

Förslag på

# Myndighetsgemensam digital lösning för dig som är ny i Sverige



## Sammanfattning

Livshändelsen ny i Sverige har fått möjligheten att arbeta fram förslag på myndighetsgemensam digital lösning för personer som är nya i Sverige. I den här rapporten presenterar vi tre förslag på lösningar som tagits fram utifrån målgruppens behov. Det handlar om en utveckling av webbplatsen informationsverige.se, en ny personlig webblösning med information och tjänster som liknar verksamt.se eller 1177.se, samt en myndighetsgemensam applikation som bygger på artificiell intelligens och som kan liknas med Siri eller Alexa. Lösningarna kan med fördel utvecklas parallellt för att ge största möjliga effekt för de personer som är nya i Sverige. Uppdraget rekommenderar också att en samordningsgrupp etableras för att driva på arbetet och säkerställa dess långsiktighet, sammanhållning och uthållighet.

Arbetsgruppen för Ny i Sverige

Norrköping 2017-12-04

Karin Derestam Migrationsverket	Ewa Rummel CSN	Linda Jansson CSN
Kristhina Engström CSN	Marie Hanås Länsstyrelsen Västra Götaland	
Sara Strandqvist Tillväxtverket	Tobias Wijk Skatteverket	Annika Londono SKL
Lotta Dahlerus SKL	Sonila Yliniemi Pensionsmyndigheten	Niklas Svensson Migrationsverket
Kristoffer Wendel Försäkringskassan		

## Innehållsrubrik

Sammanfattning .....	2
Innehållsrubrik .....	3
1.0 Förstudiens syfte .....	4
1.1 Bakgrund.....	5
1.2 Avgränsningar och beroenden .....	5
1.3 Förutsättningar .....	7
2. Behov .....	8
2.1 Målgruppens behov.....	8
2.2 Samhällets behov och regeringens mål .....	9
2.3 Behov av samverkan inom staten .....	9
2.4 Nyttorealiserings och riskanalys.....	9
2.5 Möjligheter till extern finansiering för utvecklingsinsatser .....	9
3. Förslag på myndighetsgemensam digital lösning .....	10
3.1 Förslag 1: Ingen ändring görs i förhållande till nuläge .....	10
3.1 Förslag 2: Utveckla webbplatsen informationssverige.se.....	10
3.2 Förslag 3: Utveckla en gemensam digital plattform med personaliserad information och tjänster .....	12
3.3 Förslag 4: Utveckla en gemensam digital applikation (AI) .....	13
4. Resonemang kring förslag och rekommendation .....	15
5. Myndighetsövergripande samordningsgrupp.....	16
6. Beräknad nytta med de olika förslagen.....	17
7. Uppskattad tidplan för de tre lösningsförslagen .....	18

## 1. Förstudiens syfte

Personer som kommer som nya till Sverige har, enligt de kundundersökningar som myndigheterna inom livshändelsen ny i Sverige gjort, svårt att navigera i den svenska samhällskontexten. Vi har därför fått i uppdrag från utvecklingschefen på Migrationsverket att inom livshändelsen undersöka hur vi genom en myndighetsgemensam digital lösning, och utifrån ett behovsdrivet perspektiv, kan förenkla för de personer som är nya i Sverige eller vill komma till Sverige.

Syftet med uppdraget är att ta fram förslag på en sömlös myndighetsgemensam digital lösning som ska främja tillgänglighet och service, digitalt informationsutbyte, utnyttjande av modern teknik och effektivisering av myndigheternas administration. En lösning som gör att de personer som kommer till Sverige känner sig trygga i att de möts av en enhetlig och korrekt myndighetsinformation och myndighetsgemensamma tjänster. Personer ska genom det långsiktiga myndighetssamarbetet guidas från att de har idé om att komma till Sverige till dess de känner att de är en del av det svenska samhället.

Vi har av beställaren fått i uppdrag att i förstudien:

- undersöka och ta fram förslag på en myndighetsgemensam digital lösning,
- tillvarata den samlade kunskap som finns hos respektive deltagande aktör i livshändelsearbetet,
- undersöka om det finns möjligheter att återanvända information, tjänster, kundundersökningar och digitala verktyg som finns,
- undersöka möjligheter, i enlighet med de involverade aktörernas ambition, att möta målgruppernas behov mer samlat.

Uppdragsbeställningen pekade också på att:

- det idag finns flera portaler som möter målgrupperna, till exempel [www.informationsverige.se](http://www.informationsverige.se), [studyinsweden.se](http://studyinsweden.se), [verksamt.se](http://verksamt.se),
- den myndighetsgemensamma digitala lösningen ska erbjudas till personer som väljer att komma till Sverige av flera olika anledningar, och den ska bygga på personalisering och digitala tjänster. Den ska även kunna involvera ytterligare myndigheter och organisationer som på enkelt sätt ska kunna bidra med sin information.

## 1.1 Bakgrund

Grunden till myndighetssamverkan finns i Myndighetsförordningen 6 § (2007:515) där det tydligt framgår att:

*”Myndigheten skall fortlöpande utveckla verksamheten. Myndigheten skall verka för att genom samarbete med myndigheter och andra ta till vara de fördelar som kan vinnas för enskilda samt för staten som helhet. Myndigheten skall tillhandahålla information om myndighetens verksamhet och följa sådana förhållanden utanför myndigheten som har betydelse för verksamheten.”*

En livshändelse är ett myndighetssamarbete som fokuserar på olika skeenden som en privatperson kan stöta på i livet. Det handlar om allt från att börja skolan, bli sjuk till att få barn. Migrationsverket fick år 2016 uppdraget att färdleda livshändelsen ny i Sverige.

Under en livshändelse kartläggs alla myndighetskontakter en privatperson behöver ta i olika skeenden i livshändelsen. Tanken är att genom att kartlägga en livshändelse, kunna hitta samarbetsområden där myndigheterna kan effektivisera och göra tillvaron enklare för de personer som befinner sig i livshändelsen. Det handlar också om att samverka för att skapa en sömlös och enkel upplevelse av kontakten med myndighetssverige, underlätta digital samverkan mellan myndigheter och effektivisera processer mellan olika myndigheter. Dessutom kan det bidra till kortare ledtider och minskade kostnader.

eSam är ett medlemsdrivet samverkansprogram mellan 21 myndigheter och Sveriges kommuner och landsting, SKL. eSams styrgrupp består av myndigheternas generaldirektörer och samarbetet syftar till att underlätta och påskynda digitaliseringen av det offentliga Sverige. Arbetet inom livshändelsen sker genom samverkan mellan myndigheter och aktörer och ska alltid utgå från individens livshändelseperspektiv. Alla livshändelser samordnas av eSam. eSam har pekat ut att livshändelsen ny i Sverige är en av de prioriterade livshändelserna.

Under vintern och våren 2016-2017 genomfördes workshopar och samtal där de involverade myndigheterna tillsammans kartlade livshändelsen och identifierade förbättringsområden med stöd av extern konsult. Ett av de stora förbättringsområdena som identifierades var behovet av en samlad digital plattform med information och tjänster för de personer som är ny i Sverige.

## 1.2 Avgränsningar och beroenden

Uppdraget har haft i uppgift att ta fram förslag på myndighetsgemensam digital lösning för att möta målgruppens behov avseende information och tjänster. Uppdraget ska inte ta fram lösningar på andra problemställningar eller behov inom livshändelsen ny i Sverige.

Följande målgrupper omfattas inte: säsongarbetande, personer som har fått avslag på sin ansökan att få stanna i Sverige eller som vistas i Sverige utan tillstånd och EU-medborgare som lever under utsatta förhållanden.

Uppdraget har som ambition att i så hög utsträckning som möjligt kunna basera förstudiens förslag på befintliga kundinsikter, informationsplatser, e-tjänster och kanaler samt återanvändning av myndigheternas information och tjänster.

Det är viktigt att bevaka och samverka med närliggande utvecklingsinsatser, regeringsuppdrag och projekt. I förstudien har vi identifierat flera projekt och uppdrag som kan komma att påverka ett framtida projekt:

- Säker digital kommunikation som ska utveckla ett säkert informationsutbyte mellan myndigheter<sup>1</sup>.
- Statens servicecenters kommittédirektiv<sup>2</sup> om framtida servicekontor som kommer att vara mötesplatsen för de fysiska mötena med målgruppen.

Andra närliggande pågående utvecklingsinsatser som kan ha påverkan eller relation till dessa förslag är:

- Pensionsmyndigheten har ett livshändelseuppdrag, Sverige tur och retur, som ska ta fram förslag på lösningar avseende en samlad lösning med information och tjänster till dig som ska flytta från eller tillbaka till Sverige.
- EU-kommissionen har föreslagit att en digital plattform, EU-portalen, ska tas fram och samla information och tjänster gällande alla medlemsländer riktat till medborgare utanför EU<sup>3</sup>.
- Svenska institutet har fått i uppdrag av regeringen att utveckla en webbplats med information riktad till personer utanför Sverige som vill söka uppehålls- och arbetstillstånd i Sverige som arbetstagare eller egna företagare<sup>4</sup>.
- Den kommande digitaliseringsmyndigheten.
- GDPR – den nya personuppgiftslagen.
- Regeringens uppdrag kring mottagandeutredningen<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://www.inera.se/aktuellt/projekt/saker-digital-kommunikation/>

<sup>2</sup> En organisation för lokal statlig service

<sup>3</sup> EU-kommissionens förslag om den Digitala Portalen EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012

<sup>4</sup> <http://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2017/10/webbportal-om-svensk-arbetsmarknad-riktas-till-utlandsk-aktorer/>

<sup>5</sup> Mottagandeutredningen 2015:02 med tilläggsdirektiv DIR 2017:48

### 1.3 Förutsättningar

Uppdraget att ta fram förslag på myndighetsgemensam digital lösning har pågått under perioden augusti till december 2017. De myndigheter och aktörer som deltagit i uppdraget är: Migrationsverket, Sveriges kommuner och landsting, Pensionsmyndigheten, Försäkringskassan, Skatteverket, Centrala studiestödsnämnden, Tillväxtverket, Länsstyrelsen Västra Götaland.

Arbetsgruppen har bestått av representanter från dessa myndigheter inom ramen för Livshändelsen ny i Sverige. Migrationsverket har tillhandahållit en uppdragsledare som samordnat uppdraget. Följande myndigheter har inte deltagit aktivt under uppdragsperioden: Arbetsförmedlingen och Kronofogdemyndigheten. Sammanlagt har arbetsgruppen haft sju dagar för fysiska möten och två videomöten. Arbetsgruppen har också arbetat mellan möten genom uppgifter via mejl.

Som stöd har arbetsgruppen använt det material och kunskap som genererats tidigare inom livshändelsearbetet, exempelvis Migrationsverkets rapport kring livshändelsen.

Arbetsgruppen har även använt deltagande myndigheternas egna kundundersökningar och insikter för att kunna möta målgruppernas behov.

## 2. Behov

Arbetsgruppen har arbetat utifrån ett behovsdrivet synsätt och har främst fokuserat på de redan identifierade behoven hos målgruppen. Det är behoven hos målgruppen inom livshändelsen ny i Sverige som utgör grunden för lösningsförslagen.

Den primära målgruppen är personer som väljer att komma som nya till Sverige. Det innefattar tiden från att en person får en idé att komma till Sverige, till dess att denne inte behöver ha några nya myndighetskontakter på grund av att de är nya i Sverige.

Uppdraget kommer även att gynna flera sekundära målgrupper som de myndighetspersoner eller ideella krafter som möter och vägleder personer som är nya i Sverige.

### 2.1 Målgruppens behov

Personer som är nya i Sverige upplever att de har svårt att hitta rätt och relevant information utifrån sin aktuella situation. Behoven hos målgruppen ny i Sverige är komplexa och kan förändras över tid, dels beroende på migrationsmönster generellt, dels utifrån samhällsförändringar i stort. De kundundersökningar som har gjorts visar att det idag är näst intill omöjligt för dessa personer att få en samlad överblick och förståelse för sin process att komma till, och etablera sig i Sverige. Det finns också olikheter i internetvana och vissa känner ett visst ”obehag” inför att kontakta myndigheter utifrån tidigare erfarenheter i hemländerna.

Det finns en stor mängd information av allmän karaktär som riktar sig till målgruppen och som är spridd på en mängd olika kanaler. Det finns också webbplatser med information som är riktad till just en specifik målgrupp inom den stora målgruppen inom ny i Sverige, exempelvis: [www.studyinsweden.se](http://www.studyinsweden.se) som riktar sig till den som vill studera i Sverige och [www.informationsverige.se](http://www.informationsverige.se) som riktar sig till asylsökande och nyanlända. Dessutom finns en mängd informella informationskanaler som tillhandahålls av ideella krafter eller diasporagrupper och som via sociala medier, webbplatser eller fysiska möten ger stöd till personer som är nya i Sverige. Behovet är främst att informationen behöver samlas, anpassas och paketeras utifrån individens behov, situation och förutsättningar.

Överflödet av information ger en otydlighet för individen. Det leder ofta till osäkerhet och att personer ringer och besöker myndigheterna för att få svar på enkla frågor. I stället för att de skulle kunna tillgodogöra sig information på egen hand och snabbt och enkelt skulle kunna komma vidare med sitt ärende. Som ny i Sverige behöver man på ett enkelt sätt kunna ta till sig relevant information vid rätt tidpunkt och på så sätt kunna ta aktiva och välgrundade beslut om hur vägen in i samhället ska se ut.



## 2.2 Samhällets behov och regeringens mål

Regeringen vill att myndigheter och andra aktörer i offentlig sektor samverkar för att *förenkla för individer i samhället*<sup>6</sup>. Samhället har behov av att personer som är nya i Sverige så snabbt som möjligt ska kunna känna att de är en del av det svenska samhället.

Regeringen pekar ut ett antal mål i Sveriges digitaliseringsstrategi<sup>7</sup>. Bland annat nämns behovet av ökad samordning för att digitaliseringen ska ske på ett sätt som ökar samhällsnyttan.

## 2.3 Behov av samverkan inom staten

Myndigheter ska enligt Myndighetsförordningen också hushålla väl med sina medel och samverka med andra myndigheter och aktörer. Genom att tillsammans med andra myndigheter och aktörer utveckla och förvalta en gemensam digital lösning med information och tjänster, kan kostnaderna minska hos enskilda myndigheter och staten i stort.

## 2.4 Nyttorealiserings och riskanalys

En nyttorealiserings har påbörjats inom ramen för uppdraget. Ett fördjupat arbete med nyttokartor bör göras vid en fortsatt analys- och planeringsfas. Framför allt bör fokus vara på nyttorisker för förslagen tre och fyra i ett fortsatt arbete.

Uppdraget har också börjat på en generell riskanalys. Här bör separata riskanalyser för förslag tre och fyra genomföras. Påbörjad nyttoanalys samt riskanalys, se bilagor till rapporten.

## 2.5 Möjligheter till extern finansiering för utvecklingsinsatser

Uppdraget undersöker möjligheterna att söka medfinansiering från Asyl, migrations- och integrationsfonden (AMIF) och Vinnova. Migrationsverkets enhet för externa finansiering stödjer uppdraget i detta avseende.

---

<sup>6</sup> Digitalt först och Med medborgaren i centrum

<sup>7</sup> För ett hållbart digitaliserat Sverige – en digitaliseringsstrategi

### 3. Förslag på myndighetsgemensam digital lösning

Arbetsgruppen har tagit fram fyra olika lösningsförslag. Förslagen kan genomföras enskilt, men vår rekommendation är att förslagen genomförs parallellt. Det första förslaget är ett så kallat nollalternativ som innebär att ingen utveckling sker för att möta målgruppens behov.

#### 3.1 Förslag 1: Ingen ändring görs i förhållande till nuläge

Om ingen utveckling sker kommer de identifierade utmaningarna att kvarstå. Likaså kommer målgruppens behov inte att mötas i och med att informationen som vänder sig till målgruppen fortfarande är fragmenterad och spridd i myndigheternas egna informationskanaler. Sannolikt kommer enskilda myndigheter att utveckla egna digitala lösningar och kostnaderna kan bli mycket större för staten totalt sett.

#### 3.1 Förslag 2: Utveckla webbplatsen [informationsverige.se](http://www.informationsverige.se)

Länsstyrelserna har en webbplats, [www.informationsverige.se](http://www.informationsverige.se), som riktar sig till några av de målgrupper som finns inom ramen för livshändelse ny i Sverige, främst asylsökande, nyanlända och ensamkommande barn.

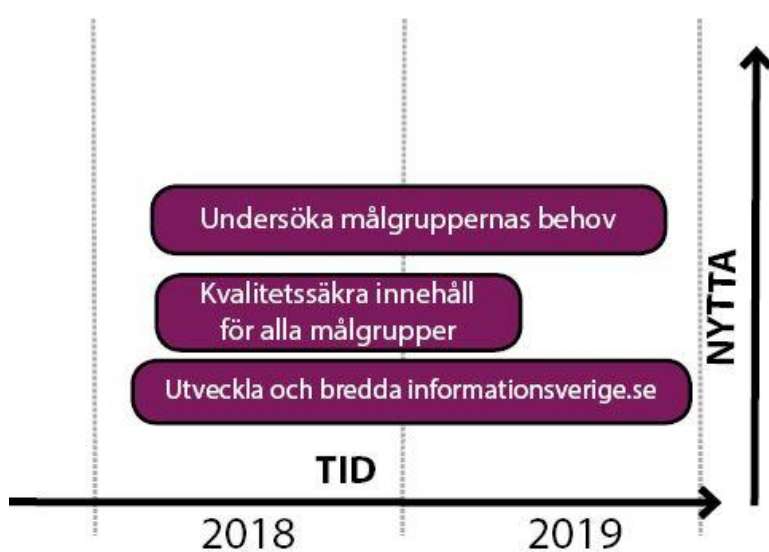
Förslaget innebär att Länsstyrelsen Västra Götaland fortsätter att driva och vidareutveckla webbplatsen och samtidigt utökar webbplatsen med information till fler målgrupper inom livshändelsen via länkning och hänvisningar.

I förslaget återanvänds den information och struktur som finns på webbplatsen. Det innebär ingen ytterligare teknikutveckling utöver ordinarie utveckling för webbplatsen. I förslaget ingår inte att samla myndigheternas e-tjänster eller anpassa informationen till målgruppen på individnivå. Insamlingen och kvalitetssäkring av informationsinnehåll kommer kunna återanvändas av förslagen tre och fyra. När informationsbehoven kartläggs kan det samtidigt göras behovsundersökningar för förslag tre. Informationen kan även användas för utveckling av appar och liknande tjänster, som kan användas i förslag tre och fyra.

Se bilaga med A3 för mer detaljerad beskrivning av förslaget.

## Sammanfattning förslag två

<b>Leverans</b>	Vidareutvecklad information och kvalitetssäkringsprocess på <a href="http://www.informationsverige.se">www.informationsverige.se</a>
<b>Effekt</b>	Delar av målgruppen inom livshändelse ny i Sverige får möjlighet till förbättrad information. Ökad förståelse för behov hos målgruppen.
<b>Tidplan</b>	2018-2019
<b>Kostnad</b>	1.000.000 kr/år för drivande aktörer, 500.000 kr/år för aktiva aktörer, 200.000 kr/år för medverkande aktörer, 50.000 kr/år för associerade aktörer.
<b>Drivande</b>	Länsstyrelserna, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket
<b>Aktiva</b>	Försäkringskassan, SKL, Skatteverket
<b>Medverkande</b>	Tillväxtverket, CSN, Kronofogden, MUCF, Skolverket, Socialstyrelsen/IVO
<b>Associerade</b>	Folkhälsomyndigheten, Pensionsmyndigheten, Barnombudsmannen, Rättsmedicinalverket, Konsumentverket



### 3.2 Förslag 3: Utveckla en gemensam digital plattform med personifierad information och tjänster

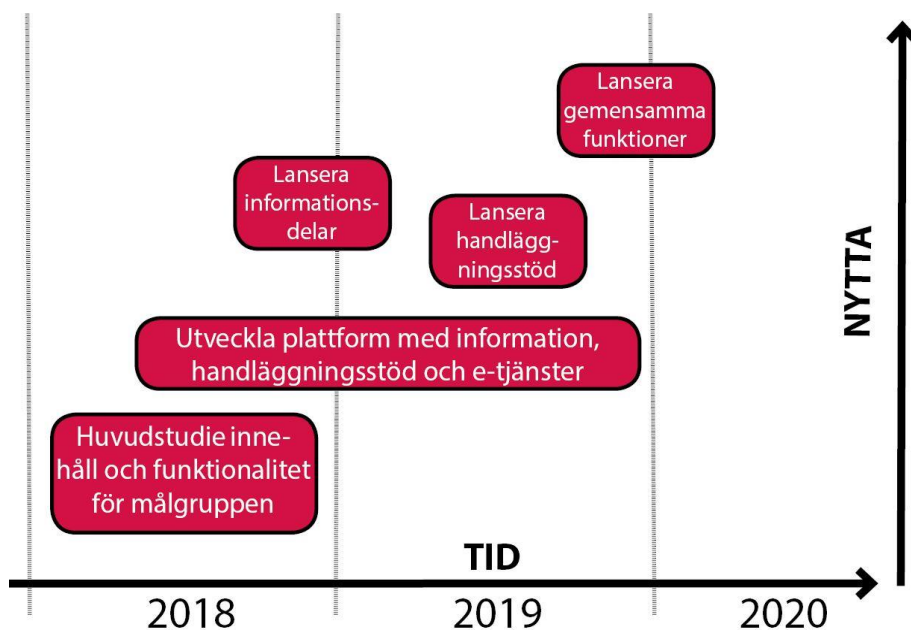
Detta förslag är en myndighetsgemensam digital plattform som samlar och presenterar personifierad information och tjänster för den som är ny i Sverige. Plattformen samlar även information och tjänster för den som möter målgruppen ny i Sverige, till exempel handläggare och kundtjänstpersonal, liknande 1177.se eller verksamt.se.

Genom att logga in med e-legitimation, alternativt genom smarta guider, erbjuds målgruppen personifierad information som är direkt anpassad till deras situation och behov. Målgruppen hittar också de tjänster de behöver i anslutning till informationen. Den ökade nyttan jämfört med förslag två är samlad tillgång till tjänster och funktionalitet samt individanpassad information.

Se bilaga med A3 för mer detaljerad beskrivning av förslaget.

#### Sammanfattning förslag tre

Leverans	Gemensam digital plattform och gemensam förvaltningsorganisation
Effekt	Målgruppen hittar relevant information, e-tjänster på EN plats. Där får de också vägledning genom guider och checklistor utifrån olika situationer i ett livshändelseperspektiv. Det blir tydligare och enklare för individen att förstå och kunna agera självständigt vid rätt tillfälle.
Tidplan	2018-2020
Kostnad	grov uppskattning ca 30-50 miljoner
Drivande	Migrationsverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen
Aktiva	Skatteverket, Pensionsmyndigheten, SKL, Länsstyrelserna, Tillväxtverket och CSN.
Medverkande	CSN, Kronofogdemyndigheten, m.fl.
Associerade	-



### 3.3 Förslag 4: Utveckla en gemensam digital applikation (AI)

Detta förslag är en tal- och skriftanpassad flerspråkig applikation, som är plattformsoberoende och som bygger på kognitiv artificiell inlärning från de datakällor myndigheterna väljer. Lösningen syftar inte till att ta fram ny information utan bygger på att skapa en infrastruktur och ”lära och träna” applikationen att använda befintlig kunskap och information som finns tillgänglig i det offentliga Sverige.

Tjänsten kräver att vi, antingen enskilt eller myndighetsgemensamt, fortsätter att arbeta med information, beskrivning av regler, utveckla informationsutbyte och tjänster. Applikationen kräver en gemensam förvaltning genom kvalitetssäkring av inlästa datakällor samt av den tekniska lösningen.

Målgruppen kan genom applikationen mötas av en hög grad av individ- och situationsanpassad information utifrån dennes behov och önskemål. Applikationen ska stödja personaliseringen i så hög grad att det skulle kunna kopplas till att ha en artificiell personlig handläggare hemma som stöd, det vill säga en avatar eller ett hologram som ger den direkta upplevelsen av personlig hjälp. Lösningen kommer vara plattformsoberoende vilket innebär att tjänsten är tillgänglig där användarna finns. Applikationen stödjer både tal och skrift samt klarar av språkstöd.

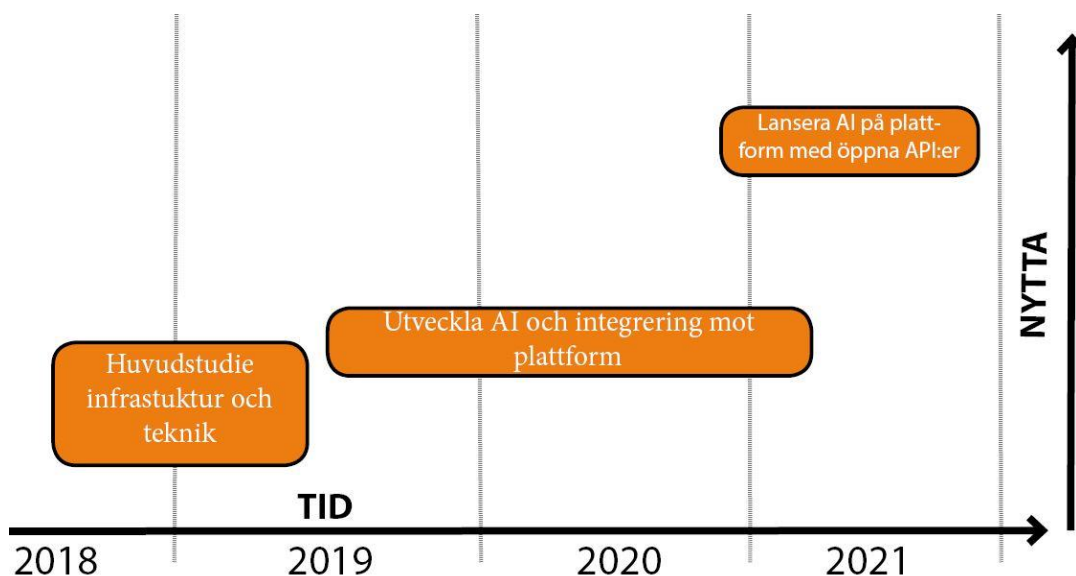
För att fullt ut kunna dra nytta av situationsanpassningen kopplas ett eget utrymme till tjänsten. Men hjälp av eget utrymme kan en person via tjänsten själv starta aktuella processer, exempelvis ansöknings/anmälningsförfaranden hos olika aktörer. Lösningen kommer till en början att utgå från det offentliga Sverige, men även privata aktörer ska kunna inkluderas i ett senare skede.

Den erfarenhet och de lösningar som deltagande myndigheterna har kring tekniken kring artificiell intelligens (AI) kommer att nyttjas och återanvändas när vi tillsammans tar fram tjänsten. Erfarenheter finns exempelvis redan nu hos Skatteverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Se bilaga med A3 för mer detaljerad beskrivning av förslaget.

### Sammanfattning förslag fyra

Leverans	Gemensam digital applikation (AI teknik)
<b>Effekt</b>	Målgruppen får tillgång till personlig, individ- och situationsanpassad information och vägledning. De kan med hjälp av röst eller text få vägledning och hjälp att starta sin process, med hög tillgänglighet – dygnet runt.
<b>Tidplan</b>	2018-2022
<b>Kostnad</b>	Grov uppskattning ca 100 miljoner och uppåt.
<b>Drivande</b>	Migrationsverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen
<b>Aktiva</b>	Skatteverket, SKL, Länsstyrelserna, Tillväxtverket,
<b>Medverkande</b>	Medverkande: CSN, Kronofogdemyndigheten, Pensionsmyndigheten, m.fl.
<b>Associerade</b>	-



## 4. Resonemang kring förslag och rekommendation

Arbetsgruppen anser att de tre förslagen ger mest nytta om de utvecklas parallellt. Om förslagen genomförs parallellt kan nyttorna (se bil. 1) öka för både individ, myndighet och aktör och samhälle. Om bara en lösning ska utvecklas, anser vi att det fjärde lösningförslaget bäst möter målgruppens behov och ger mest ökad nytta.

Arbetsgruppen lämnar följande rekommendationer:

- Vi rekommenderar att förslag två genomförs under 2018 och Länsstyrelsen i Västra Götaland är drivande och ansvarar för utvecklingen.
- Parallellt kommer en rad generella samverkansfrågor, både i ett kort- och långsiktigt perspektiv behöva lösas. Det handlar om finansieringsmodell, långsiktiga överenskommelser och en organisationsmodell för fortsatt samverkan kring utveckling av en myndighetsgemensam digital lösning. Samordningsfrågorna kan omhändertas av den samordningsgrupp som vi föreslår ska utformas (se 5).

Under 2018 förslås att en analys- och planeringsfas påbörjas för hur vi kan möjliggöra förslag tre och fyra, och hur dessa ska stå i relation till varandra. I den här fasen undersöker vi möjligheter, förbereder och testar konceptet i ett myndighetsgemensamt innovationslab. Ambitionen är att vi ska nå förslag fyra, men den här fasen ska reda ut hur vi på bästa sätt når dit.

## 5. Myndighetsövergripande samordningsgrupp

Att arbeta med utveckling i samverkan kräver långsiktighet, perspektiv och uthållighet. Förutsättningar för detta är en sammanhållen samordningsgrupp som driver utvecklingen framåt och som ansvarar för de gemensamma förutsättningarna för utvecklingsinsatserna. Uppdraget rekommenderar att en etablering av en sådan påbörjas i januari 2018.

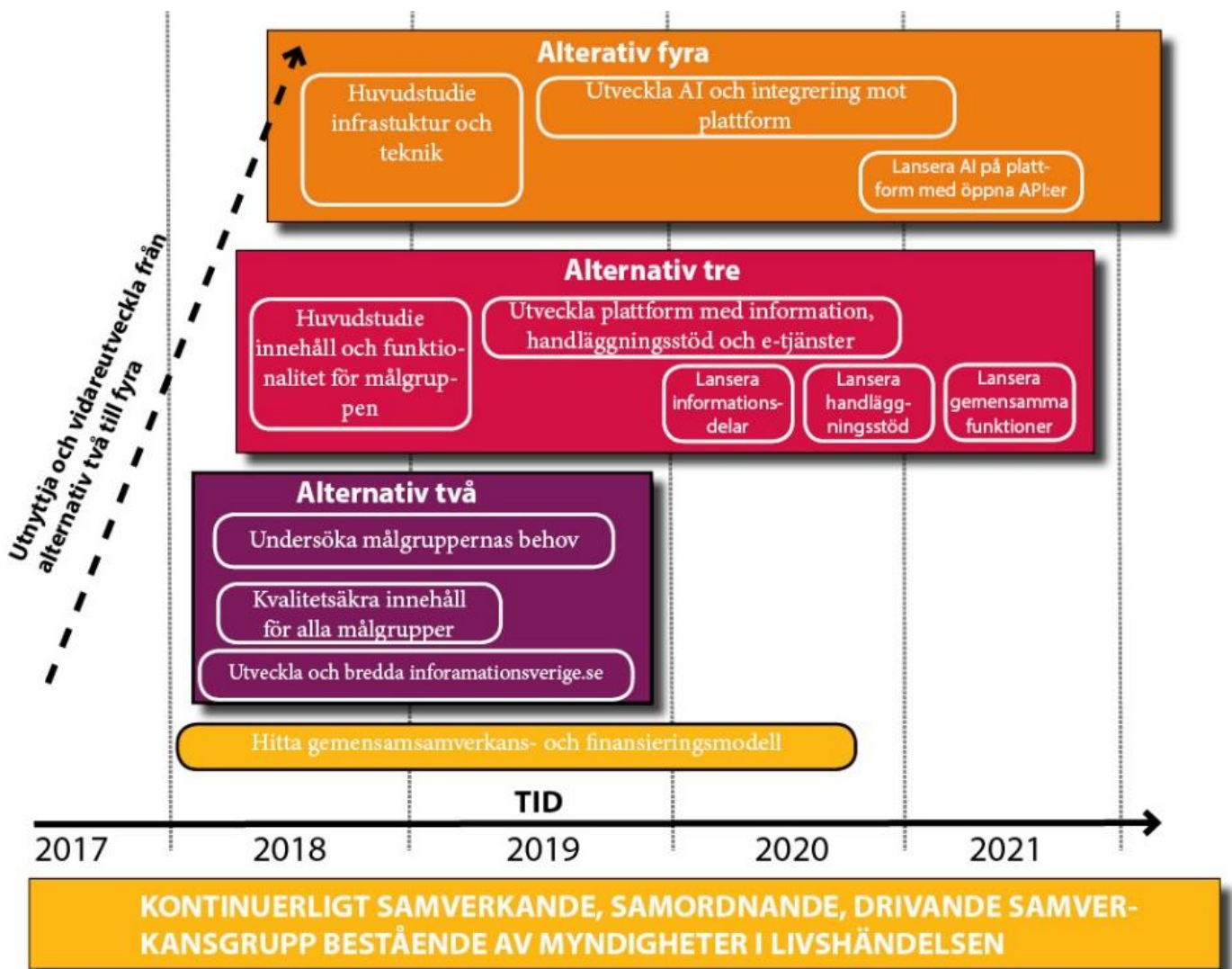
Den fortsatta utvecklingen sker i projektform, och samordnas av en gemensam samordningsgrupp.



## 6. Beräknad nytta med de olika förslagen

Nytta för kund	Ökad förutsägbarhet	Personaliserad information	Kortare tid till besked – rätt från början	Ökad rätts-säkerhet	Minskade kostnader	Enklare digital dialog	Frigjord tid
Ett	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Två	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Tre	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej
Fyra	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Nytta för Myndigheter	Ökat förtroende	Minskade utvecklings- och förvaltningskostnader	Minskade ledtider	Frigjord arbetstid	Ökad medarbetar-nöjdhet	Minskade kostnader verksamhet	Enklare digital dialog
Ett	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Två	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Tre	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej
Fyra	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Nytta för sam-häll	Ökade intäkter	Minskade kostnader	Ökat förtroende				
Ett	Nej	Nej	Nej				
Två	Ja	Nej	Nja				
Tre	Ja	Ja	Ja				
Fyra	Ja	Ja	Ja				

## 7. Uppskattad tidplan för de tre lösningsförslagen





Avslutstext 01

Vägledningarna finns tillgängliga på [esamverka.se](https://esamverka.se)

Avslutstext 02

