finns en detaljerad beskrivning av områdena.

1.5 Samarbeten och beroenden

För att samhället ska kunna göra en digital omställning, krävs bred samverkan såväl mellan de offentliga aktörerna som mellan det privata och offentliga. Det krävs även en stabil digital infrastruktur och innovativa tillämpningar inom till exempel artificiell intelligens.

Den tekniska utvecklingen är snabb vilket inte minst syns inom artificiell intelligens och chattbotar, och därför ökar betydelsen av att kunna nyttja data. Det ställer höga krav på aktörer, inte minst de offentliga, att löpande analysera och utvärdera lösningar och tjänster som kan användas för att effektivisera eller möta samhällsbehov. Samverkan blir absolut nödvändigt för att vi ska kunna utveckla offentlig verksamhet så att både privatpersoner och företag kan nyttja sina rättigheter och fullfölja sina skyldigheter. Den enskilda myndigheten ansvarar för att driva sin digitala transformation och utveckla sin verksamhet. Ansvaret omfattar samverkan med andra aktörer. I enlighet med målet för förvaltningspolitiken ska statsförvaltningen samverka och vara innovativ. Det finns ett

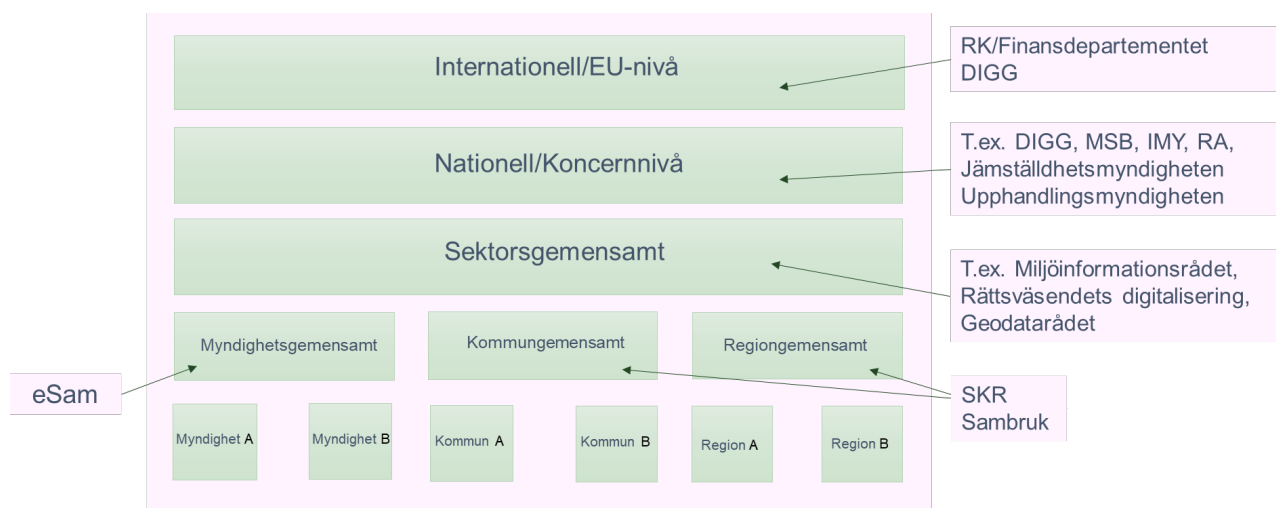


välutvecklat landskap för samverkan i frågor som rör digitalisering mellan offentliga aktörer. Samverkan ger oss möjlighet att utbyta erfarenheter, återanvända lösningar och analyser och därmed att effektivt nyttja offentliga medel.

Det finns flera myndigheter som ger stöd i digitaliseringsarbetet, exempelvis DIGG, IMY, MSB, Upphandlingsmyndigheten och Riksarkivet. De är alla nationella aktörer som offentliga aktörer samverkar med och som anger förutsättningarna i den digitala transformationen. Andra aktörer som bidrar i arbetet att driva digitaliseringsfrågorna är till exempel RISE och AI Sweden.

eSam samverkar med de olika aktörerna inom ramen för pågående arbeten, genom samarbeten via medlemmarna. DIGG och eSam har dessutom en samverkansöverenskommelse, med löpande avstämningar av pågående arbeten.

Aktörer möts på olika samverkansarenor i digitaliseringsfrågor. eSam är en av dem och samlar myndigheter som gemensamt vill påskynda utvecklingen av digitala lösningar i samhället. Andra arenor samlar exempelvis kommuner eller regioner för ett motsvarande arbete. eSam, behöver förhålla sig till de olika grupperna, bland annat för att undvika dubbelarbete.





2. Planerade aktiviteter

Vid årsmötet i juni beslutar styrgruppen samverkansplanen för kommande verksamhetsår. Aktiviteterna bidrar till eSams mål och möter utmaningarna inom digitaliseringen. I det här kapitlet presenteras aktiviteterna som eSams medlemmar fokuserar på, sorterade utifrån huvudsaklig tillhörighet till de fyra målen.

2.1 Att skapa kundnytta

Mål 1: Vi förenklar myndighetskontakter och skapar kundnytta genom att utveckla säkra och robusta digitala lösningar i samverkan.

Medlemmarna i eSam utvecklar säkra digitala lösningar som utgår från och skapar nytta för privatpersoner, företagen eller samhället i stort.

2.1.1 Livshändelsebaserad utveckling

När offentlig verksamhet erbjuder digital service utifrån en specifik omständighet – en livshändelse – möjliggörs för fler kunder att både ta tillvara sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter. För att kunna möta kundens samlade behov, behöver vanligen flera aktörer samverka för att möjliggöra en kundnära lösning. eSams medlemmar driver därför ett gemensamt livshändelsebaserat utvecklingsarbete. Medlemmarna har bedömt att det är fem viktiga initiativ som vi behöver samverka runt med för att skapa nytta för aktörer, privatpersoner och företag. Arbetet i initiativen är påbörjat och inget nytt initiativ är planerat att starta.

2.1.1.1 Bli överskuldssatt

Det finns ofta tydliga orsaker till att människor blir överskuldssatta, exempelvis händelser som gör att personen får ett inkomstbortfall, plötsligt får stora utgifter eller av annan anledning saknar möjlighet att betala sina skulder. För många kan orsakerna också bidra till att man återkommer till Kronofogden, även efter en ekonomisk rehabilitering (skuldsanering). Under året fortsätter arbetet att identifiera möjliga samverkansområden för att besluta om inriktning för arbetet 2024.

2.1.1.2 Flytta till och från Sverige

Som ett resultat av inventeringen av användarbehov som Skatteverket har genomfört inom ramen för tjänsten *Flytta – arbetskraftsimvandring*, föreslås i ett första steg att



deltagande aktörer fokuserar på att förenkla processerna för de som kommer till Sverige för att arbeta. Det handlar bland annat om att effektivisera berörda myndighetsprocesser och om möjligt utveckla integrationer mellan vissa av dem för att påskynda och underlätta. Berörda aktörer behöver även arbeta med hur innehållet i den framtagna tjänsten kan återanvändas. Fortfarande återstår en utmaning kopplat till digital identitet för målgruppen, vilket medför svårigheter att integrera nya tjänster i den nuvarande.

Övrigt arbete inom livshändelsen *Flytta till och från Sverige* kommer att beakta resultatet från uppdraget digitala möten med privatpersoner (2.1.2) innan beslut om fortsatt arbete.

2.1.1.3 Bli sjuk, frisk och ha hälsa

Det pågår i dagsläget inga initiativ inom ramen för livshändelsen, men däremot flera samverkansarbeten som delar utmaningar och frågeställningar med eSam-initiativ. Fokus för eSam kommer därför vara i den mån det är möjligt, samordna arbeten inom området med eSams olika aktiviteter. I regeringsuppdraget *Fritidskortet* samverkar flera myndigheter för att ge barn och unga ökad tillgång till idrott, kultur, friluftsliv och annat föreningsliv. Under 2023 handlar uppdraget om att förbereda införandet av ett statligt fritidskort. E-hälsomyndigheten samarbetar med myndigheter och organisationer för att säkerställa att de tekniska, juridiska, administrativa och ekonomiska förutsättningarna för fritidskortet finns på plats inför lanseringen 2024. Därutöver samverkar Försäkringskassan och E-hälsomyndigheten om möjligheterna till ett uppdrag för en nationell infrastruktur avseende medicinska intyg.

Vidare vill regeringen att användningen av *Fysisk aktivitet på recept* (FaR) ska öka och bli mer likvärdig över landet. Ett antal myndigheter samverkar i arbetet att fördela medel till regionerna, följa upp insatserna samt föreslå en ny statlig infrastruktur för FaR.

2.1.1.4 Starta och driva företag

Webbplatsen *verksam.se* som har funnits i många år, levererar god samverkande kundnytta för målgruppen företagare och ligger därför i linje med förvaltningsfasen inom eSam, för livshändelsen *Starta och driva företag*. Formellt ligger verksam.se utanför eSam och drivs av flera myndigheter i eSam, i myndighetssamarbetet *Starta och driva företag*. Fokus för eSam är att tillvarata erfarenheterna, frågeställningarna och värdeskapandet i samarbetet, genom ömsesidigt utbyte och samordning med insatser inom eSam.

Den pågående utvecklingen av *verksam.se* är hårt prioriterad till ett nödvändigt byte av den tekniska plattformen. Utvecklingen framåt handlar generellt om att förenkla myndighetskontakter för företag, där det som utvecklas ska vara en del i ett större digitalt



ekosystem. Det innebär att många aktörer ska bidra med tjänster och information med stöd av gemensamma nationella komponenter för informationsutbyte.

2.1.1.5 Jag i Sverige

Jag i Sverige är konceptet för ett utforskande arbete om ett kundmöte som sätter individens livshändelser i centrum. Grundtankarna är att knyta samman information och tillhandahålla tjänster som stöttar vid olika livshändelser, exempelvis att bli sjuk eller att vabba. Hittills har arbetet utgått från Försäkringskassans verksamhet, men ska nu utvecklas för att ta med livshändelser där andra aktörer ingår, i prototypen. Fokus under året är att analysera och kartlägga rättsliga förutsättningar, beskriva eventuella gap utifrån behov samt föreslå hur dessa kan hanteras för att stödja och möjliggöra implementering och användning av *Jag i Sverige*.

2.1.2 Förutsättningar för digitala möten

Utveckling av digitala lösningar för möten förutsätter att vi kan hantera flera förutsättningsskapande frågor, inte minst hur mötet med privatpersoner ser ut och fungerar. eSams medlemmar har identifierat flera sådana att arbeta tillsammans med. En övergripande fråga handlar om en gemensam inriktning för det **digitala mötet med privatpersoner**. En utgångspunkt för livshändelsetjänster är att mottagaren når den digitala service som myndigheterna erbjuder, via ett digitalt möte. Ett sådant finns idag för företag – *verk.samt.se* – men för privatpersoner finns istället flera olika möten, t.ex. *1177* eller *Efterlevandeguiden*. För vissa livshändelser saknas helt ett digitalt möte. eSam har konstaterat att det saknas en gemensam strategi för hur det digitala mötet med privatpersoner ska se ut och fungera, vilket gör att arbetet med livshändelsetjänster blir spretigt exempelvis för prioritering, förvaltning, servicenivåer och frågor om robusthet.

Medlemmarna undersökte därför under slutet på 2022, hur de hanterar det digitala mötet med privatpersoner idag. Resultatet visade att det spretar när det gäller hur man möter behoven och arbetsgruppen föreslog därför att i ett nästa steg, ta fram förslag till gemensam inriktning. Vid Hackaton 2023 presenterades en möjlig lösning för framtiden genom det vinnande bidraget: en chattbot som stöd för privatpersoners möte med myndigheter.

Utifrån den tidigare analysen beslutade eSams styrgrupp att undersöka möjligheterna till en gemensam inriktning för digitalt möte med privatpersoner. Förstudien presenteras i juni 2023 och ett eventuellt fortsatt arbete beslutas därefter av styrgruppen.

En annat verktyg för att skapa en enhetlig digital kundupplevelse är ett **designsystem**. Ett designsystem är en samling återanvändbara komponenter som tillsammans med



tydliga design- och kodriktlinjer, används för att förbättra tillgängligheten och utveckla enhetliga användargränssnitt. eSams medlemmar har börjat undersöka möjligheterna till ett gemensamt designsystem samt att utbyta erfarenheter och se om befintliga lösningar kan återanvändas.



2.2 Att arbeta datadrivet

Mål 2: Vi delar kunskap och information mellan varandra, för att kunna arbeta på ett datadrivet sätt.

Medlemmarna hanterar och använder data som en strategisk resurs. Det bidrar till att förbättra såväl arbetet med att organisera och bedriva verksamheten, som uppföljning av regelverk och tjänster.

2.2.1 Datadrivet arbete

Ett datadrivet arbetssätt är en förutsättning för digital transformation inom offentlig sektor. Data är den centrala resursen för offentliga aktörers verksamheter, vilket också är väl beskrivet i såväl Sveriges som EU-kommissionens datastrategier. Den egna verksamhetens data, likväl som andra aktörers data, behöver nyttjas i högre utsträckning för att vi ska kunna möta samhällsutmaningarna som vi står inför. Det kan handla om att använda realtidsdata som underlag i särskilda situationer eller att analysera stora mängder data för att hitta mönster som indikerar områden att behandla vidare.

På området datahantering pågår såväl nationella som internationella initiativ, bland annat för att öka möjligheterna att nyttja data och möjliggöra innovation med hjälp av data. Premisserna för datahantering i offentlig sektor förändras genom dessa initiativ och eSams medlemmar ser behov av att analysera hur förutsättningarna kan omsättas i praktiken. Syftet skulle vara att nyttja, dela, tillgängliggöra och bevara data. För att kunna överblicka det som pågår och hur de olika initiativen påverkar oss, kommer medlemmarna att sammanställa en **målbild och färdplan för dataområdet**. Resultatet blir dels en översikt av när i tiden och hur myndigheter behöver anpassa sig till förändrade förutsättningar, dels relevanta områden för samverkan.

Utifrån både befintliga och nya krav och förutsättningar, har medlemmarna påbörjat arbetet med att ta fram stöd för hur en myndighet ska utforma sin datahantering - en **referensarkitektur för data**. En sådan omfattar flera områden och arbetsgruppen har prioriterat fyra av dem för ett fördjupat arbete; Gemensamma begrepp och kodlistor, datakataloger och sökbarhet, beskrivning och paketering av data samt tillgängliggörande av data. Både rättsliga förutsättningar och säkerhetskrav behöver ingå i beskrivningar av hur datahantering bör utformas.

Om datahanteringen i en organisation ska vara systematisk och effektiv, förutsätter det att organisationen hanterar data som en kärnprocess varför vi har påbörjat ett samarbete rörande strukturer för **styrning och ledning av data** i organisationer. Det handlar bland annat om vikten av att ha tillgång till kvalitetssäkrat data men också att ha en förändringsbenägen kultur som kan anamma ett datadrivet förhållningssätt gentemot



rättsliga, organisationsrelaterade, semantiska och tekniska aspekter. Det behövs för att fånga in rättsliga förändringar på området, exempelvis EU:s AI-förordning. Arbetet fortsätter med att ta fram stöd för att kunna utveckla en organisations förmåga till att vara mer datadriven ur ett styrnings- och ledningsperspektiv. Stödet ska också förtydliga vad det innebär att hantera data som en strategisk resurs.

Ett verksamhetsområde där ett datadrivet arbetssätt ger tydlig nytta är **datadrivna analysverksamheter**. Här uppstår frågor om exempelvis lagring av stora datamängder, hur man ska arbeta för att bibehålla kvaliteten på data och om användning av interna och externa data. Under året samlas deltagare från flera medlemmars analysverksamheter för att se hur man kan stärka sin analysförmåga genom ett datadrivet arbetssätt samt förutsättningar för detta.

eSam utforskar möjliga **utvecklingsområden för datadrivna flöden mot kommuner**. Syftet är att bidra till verksamhetsnytta genom att undersöka möjligheterna att nyttja och tillgängliggöra data. *Dataverkstaden* är ett initiativ som Västra Götalandsregionen ansvarar för. Initiativet arbetar för att öka kommuners och regioners användning och tillgängliggörande av data för att uppnå automatiserade datadrivna flöden. eSam och Dataverkstaden har träffats under våren 2023 för att se om det finns möjliga datadrivna flöden att samverka inom. Beslut om eventuellt samarbete fattas under hösten 2023.

Utöver samverkan om förutsättningar för att nyttja, dela och tillgängliggöra data, ser medlemmarna även behov av att säkerställa **digitalt bevarande av data** för att data ska vara tillgängligt i ett långsiktigt perspektiv. För att säkra tillgången till och hanteringen av data, är det viktigt med en samsyn på samhällets informationsförsörjning. Sverige behöver en sammanhängande reglering av hur offentlig och samhällsviktig information hanteras och bevaras. Nuvarande arkivlag inte är anpassad efter dagens elektroniska handlingar och myndighetsöverskridande samarbeten. Bevarande av data är en viktig aspekt att beakta i eSams dataaktiviteter. Under året kommer medlemmarna att undersöka hur vi kan skapa bättre samsyn och driva frågor för bättre förutsättningar så att det digitala långtidsbevarandet kan säkerställas.



2.3 Att effektivisera verksamheterna

Mål 3: Vi utvecklar, återanvänder och nyttjar såväl digital teknik som gemensamma resurser för att effektivisera verksamheterna.

2.3.1 Artificiell intelligens

Utveckling och användning av AI i samhället har exploderat och lösningarna visar på stora möjligheter. Regeringen menar att Sveriges välfärd och konkurrenskraft ska stärkas genom att se till att myndigheter, kommuner och regioner blir bättre på att använda AI. Det förutsätter en förståelse för AI's ekosystem i Sverige, som till exempel att känna till vilka aktörer som gör vad och när. Många frågor behöver analyseras för att vi ska kunna använda tekniken fullt ut och på ett effektivt sätt, inte minst utifrån rättsligt och säkerhetsmässigt perspektiv. Medlemmarna har ett stort fokus på AI-frågorna och arbetar redan med flera aktiviteter.

Flera medlemmar arbetar med utveckling eller användning av AI i den egna myndigheten. Det finns dock ingen beskrivning av en **process för utveckling av AI** för myndighetssverige. Vi har därför påbörjat ett gemensamt arbete för att ta fram en generell process. Arbetet ska bland annat resultera i en rapport med exempel på olika utvecklingsprocesser för AI, dess fördelar och nackdelar och vilka roller som förekommer i processen.

En viktig förutsättning handlar om **uppkomst av allmän handling** i samband med AI-utveckling. Att ha god ordning i hanteringen av myndigheternas information (handlingar) är viktigt för att den enskilde ska ha möjlighet att ta del av allmänna handlingar, men också för möjligheten att bygga upp och bevara allmänna handlingar som en del av det nationella kulturarvet. Däremot har bestämmelserna i tryckfrihetsförordningen (1949:105), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), arkivlagen (1990:782) med flera, inte riktigt adresserat frågan om allmän handling i den digitala miljön. Vid utveckling av AI uppstår nya informationsmängder, exempelvis källkod och tränings- och valideringsdata, och eSams medlemmar ser behov av att analysera om dessa blir nya allmänna handlingar eller om de utgör kopior av tidigare allmänna handlingar.

En annan fråga som uppkommer vid utveckling av AI handlar om **utbyte av modeller för AI-utveckling** eller att tillämpa så kallad federerad inlärning där lokala modeller tränas på lokalt data och sen sammanförs med en central modell. eSams medlemmar kommer utforska risker och förutsättningar vid utbyte av modeller, exempelvis risker om



man delar en AI-modell som är tränad på känsligt material eller om personuppgifter överförs vid utbyte av en modell.

Ett annat fokusområde för eSams AI-arbete handlar om **gemensam plattform för chattbotar**. I dagsläget har tre myndigheter en chattbot som ett av gränssnitten till sina målgrupper. En gemensam plattform skulle skapa en kostnadseffektivitet för befintlig hantering av chattbotar, minska tröskeln för myndigheter som vill etablera en chattbot samt underlätta för chattbotar att hänvisa till varandra, i avsaknad av en standard på området. eSams medlemmar kommer därför utreda förutsättningarna för att etablera en gemensam plattform för chattbotar.

Medlemmarna har också börjat arbeta med praktisk tillämpning av AI-lösningar. Utifrån tidigare arbete i eSam med erfarenhetsutbyten, att tydliggöra arbetssätt, en juridisk checklista samt en exempelsamling, startade vi en **pilotverksamhet för en AI-baserad lösning för transkribering och realtidstolkning** under våren 2023. Arbetet utgår från en tjänst som Domstolsverket tidigare har tagit fram. Piloten fortsätter med test och utvärdering hos några medlemmar. Arbetet kommer också att synkas med en eventuell fortsättning från tidigare avslutat regeringsuppdrag om AI och vid behov även annat arbete.

Utöver myndigheters arbete med egen AI-utveckling, har de **generativa AI-baserade chattbotarna** som nu utvecklas och blir tillgängliga för allmänheten, väckt stort intresse. Utvecklingen går oerhört fort och allt fler aktörer lanserar avancerade chattbotar. eSams medlemmar har börjat analysera om lösningarna kan användas i myndigheterna och hur förutsättningarna ser ut utifrån olika perspektiv, exempelvis säkerhetsmässiga och juridiska. Chattbotarna baseras på stora språkmodeller (Large language models – LLMs) som potentiellt skulle kunna användas av myndigheterna för att utveckla egna tillämpningar med betydande effekter. AI Sweden utvecklar just nu en stor generativ språkmodell för svenska. Medlemmarna kommer att analysera utvecklingen och dess möjliga påverkan för myndigheterna.

Utvecklingen av AI-lösningar väcker stort intresse bland annat inom myndigheternas **kommunikationsverksamheter** där flera medlemmar har börjat testa AI-lösningar exempelvis för att mäta aktiviteten på webbplatsen eller för att förklara texter. Medlemmarna kommer att undersöka möjligheterna och dela med sig av erfarenheter, utvärderingar och pågående tester på området.



2.3.2 Förutsättningar och krav vid anskaffning av tjänst

För att kunna nyttja tekniska lösningar som effektiviserar och förbättrar, måste en myndighet vara en bra beställare som kan beskriva tydliga och kvalitetssäkrade krav. Ett sådant arbete ställer höga krav på kompetens och resurser, vilket kan vara utmanande inte minst för en mindre myndighet. Att dela analyser, underlag och beslut kan vara ett sätt att stärka förmågan. Med en stark egen förmåga får egna myndigheten en bra möjlighet att kvalitetssäkra sina tolkningar och krav. Ett annat sätt är att myndigheter samarbetar för att tillsammans ta fram och beskriva krav. Ett sådant arbete sparar tid och ger generellt en hög kvalitet i de framtagna kraven. Det finns också fördelar med samsyn gentemot it-tjänstleverantörer, även för leverantörerna eftersom de lättare kan anpassa sina tjänster utifrån en samlad kravbild. Det ger bra förutsättningar för branschdialoger om gemensamma krav som inte är kopplade till en pågående upphandling. Resultatet kan dels bli ändrade tjänster mot de gemensamma kraven, dels bättre it-standarder på området, mellan annars konkurrerande företag.

eSam har under några år framgångsrikt drivit ett gemensamt arbete för att medlemmarna ska kunna använda lagliga, effektiva och säkra molntjänster. Arbetet har varit fokuserat på gemensamma analyser och krav samt erfarenhetsutbyten avseende molnbaserade tjänster. Det sker dels inom specifika områden som exempelvis HR-verksamheterna, dels löpande utifrån medlemmarnas behov. Det senare arbetet utförs av **eSams molngrupp** som fokuserar på gemensamma analyser och leverantörsdialoger för molnlösningar utifrån behov av tjänster som medlemmarna löpande lyfter fram. Gruppen har en tvärfunktionell kompetensmix som arbetar tillsammans för att möjliggöra användningen av molntjänster. Arbetet fortsätter med fokus på erfarenhetsutbyten, omvärldsbevakning, analyser av tjänster samt leverantörsdialoger. Medlemsmyndigheter kan också rådfråga molngruppen i svåra frågor för att gemensamt höja kvaliteten i tolkningar och analyser. Resultaten delges medlemmarna löpande. Gruppen kommer även ta fram en guide för hur myndigheter själva kan analysera, riskbedöma och anpassa nya önskade utkontrakterade tjänster.

Det första verksamhetsområde för molntjänster där eSams medlemmar gjorde ett gemensamt arbete, omfattade samarbetstjänster som används vid exempelvis digitala möten eller chattar. Projektet, **Digital samarbetsplattform för offentlig sektor (dSam)**, har avslutats och resultaten har fått stor spridning. Det som kvarstår är att ge stöd för att implementera resultaten och säkerställa att de tjänster som införs, möjliggör effektiv samverkan inom och mellan aktörer. En arbetsgrupp kommer därför att undersöka frågor som rör erfarenhetsutbyte kring ny teknik, federering, arbetssätt i samband med att nya verktyg införs i organisationer samt hur vi löpande följer upp förändringar avseende kraven på tjänsterna.



Ett annat område med många molntjänster är HR-verksamheterna. Många av de tjänster som nyttjas vid exempelvis rekrytering eller tester är molntjänster som kan medföra tredjelandsoverföringar av personuppgifter. eSams medlemmar initierade därför under 2022 ett projekt (hSam) för **digitala tjänster i HR-verksamheterna**, i syfte att kravställa gemensamt utifrån rättsliga och säkerhetsmässiga krav. Arbetet fortsätter och ska resultera i så väl gemensam kravställning som dialog och ökad förståelse hos leverantörer av sådana tjänster.

Ett motsvarande projekt handlar om **digitala tjänster i kommunikationsverksamheter** (KomSam). Även i den verksamheten används regelbundet molntjänster för att exempelvis skapa, redigera och lagra video, bilder, översättningar, enkätverktyg med mera, vilket kan innebära tredjelandsoverföringar av personuppgifter. Projektets arbete fortsätter och resultatet blir såväl erfarenhetsutbyten som kravspecifikation och dialog med leverantörer.

Ytterligare ett område där tjänsterna ofta erbjuds genom molnlösningar är **mobila informationssystem**, exempelvis appar i mobiltelefoner, som ofta synkroniserar information via molntjänst. Under 2022 publicerades en promemoria om säkerhet i mobila informationssystem och i det fortsatta arbetet genomförs ett kravställningsarbete på det området som stöd vid anskaffning av säkra och lämpliga lösningar och för att underlätta dialogen med leverantörer. Arbetsgruppen ska även utreda behov och förutsättningar för gemensam utveckling av appar, som en kompletterande lösning i vissa fall.

Vid anskaffning av it-tjänster har eSam under de senaste åren tillhandahållit underlag till medlemmarna för att formulera juridiskt hållbara och affärsmässigt gynnsamma villkor i **it-avtal**. Vi har publicerat huvudavtalsmallar, allmänna villkor och kommentarer inom flera områden och även genomfört utbildningar. De allmänna villkoren kan användas när det saknas ramavtal från Kammarkollegiet eller det av något skäl inte kan användas. Arbetet fortgår nu med att uppdatera it-villkoren sekretessbestämmelse, bl.a. med anledning av ny bestämmelse i 10 kap. 2 a § OSL.

2.3.3 Erfarenhetsutbyten och resursförstärkning

eSams arbete bidrar till ett effektivt resursutnyttjande inom staten genom att myndigheter tar del av varandras kompetenser och material. Därför är erfarenhetsutbyten en viktig del av verksamheten, vilket sker löpande genom **arbetsgrupper och temamöten** i frågor som kan variera över tid och efter behov. Ny teknik, ändrade förutsättningar eller behov av inspiration uppstår allt eftersom i eSams olika grupper och programmet är en bra plattform för att dela med sig av erfarenheter.



Givet ökande komplexitet och snabb utveckling, finns behov av att fortsätta och öka det strukturerade erfarenhetsutbytet mellan medlemmarna.

eSams medlemmar har identifierat några specifika områden med stora behov under 2023/24: mobilitetsstrategier och standardisering av säkerhetsnivåer, säkerhetskultur, sociala medier, framtidens it-driftsmiljöer samt framtidens it-arbetsplats. Därutöver initieras nya vid behov.

Förutom erfarenhetsutbyten har vi påbörjat ett arbete för att underlätta kompetensutbyte mellan myndigheter genom en **gig-plattform**. Initiativet GiGGi tas fram av och för eSams medlemmar och startade 2022 som ett hackatonbidrag. Arbetet syftar till att stärka innovationskraften i staten och utveckla samverkan i bland annat kompetensfrågor för att bättre klara de samhällsutmaningar vi står inför. Genom plattformen kan exempelvis en myndighet söka eller erbjuda resurser för att bidra i kortare uppdrag på den egna eller annan myndighet. Arbetet fokuserar nu på en prototyp som ska testas av flera medlemmar och därefter utvärderas innan beslut fattas om eventuell fortsättning.



2.4 Att driva den digitala transformationen

Mål 4: Vi utgår från en gemensam riktning för en säker digital transformation.

2.4.1 Säker och robust digitalisering

Den tekniska utvecklingen skapar allt fler möjligheter att både effektivisera verksamheter och att möta samhällsutmaningar. Utvecklingen går snabbt och nya lösningar uppstår hela tiden vilket utmanar oss i att analysera såväl möjligheter och risker som förutsättningar, på löpande basis. Samtidigt har vi ett skärpt säkerhetspolitiskt läge och behovet av cybersäkerhet, rådighet över data och robusthet har ökat markant. Den digitala utvecklingen behöver ske både utan att riskera rådigheten över data och med utgångspunkten att samhällskritiska verksamheter ska fungera även i situationer av kris. Det ställer höga krav på kompetens, resurser och på att löpande omvärldsbevaka och analysera utvecklingen av både teknik och regelverksförändringar.

Det är skälen till att eSams arbete med **säker och robust digitalisering** i huvudsak fokuserar på erfarenhetsutbyten inom rättsliga frågor, teknik och strategiska it-frågor, att återanvända modeller och analyser samt vid behov agera pådrivande. Arbetet förutsätter en nära dialog med berörda myndigheter, exempelvis MSB.

Den snabba tekniska utvecklingen påverkar även regelutvecklingen på säkerhetsområdet. Det finns flera föreskrivande myndigheter, exempelvis Säpo och MSB, och styrningen kan upplevas splittrad. eSams medlemmar undersöker därför möjligheterna att **kartlägga och beskriva sammanhangen mellan regelverken** som rör säkerhetsfrågor. Syftet är att skapa tydligare överblick och att öka förståelsen för sambanden och regelverkens inbördes kopplingar till varandra.

Ett fokusområde för medlemmarna är samverkan i frågor om **kontinuitetsplanering**. I en situation då de flesta processer och verksamheter är digitala, är det centralt att säkerställa att kritiska verksamhetsområden kan bibehålla sin kontinuitet oavsett störningar. Arbetet startade våren 2023 och kommer att fortsätta i aktiviteter som gruppen gemensamt prioriterar utifrån syftet att stärka en säker och robust digitalisering. Resultatet förväntas bland annat bli gemensamma underlag, övningar, arbetsmodeller och erfarenhetsutbyten. Vid störningar i samhället kommer en viktig del att handla om hur vi kan **kommunicera i kris**. I början av 2023 startade ett arbete för att bland annat titta på hur myndigheten kan upprätthålla kommunikation och stävja desinformation under en kris samt hur man väljer lämpliga kanaler i den aktuella situationen. En prioriterad fråga i sammanhanget är möjligheten att snabbt få upp en nödwebb på



lämpligt sätt. Arbetet fortsätter med såväl tekniska, samordningsmässiga och kommunikativa perspektiv. Resultaten kommuniceras både som erfarenhetsutbyten och dokumentation.

Med ökat antal digitala verksamhetsprocesser och tjänster ökar också risken att bli utsatt för **ransomware**, cyberangrepp och spridning av desinformation. Ett angrepp kan innebära att verksamhetens information och it-system krypteras av angriparen, stjäls eller nyttjas för utpressning. Medlemmarna har därför startat ett arbete för att stärka beredskapen för ransomware-attacker. Resultaten förväntas bli såväl erfarenhetsutbyten som gemensam dokumentation.

En viktig förutsättning vid digital förflyttning, är att alla medarbetare är medvetna om hur man bevarar och stärker säkerheten så att digitala data och uppgifter skyddas. En sådan **säkerhetskultur** med god offentlighetstruktur borgar för demokratiska värden och bidrar till fakta som möter skadlig informationspåverkan. Det innebär till exempel att alla anställda känner till hur information ska hanteras och vilka tjänster som kan användas i vilka situationer. Att bygga och upprätthålla en god säkerhetskultur kräver strategisk och långsiktig planering och tålamod. Medlemmarna har påbörjat ett arbete som ska leda till att stärka säkerhetskulturen i organisationerna. Arbetet går i huvudsak ut på att dela lösningar, planera en strategisk internkommunikation samt att utbyta erfarenheter. I samband med cybersäkerhetsmånaden planeras ett gemensamt kommunikationsmaterial som eSams medlemmar kan använda.

Förutom ovanstående arbeten som ska bidra till att stärka medlemsmyndigheternas robusthet och rådighet, kommer medlemmarna också att arbeta med frågor på identitetsområdet.

För att privatpersoner ska kunna använda digitala möten och för att myndigheterna ska kunna säkerställa identiteten på den som är inloggad, behövs en **statligt utvecklad och förvaltd infrastruktur för säkra digitala identiteter**. En sådan stärker vår nationella säkerhet och möjliggör för individen att använda digitala tjänster med bättre kontroll av sina egna uppgifter. Det finns också behov av att bedöma om en statligt utvecklad tjänst även ska inrymma lösning för tjänstemän (inte enbart privatpersoner). Under året ska medlemmarna därför ägna sig åt omvärldsbevakning och dialoger med relevanta parter samt analysera behovet av gemensamma krav.

Digitaliseringen av dokument och handlingar med elektronisk hantering och **e-underskrift**, brister när det kommer till standardiserade lösningar och processer. Den nya eIDAS-förordningen ställer krav på kvalificerade e-underskrifter, inom svensk förvaltning tillämpar vi idag den lägre nivån – avancerade e-underskrifter. Därför



påbörjar medlemmarna en behovsinventering för att samla ihop en gemensam kravbild. Den ska utöver säkerhetsperspektivet, också omfatta de långsiktiga informationsperspektiven kring bevarande och gallring, samt förslag till lösningar för e-underskrifter.

eSams medlemmar samarbetar även på området **skyddade personuppgifter**. Under våren 2023 har Skatteverket uppdaterat vägledningen om Skyddade personuppgifter. Den är resultatet av ett gemensamt arbete inom eSam för att förbättra den digitala hanteringen av uppgifter om individer som har skyddade personuppgifter eller som lever under hot. Arbetet fortsätter för att färdigställa beskrivningen av vad man bör tänka på och hur man exempelvis kan ordna flaggning av skyddade personuppgifter i systemen. Arbetet ska resultera i en promemoria med tips och förslag på arbetsmetoder.

2.4.2 Trender, omvärldsbevakning och innovation

Medlemmarna samverkar inom **trendanalys och omvärldsbevakning** i frågor som rör digitalisering. Arbetet syftar både till att utbyta erfarenheter om metoder och verktyg, och att ta fram gemensamma underlag på digitaliseringsområdet. Under 2023 gör gruppen en beskrivning av vilka planerade policyförändringar och leveranser som eSams medlemmar kommer att behöva förhålla sig till i digitaliseringsarbetet. Resultatet blir en "radarbild" som beskriver de kommande förändringarna ihop med ett förslag på hur vi kan hålla radarbilden aktuell under det kommande verksamhetsåret. Gruppen skriver också en rapport om aktuella trender på digitaliseringsområdet.

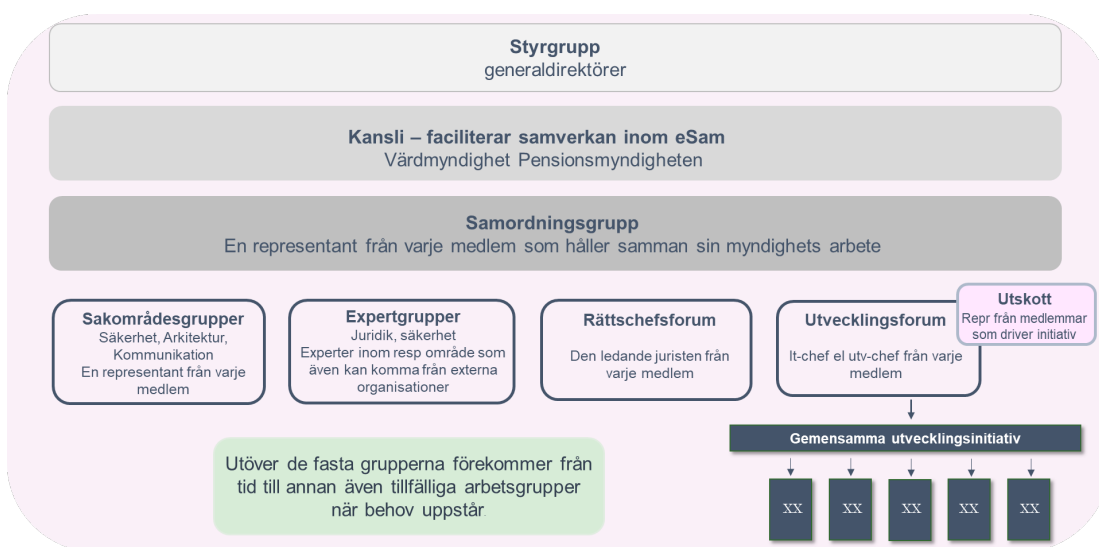
Sedan tidigare finns en arbetsgrupp för **innovation**. Gruppen stödjer medlemmarna i att tillämpa ett innovativt angreppssätt och att etablera metoder för att bedriva innovationsarbete, utifrån eSams gemensamma prioriteringar. Under 2022 beslutade eSams styrgrupp om en vägledning för innovation i en myndighet och arbetet fortsätter med att utveckla preciserat stöd utifrån vägledningen.



3. Organisation och resurser för genomförande

Medlemmarna i eSam arbetar behovsdrivet och de olika medlemsorganisationerna tillför resurser för arbetet. Varje medlem erbjuds en plats i de flesta av eSams grupper och medlemmarna deltar efter behov och möjlighet. Gruppernas deltagare lyfter aktuella frågor och om det finns likartade behov, kan medlemmarna initiera ett gemensamt arbete. Medlemmarna bedömer själva om de vill delta i en aktivitet och i så fall på vilket sätt.

eSams arbete utgår från flera fasta grupper och utöver dem startas tillfälliga grupper, för att driva aktiviteter som prioriteras gemensamt. Grupperna är vanligen tvärfunktionella och bemannas av olika kompetenser. Det är med stöd av såväl fasta som tillfälliga grupperingar som planens aktiviteter genomförs.



eSams organisation.

Medlemsorganisationerna tillför resurser för att genomföra aktiviteterna. Det räcker vanligen med ett fåtal medlemmar med ett gemensamt behov, för att ett arbete ska initieras. I vissa situationer finns också möjlighet att ta in externa resurser.

Till stöd för arbetet har eSam ett kansli som administrerar och samordnar verksamheten. Pensionsmyndigheten är värmyndighet för kansliet, som består av sju personer: en kanslichef och sex experter inom olika områden. Kansliets funktion är driva den löpande verksamheten och hålla ihop helheten genom att samordna, möjliggöra och underlätta samverkan.



För att driva det gemensamma arbetet och få tillgång till den samlade kompetensen som eSams medlemmar utgör, betalar varje medlemsorganisation en årsavgift. Avgifterna finansierar kansliets lönekostnader och eSams övriga omkostnader.

eSam som nätverk, har tre roller: vägledaren, genomföraren och pådrivaren. Vilken roll som blir aktuell, beror på aktivitetens syfte och det bakomliggande behovet. Vägledande arbete syftar till att analysera och ta fram lösningar i gemensamma frågor som medlemmar lyft och som annars varje myndighet i nätverket, var och en för sig skulle ägnat resurser åt att lösa. Genomförarrollen syftar till att gemensamt utveckla och implementera verksamhetsnära och kundnära lösningar med utgångspunkt i livshändelseperspektivet. Den pådrivande rollen möjliggör för eSams medlemmar att gå samman för att driva en fråga i syfte att förändra något som hindrar effektiv digitalisering.



Bilaga 1

Styrgruppens prioriterade områden

Som utgångspunkt för att identifiera vilka aktiviteter som eSams medlemmar gemensamt ska arbeta med 2023/24, har eSams kansli sammanställt styrgruppens medskick för planeringen av arbetet. Dessa består av områden som styrgruppen bedömer är väsentliga för att fortsätta driva digitaliseringen av offentlig förvaltning.

Områdena är framtagna genom diskussion med styrgruppen (november 2022 samt februari 2023). De underlag och presentationer som styrgruppen fått i samband med sina diskussioner har kommit från eSams grupper där medlemmarna lyfter sina behov.

Syftet med styrgruppens medskick är att ge stöd för arbetet att ta fram ett förslag till plan inom eSam. Planen beslutas av styrgruppen på årsmötet i juni.

Prioriterade områden

Styrgruppen har identifierat fem områden (1–5 nedan) som man gemensamt bedömer är viktiga för digitaliseringen av offentlig sektor. Områdena är inte rangordnade sinsemellan, utan ska ses som styrgruppens medskick till vilka frågor som medlemmarna särskilt bör fokusera på.

Inom de fem områdena finns både aktiviteter som medlemmarna bör samverka i (a) och frågor där politiska beslut/inriktning behövs (b). Med det som utgångspunkt, tar medlemmarna inför styrgruppens årsmöte i juni, fram förslag på:

- a. Aktiviteter som eSams medlemmar driver inom dessa områden, tas fram och redovisas i planen för 2023/24.
- b. Frågor som eSams medlemmar vill att politiken driver för att förändra, i syfte att stärka digitalisering av offentliga sektorn.



Fem prioriterade områden:

1. gemensam inriktning för digitala möten med privatpersoner
2. säkra digitala identiteter
3. förutsättningar för att bättra kunna nyttja, dela, tillgängliggöra och bevara data
4. modern och säker teknik
5. digital skyddsförmåga för samhällskritiska verksamheter samt rådighet över svenska myndigheters data

För varje område ges följande medskick:

1. Underlag för beslut för fortsatt arbete med en gemensam inriktning för digitalt möte med privatpersoner

- Det är viktigt att beskriva privatpersoners behov i förhållande till digitala möten och hur en medlemsgemensam inriktning skulle kunna möta det behovet.
- Utifrån behoven, kan eSams medlemmar föreslå en gemensam inriktning för digitala möten, konsekvenser av förslaget och förankra det med de medlemmar i eSam som berörs.
- I en sådan bör även privata marknadens roll i sammanhanget beskrivas.
- För ett effektivt arbete för möjliga kluster där medlemmarna har gemensamma kundgrupper identifieras.
- Identifiera eventuella samordningsmöjligheter med Försäkringskassans Jag i Sverige.
- Även eventuella frågor gällande digitalt möte för privatpersoner där eSams medlemmar bör agera pådrivande ska identifieras.
- Arbetet ska även beakta behov gällande digital inkludering.

2. Stödja utveckling av statlig infrastruktur för säkra digitala identiteter

- Ta fram en översikt av pågående och planerade arbeten som finns på området digital identitet, och som berör medlemsorganisationerna.
- Samordna arbetet med de aktiviteter och identifierade behov som finns hos flera av medlemmarna.
- Föreslå aktiviteter som beskriver hur eSam kan driva och/eller stödja framtagande av en statligt utvecklad infrastruktur för säkra digitala identiteter.



3. Omsätta de nya förutsättningarna att bättra kunna nyttja, dela, tillgängliggöra och bevara data

- Vilka är de nya förutsättningarna som växer fram? eSams medlemmar tar fram en färdplan som beskriver vilka förändringar som kommer, när de ska implementeras samt vilken påverkan det får på myndigheterna. Färdplanen ska visa hur såväl hur myndighetens egna organisationer som hur kunderna påverkas.
- Beskriv hur målbilden ser ut när förutsättningarna finns på plats.
- Undersök om eSam kan använda sin pådrivarroll kopplat till frågan om bevarande av data/e-arkiv.

4. Stödja medlemmarna i att utveckla och använda teknik som är modern och säker för att effektivisera våra verksamheter

(Området berördes inte på styrgruppsmötet den 24 februari, men har av eSams grupper lyfts fram som fortsatt prioriterat område för analys, stöd och implementering.)

- Fortsatt arbete för erfarenhetsutbyten och stöd vid implementering av modern teknik som kan underlätta och effektivisera medlemmarnas verksamheter.

5. Stärka den digitala skyddsförmågan för samhällskritiska verksamheter och säkra rådigheten över svenska myndigheters data.

(Området diskuterades endast övergripande på mötet den 24 februari, men diskuterades av styrgruppen vid möte i november 2022, då medskick kring fortsatt gemensamt arbete gavs.)

- Samverka kring lösningar för kontinuitetsplanering på en myndighet.
- Stärk förmågan till incidenthantering genom bredare utbyte av information, lösningar och erfarenheter.
- Samverka kring metoder och underlag för att stärka säkerhetskulturen i medlemsorganisationerna och öka förståelsen för området.
- Möjliggör bättre förmåga att hantera möjligheterna till en analog hantering vid situationer av kris.

eSam är ett medlemsdrivet program för samverkan mellan myndigheter för att underlätta och påskynda digitaliseringen inom det offentliga. eSam bildades 2015 som en frivillig fortsättning på E-delegationen. En viktig uppgift för eSam är att ta fram stöd och vägledningar som ger förutsättningar för att öka den digitala samverkan inom offentlig förvaltning.

Alla stöddokument finns på esamverka.se

I eSam ingår Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Boverket, Centrala Studiestödsnämnden, Domstolsverket, E-hälsomyndigheten, Ekonomistyrningsverket, Folkhälsomyndigheten, Försäkringskassan, Havs- och vattenmyndigheten, Inspektionen för vård och omsorg, Jordbruksverket, Kemikalieinspektionen, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet, Länsstyrelserna, Migrationsverket, Naturvårdsverket, Patent- och Registreringsverket, Pensionsmyndigheten, Riksarkivet, Rättsmedicinalverket, Sida, Skatteverket, Skolverket, Statens institutionsstyrelse, Statens servicecenter, Statens tjänstepensionsverk, Statistiska centralbyrån, Tillväxtverket, Trafikverket, Transportstyrelsen, Tullverket och Universitets- och högskolerådet (feb 2023)

