

Remissvar på SOU 2017:23 - Digitalförvaltning.nu

Nacka kommun har fått möjligheten att inkomma med synpunkter på den statliga utredningen Digitalförvaltning.nu. Detta svar avser det delbetänkande som kom den 15 mars 2017 och som främst avser tjänsten Mina meddelanden.

I utredningen föreslås att det behövs en mer samlad styrning och uppföljning av arbetet med digitaliseringen från statens sida. Nacka kommun instämmer i att detta behövs. Utredningen föreslår att detta kan ske genom att samla detta under ett utvidgat uppdrag för Ekonomistyrningsverket eller i en annan ej namngiven myndighet. Vilket alternativ som är bäst har Nacka kommun ingen åsikt om.

Huvuddelen av utredningen handlar om tjänsten Mina meddelanden och hur vi i landet ska öka användningen av denna tjänst. Utredningen belyser frågan från en mängd olika perspektiv, och delar av det som skrivs är nog rätt och bra. Nacka kommun väljer att kommentera två delar vad avser tjänstens uppbyggnad och en allmän synpunkt kring den i sig.

Inledningsvis kan man reflektera över varför inte Mina meddelanden har fått större användning än den fått. Tjänsten har varit i bruk i fem år och ca 1,3 miljoner personer är anknutna till den. Många tillkom under februari och mars 2017, och det var nog inte främst för att man ville ha tjänsten utan för att man kunde få tillbaka skatteåterbäringen före påsk om man hade en digital brevlåda, deklarerade elektroniskt och inte ändrade några siffror i deklarationen. Nacka kommun menar att det finns delar i tjänsten Mina meddelanden som gör att användningen inte ökar. Den gör inte medborgarnas liv enklare.

Utredningen skriver att den bedömer att Mina meddelanden kan bli en säker och spam-fri nationell e-post. Den tanken är nog god men tjänsten innebär enkelriktad information till medborgare/företag. Man får sin post på ett säkert sätt och den lagras så länge man inte själv väljer att radera den. Man kan dock inte svara på brev man får till sin digitala brevlåda. Det tillåter inte det nuvarande regelverket. Utredningen föreslår inte att det behövs en översyn av regelverket som skulle möjliggöra att mottagare kan svara på post, utan skriver bara



om hur olika myndigheter och kommuner ska kunna skicka meddelanden. Därmed blir Mina meddelanden en enkelriktad information, inte en möjlighet till kommunikation.

Att utredning kommer till slutsatsen att privata utförare av offentliga tjänster inte ska kunna ansluta sig till tjänsten anser kommunen är mycket märkligt. Utredningen skriver att det finns en stor mängd privata utförare av offentlig verksamhet. Utredningen konstaterar att det ur ett medborgarperspektiv vore bra om privata anordnare kunde skicka digital post via Mina meddelanden, men kommer ändå till slutsatsen att privata utförare *"för närvarande inte bör beredas möjlighet att ansluta sig som avsändare i Mina meddelanden"*. Som motiv anges bland annat att behovet saknas hos de privata utförarna och att det är svårt att definiera vad som är en privat utförare. Nacka kommun menar att självklart är det medborgarens perspektiv som ska gälla och att både offentliga och privata anordnare ska kunna ansluta sig som avsändare.

Slutligen vill Nacka kommun framföra att en ökad användning av tjänsten Mina meddelanden knappast kan vara det som bidrar till högre grad av digitaliseringen av det offentliga Sverige. Visserligen har det varit utredningens uppdrag att i denna del belysa den frågan, men att skicka brev i digital form med samma utseende som det vore ett pappersbrev till en digital brevlåda är att digitalisera ett analogt arbetssätt. Det finns många exempel i samhället där tjänster blivit helt digitala. Ta exempelvis flygbranschen. Man bokar och betalar sin biljett digitalt. Man har biljetten digitalt i sin mobil och den blir även boardingkort när man ska gå ombord. Vill man veta något om sin bokning så går man inte till någon digital brevlåda, man loggar in direkt i tjänsten för att få veta vad som gäller eller göra ändringar. Även staten själv är genom exempelvis Skatteverket inne på samma linje att samla allt på ett ställe. Genom mina sidor på Skatteverket får man bland annat tillgång till sina deklarationer och olika meddelanden kopplat till denna, exempelvis meddelande om RUT och ROT. Där finns tydliga sammanställningar för alla avdrag man fått under ett år. Man kan alternativt välja att gå till sin digitala brevlåda. Där finns liknande information som pappersliknande brev, men om man fått flera beslut om RUT och ROT redovisas de var för sig. Någon sammanställning får man inte. Så vad blir enklare för medborgaren med att ansluta sig till Mina meddelanden?

Nacka kommun menar att Mina meddelanden är lösningen på gårdagens problem med att hantera analoga meddelande, inte lösningen på framtidens digitala utmaningar. Lagg kraften på att lösa dessa utmaningar och inte på en tjänst som innehåller flera märkliga begränsningar och som inte gör medborgarnas liv enklare.

FÖR KOMMUNSTYRELSEN

Mats Gerdau
Ordförande

Mats Bohman
Administrativ direktör