

**Retorik vs praktik i e-förvaltning:  
Juridiska och organisatoriska hinder  
vid e-förvaltning**

Göran Goldkuhl  
Forskningsgruppen VITS (www.vits.org)  
Institutionen för Ekonomisk och  
Industriell utveckling (IEI)  
Linköpings universitet

VITS

**Retorik vs praktik**



Myndigheterna har regelverk som möjliggör sektorsvis samverkan kring e-förvaltning och en effektiv informationshantering som gör informationen lättillgänglig och användbar, med beaktande av integritets- och säkerhetsaspekter.



Rättsliga hinder  
Organisatoriska hinder  
Konceptuella hinder  
Tekniska hinder

VITS

**Erfarenheter från förändringsprojekt:  
E-förvaltning inom personlig assistans**

Visa spännvidd mellan  
politisk retorik  
och  
praktisk förändringsverksamhet

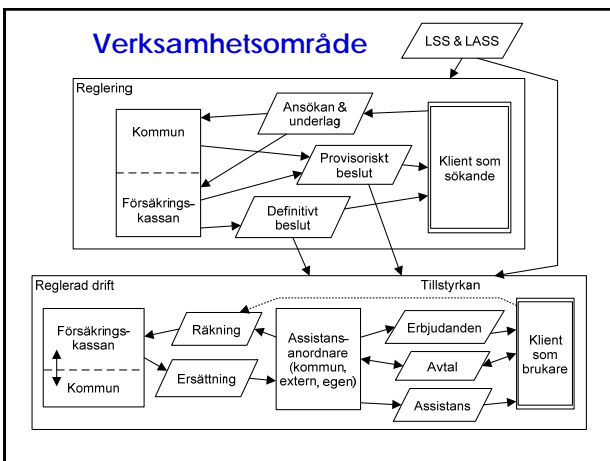
**Är befintliga regelverk  
möjliggörare eller hinder?**

VITS

**Projekt: Sammanhållen e-förvaltning  
inom Personlig assistans**

- Processinriktad verksamhets-/IT-utveckling inom föreningen Sambruk
- Aktionsforskningsprojekt
  - FoU-projekt med finansiering från VINNOVA
- Projektstart januari 2007 med 14 kommuner och Försäkringskassan
- Verksamhetsdiagnos för processutveckling
- Kravspecifikation för e-tjänst/IT-system avseende tidrapportering

VITS



**Problem**

**Tidsredovisning & ersättning**

- Omfattande arbete för att samla in & granska tidrapporter (kommuner & FK)
- God man intygar på lösa grunder
- Eftersläpning i ersättning från FK
- Komplex ersättningsprocess

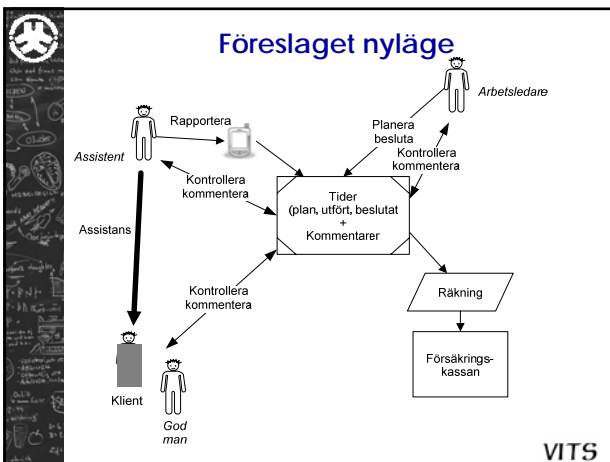
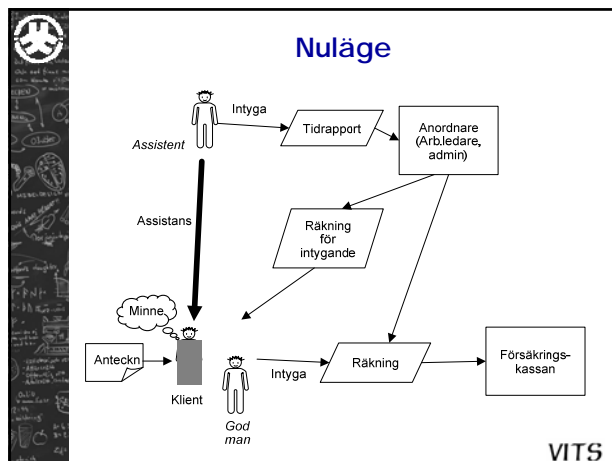
VITS

## Förändringsarbetets utgångspunkter

### Sömlös e-förvaltning i "Myndigheten Sverige"

- **"Myndigheten Sverige"**
  - Se på **det offentliga som en samlad aktör**, som bör agera på ett samordnat och serviceinriktat sätt mot medborgare
  - Olika myndigheter förutsätts samverka i syfte att forma och tillämpa så rationella och effektiva arbetssätt som möjligt i relation till medborgare
- **Sömlös**: Myndighetsgränser ska inte skapa onödig byråkratisk friktion
  - Inte acceptabelt att en myndighet via sina regelverk, rättstolkningar och annat agerande vältrar över arbete och kostnader på andra myndigheter
- **"Medborgarglasögon"** när man betraktar den offentliga förvaltningen
  - Bli *förvånad* varje gång som myndigheter inte klarar av att samverka sinsemellan med medborgarnas bästa för ögonen

VITS



## Processförbättringar Assistansersättning

- **Från** tungrodd pappershantering och slentrianmässig signatur av brukare/god man
- **Till** kvalitetssäkrad IT-baserad process
  - Mobil tidsregistrering
  - Kontroll/jämförelse av schema vs rapporterad tid görs av arbetsledare samt ev av brukare/god man
  - Förenklad och tidseffektiviserad räkningshantering
  - Ensad utbetalning (faktisk tid istället för schabloner)
- Eftersträva radikala processförbättringar
  - Helhetsperspektiv för att skapa rationella och effektiva processer över organisatoriska gränser
  - Inte "asfaltera kostigar"
  - **Sammanhållen e-förvaltning för Myndigheten Sverige**

VITS

## Försäkringskassan säger NEJ

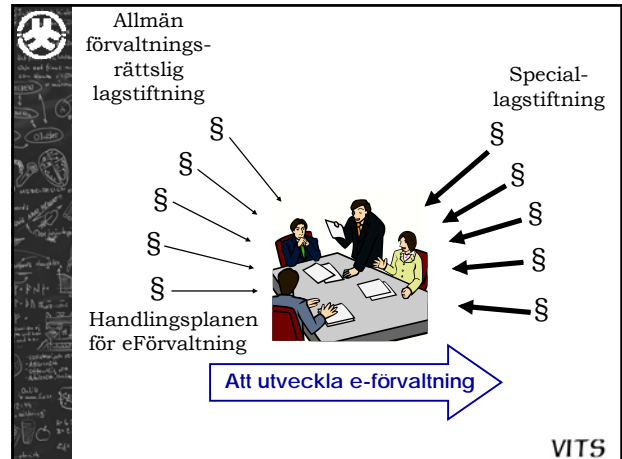
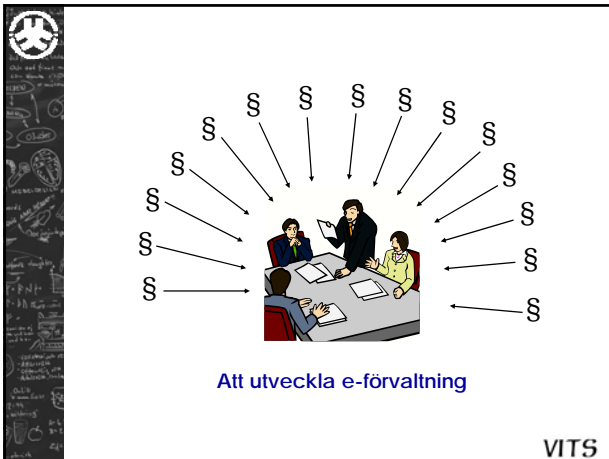
- Kräver personligt intygande av ersättningsberättigad "på heder och samvete"
- Säger sig sakna rättslig relation till kommunala anordnare
- Vill inte skapa särlösningar för kommunala anordnare
- Utgår från befintliga författningar (egna föreskrifter):
  - "Redovisningen skall ske på blankett enligt fastställt formulär RÄKNING-ASSISTANSERSÄTTNING (FKF 3057). Räkningen skall undertecknas av den ersättningsberättigade"

VITS

## Alternativa strategier: Personligt intygande vs social transparens

- Personligt ansvar betonas
- Individuella hjälpmedel
- Instrument för social transparens
- Handlingar kan kontrolleras (synas), kommenteras (kritiseras)
- Kollektiv rekonstruktion
- Varje individs handling kan granskas av andra
- Betoning av kvalitetssäkring (spårbarhet)

VITS



- ### Några slutsatser
- Varje myndighet och dess handläggare är så starkt fokuserade på den aktuella speciallagstiftningen
  - Man tenderar att bortse från allmän förvaltningsrätt och direktiv om e-förvaltning
  - Mycket svårt att etablera ett koncerntänk ("Myndigheten Sverige")
  - Går det att få författningstexter fria från ineffektiva arbetsätt och kommunikationsformer
    - Istället fokus på önskvärda tillstånd och effekter
- VITS

### Retorik vs praktik

Myndigheterna har regelverk som möjliggör sektorsvis samverkan kring e-förvaltning och en effektiv informationshantering som gör informationen lättillgänglig och användbar, med beaktande av integritets- och säkerhetsaspekter.

Rättsliga hinder  
Organisatoriska hinder  
Konceptuella hinder  
Tekniska hinder

VITS

### Retorik vs retorik

Myndigheterna har regelverk som möjliggör sektorsvis samverkan kring e-förvaltning och en effektiv informationshantering som gör informationen lättillgänglig och användbar, med beaktande av integritets- och säkerhetsaspekter.

Den offentliga sektorn ("Myndigheten Sverige") har regelverk som möjliggör och underlättar en effektiv, enkel och säker samverkan och informationshantering med information som är tydlig och funktionell och ger både förvaltningsnytta och medborgarnytta.

VITS

### Läs mer

Goldkuhl G (2007) *Assistansersättning – elektronisk samverkan mellan kommuner och Försäkringskassan*, PM, Sambruk & Linköpings Universitet

Goldkuhl G (2008) *E-förvaltning inom assistansersättning – regelverk som hinder eller möjliggörare?*, PM, Sambruk & Linköpings Universitet

Via [goran.goldkuhl@liu.se](mailto:goran.goldkuhl@liu.se)

VITS