

# Erbjudande om införande och utveckling av Digital post

Det här är ett erbjudande inom Handslaget för välfärdsutveckling genom digitalisering som är en kommungemensam kraftsamling i syfte att öka digitaliseringstakten.



Till samtliga kommundirektörer

SKR  
Portföljkontoret Handslaget

## Erbjudande om införande och utveckling av Digital post

Det här är ett erbjudande inom *Handslaget för välfärdsutveckling genom digitalisering* som är en kommungemensam kraftsamling i syfte att öka digitaliseringstakten. Siktet är visionen ”Världens mest innovativa och omtänksamma välfärd”.

Målet för initiativet är att **80 procent av kommunerna är anslutna till Digital post och gör 80 procent av sina postförsändelser via tjänsten**. Syftet med initiativet är att skapa förenklingar och minska hinder för användande och anslutning till tjänsten. Vilket skapar nyttor i form av frigjorda ekonomiska medel och frigjord tid hos kommunens medarbetare – resurser som kan användas till annat värdeskapande arbete. Parallellt drivs påverkansarbete för utveckling av tjänsten.



Här följer en summering av erbjudandet paketerat till dig som:

- Kommundirektör/politiker
- IT-chef/digitaliseringschef
- Verksamhetschef

## Till dig som kommundirektör/politiker

Initiativet avser den färdiga tjänsten Digital post (Mina meddelanden) som Myndigheten för digital förvaltning (Digg) tillhandahåller. Tjänsten ger möjlighet för din kommun att öka informationssäkerheten och spara pengar på porto, papper och kuvert, samt spara tid på krånglig posthantering. Tjänsten har även en positiv påverkan på miljön och invånare ser högst troligt positivt på att kommuner kommunicerar personligt via Digital post.

Digital post är en säker digital brevlåda för varje invånares information, till skillnad mot e-post som är en osäker lösning olämplig för många av kommunens personliga dialoger med invånaren eller företag. Många invånare har idag Kivra som sin digitala brevlåda men andra alternativ finns.

Flera kommuner är redan anslutna till tjänsten, men långt ifrån alla får ut hela den potentiella nyttan som tjänsten kan ge, då de flesta kommuner endast sänder en liten del av vad som är möjligt via digital post. Erfarenheter visar att ett breddinförande av Digital post över alla verksamheter i kommunen ger mest nytta och är mest effektivt. Det har varit framgångsrikt att som kommun sätta upp mål om att 80 procent av kommunens totala postförsändelser ska gå via Digital post.

Digital post är uppskattningsvis 70 procent verksamhetsförändring och 30 procent teknisk förändring, följaktligen är det inte en IT-fråga även om det finns teknik att hantera. Vid införandet kommer de verksamheter i din kommun som skickar post till invånare och företag att påverkas, de behöver ställa om arbetssätt vilket kräver en tydlig styrning och förväntningar på förändring från dig som kommundirektör/-chef. Vidare så påverkar införandet stödfunktioner som IT/digitalisering utifrån tekniska krav, samt stödjande funktioner som internservice, postservice eller motsvarande.

En kommun med ca 16 000 invånare skickar ungefär 96 000 postförsändelser till privatpersoner och företag på ett år. Från 1 januari 2024 kostar ett porto 18 kr. Att skicka Digital post kostar mellan 0,15 kr och 0,70 kr. Införandet innebär självklart initiala kostnader för teknik och förändringsledning men det är kostnader som kan komma att betala sig i minskade löpande kostnader för post (se nyttokalkyl senare i underlaget).

Många kommuner har påbörjat införandet av Digital post. Handslagets initiativ syftar till att öka införandetakten och få till en nationell förändring, samtidigt som din kommun minskar mängden fysisk post och frigör resurser för kommunen. Genom att många kommuner parallellt genomför initiativet finns stora möjligheter att skapa påtryckningar på nationella aktörer så som Digg för att utveckla tjänsten samt på leverantörer på marknaden för att möta kommunernas behov.

SKR, Adda och Inera driver insatser för förbättrade förutsättningar för att din kommun enklare ska kunna ansluta och ställa om verksamheten till att skicka digital post samtidigt som SKR driver påverkansarbete för utveckling av tjänsten.

Det pågår en statlig utredning om ett eventuellt obligatorium för statliga myndigheter, kommuner och regioner att skicka säkra elektroniska försändelser till digitala brevlådor. SKR-koncernen följer utredningen noggrant och står beredd att komplettera detta erbjudande vid behov, när den statliga utredningen har presenterats.

### **Till dig som IT-chef/digitaliseringschef**

Digital post är en tjänst från Digg, ett byggblock i infrastrukturen ENA. För att nyttja tjänsten behöver kommunen en utskickstjänst. Adda har ramavtal för utskickstjänster som kan avropas. Det finns också kommuner som utvecklat och driftsatt egna utskriftstjänster som kan samnyttjas. Utskickstjänster har även ett grafiskt webbgränssnitt där handläggare kan skicka Digital post manuellt (även bulk-sändning). Digg erbjuder dessutom en separat funktion (add-in) till Outlook där handläggare kan skicka meddelande till invånare och företag via Digital post. För mer information om teknik se bilaga 1.

Målsättningen för verksamheter i kommunen bör vara att kunna skicka digital post direkt från ordinarie verksamhetssystem. Det rekommenderas att ett API för att skicka Digital post ansluts till respektive verksamhetssystem och via API-gateway kopplas till utskickstjänst. Denna arkitektur kan etableras i egen regi eller i samverkan med annan kommun eller tjänsteleverantör. Inom ramen för initiativet pågår insatser för att påverka leverantörer att bygga stöd för att skicka digital post via API från deras verksamhetssystem.

Det pågår en statlig utredning om ett eventuellt obligatorium för statliga myndigheter, kommuner och regioner att skicka säkra elektroniska försändelser till digitala brevlådor. SKR-koncernen följer utredningen noggrant och står beredd att komplettera detta erbjudande vid behov, när den statliga utredningen har presenterats.

### **Till dig som verksamhetschef**

Med initiativet Digital post kan din verksamhet höja informationssäkerheten, spara pengar och värdefull arbetstid. Idag kostar ett porto 18 kr, motsvarande kostnad för Digital post är mellan 0,15 kr och 0,70 kr. Digital post kan skickas på olika sätt, mest effektivt är att skicka via en funktion i det ordinarie verksamhetssystemet. Detta kräver att systemen har inbyggd funktionalitet och att kommunen har tillgång till bakomliggande teknik.

Digital post är uppskattningsvis 70 procent verksamhetsförändring och 30 procent teknisk förändring, följaktligen är det inte en IT-fråga även om det finns teknik att hantera. Erfarenheter från andra kommuner som infört Digital post visar på vikten av att du som chef ställer tydliga krav och visar en tydlig förväntan på att Digital post ska användas och att verksamheten ställer om sitt sätt att arbeta. Genom att använda Digital post kan delgivning av till exempel beslut förenkla många kommunala processer vilket skulle leda till att verksamheten till exempel skulle kunna sluta skicka rekommenderade brev. Vissa kommuner har vid införandet av Digital post också passat på att gå igenom och höja kvaliteten i dokument och information som skickas till invånare och företag. Det är dock inget krav för att införa Digital post och de nya arbetssätt som kommer med införandet.

Det pågår en statlig utredning om ett eventuellt obligatorium för statliga myndigheter, kommuner och regioner att skicka säkra elektroniska försändelser till digitala brevlådor. SKR-koncernen följer utredningen noggrant och står beredd att komplettera detta erbjudande vid behov, när den statliga utredningen har presenterats.

## **Nuläge och förändringsbehov**

Enligt Digg hade 182 kommuner anslutit sig till tjänsten Digital post i februari 2024. Statistik visar att endast ett fåtal kommuner har en betydande trafik i tjänsten. De tyder på att flertalet kommuner endast har ett fåtal verksamhetssystem som skickar Digital post och att dessa kommuner därmed inte infört det i hela kommunen.

I februari 2024 fanns cirka 6 454 786 privatpersonsbrevlådor anslutna med Digital post och cirka 235 800 företag anslutna med en företagsbrevlåda.

Det pågår en statlig utredning om ett eventuellt obligatorium för statliga myndigheter, kommuner och regioner att skicka säkra elektroniska försändelser till digitala brevlådor. SKR-koncernen följer utredningen noggrant och står beredd att komplettera detta erbjudande vid behov, när den statliga utredningen har presenterats.

I dialog med kommuner har fler utmaningar för att öka takten i användandet identifierats, bland annat att i princip inget av Sveriges mest vanliga förekommande verksamhetssystem har funktionalitet för att sända Digital post. Kommuner behöver ställa skall-krav på att upphandlande verksamhetssystem ska kunna skicka Digital post.

En annan utmaning som har uttryckts är avsaknaden av övergripande beslut i kommunen att införa Digital post. Detta gör så att verksamheter fortsätter med fysisk post eller osäker e-post. Kommunledningarna behöver ställa

krav på att alla verksamheter slutar skicka fysisk post eller osäker e-post, och i stället övergår till Digital post.

På grund av okunskap om delgivning använder många kommuner vanlig delgivning, vilket Digital post inte kan hantera. Detta medför fortsatta krav på rekommenderade brev vilket är dyrt, ger minskad service och innebär en utebliven tidsbesparing. De vanligaste processerna i en kommun agerar inom lagrum där förenklad delgivning kan nyttjas, vilket Digital post stödjer. SKR avser därför ta fram en nationell vägledning för vad som får skickas via Digital post.

Den bakomliggande infrastrukturen i Digital post har funnits i flera år. Vilket innebär att prestanda, service och tjänster i infrastrukturen behöver utvecklas. Exempel är möjlighet att skicka betalningsbara fakturor genom infrastrukturen, möjlighet att skicka större objekt än 2 MB samt möjlighet att besvara ett meddelande.

## Initiativet

Initiativet innebär en kommungemensam satsning att minst 80 procent av Sveriges kommuner ansluter till Digital post, med målsättningen att skicka 80 procent av all sin post via den digitala tjänsten. För de kommuner som redan är anslutna till Digital post innebär initiativet att öka mängden digitala postförsändelser till 80 procent av all sin post. Initiativet innebär också påverkansarbete för att utveckla tjänsten Digital post.

Initiativet omfattar följande leveranser från SKR-koncernen (SKR, Adda och Inera):

- Införandestöd till kommuner i form av intensivkurser som genomförs löpande i omgångar. Tre träffar under tre månader med teman som upphandling och anslutning, verksamhetsutveckling – om förändring i verksamheten, delgivning och erfarenheter från andra kommuner. Deltagarna kommer kunna ta del av allt material och få stöd mellan träffarna.
- Uppdaterat ramavtal.
- Genom marknadsdialog påverka leverantörer av verksamhetssystem att bygga in funktionalitet för att skicka digital post inom några utvalda verksamhetsområden.
- Juridisk vägledning om användning av Digital post.
- Påverkansarbete gentemot Digg och regeringen om utveckling av infrastrukturen för tjänsten.
- Publik lista på verksamhetssystem med stöd för Digital post.

## Vad krävs av kommunen?

För respektive kommun innebär initiativet:

- Driva förändringsarbete i verksamheten avseende att skicka digital post istället för fysiska brev.
- Förändra arbetssätt och processer för delgivning i olika verksamhetsprocesser.
- Tekniska förutsättningar behöver etableras antingen genom en leverantör på marknaden via avrop på Addas ramavtal, genom samverkan använda annan kommuns grundläggande infrastruktur eller genom utveckling i egen teknisk infrastruktur.

En rekommendation är att på högsta ledningsnivå fatta ett beslut om att införa Digital post och att postförsändelser därmed i första hand ska ske digitalt. Erfarenhet från kommuner visar på vikten av att kommundirektören/-chefen styr, leder och följer upp förändringsarbetet.



De tekniska förutsättningarna och tekniska grundläggande förmågorna etableras i kommunens egen regi, eller i samarbete med annan. Antingen genom en leverantör på marknaden, genom avrop på Addas befintliga ramavtal, eller genom samarbete med annan kommun och deras grundläggande infrastruktur eller genom etablering i egen teknisk infrastruktur. Kommuner har olika förutsättningar och förmågor till förändring. Att etablera de grundläggande tekniska förmågorna tar, utifrån erfarenheter från kommuner, två till fyra månader, inklusive upphandling/avrop. Under denna period (grå färg i figuren ovan) behövs till viss del tekniska resurser och eventuellt upphandlingskompetens.

Den verksamhetsmässiga förflyttningen (röd färg i figuren ovan) kan i mindre organisationer ske med befintliga chefer och ledare. I större organisationer är det vanligt med behov av utpekade och dedikerade förändringsledare/projektledare för att hålla samman och driva förändringsarbetet. Tiden för förändringsarbetet varierar beroende på organisationsstorlek och andra förutsättningar, men bör pågå under cirka 10 till 14 månader.

För att optimera implementeringen föreslås kommunerna i regionen/länet samarbeta. Genom att arbeta tillsammans inom regionen/länet eller i andra typ kluster, kan kommunerna både dra nytta av och dela sina erfarenheter. Genom att många kommuner kraftsamlar i parallella införanden, skapas stora möjligheter att påverka nationella aktörer och leverantörsmarknaden.

## Övergripande tidsplan

Erbjudandet distribueras till kommunerna den 12 juni 2024. Kommunerna ombeds svara på erbjudandet senast 30 september 2024 men kan även ansluta senare.

Arbetet med att samordna införandestöd startar i augusti 2024. SKR-koncernen bedriver löpande påverkansarbete under perioden som initiativet pågår. Ramavtal finns redan på plats och ett nytt planeras träda i kraft i slutet av 2024.

Initiativet i den form som det beskrivs i detta erbjudande pågår som längst till december 2025.

## Effekter och nyttor

Effekten av initiativet är en mer tidsbesparande, mer säker och mer kostnadseffektiv kommunikation med invånare och företagare. Följande nyttor kan uppstå och därmed realiseras:

### Kostnadsbesparing

- Minskad kostnad för porto, kuvert, papper och utskrift

### Tid - omfördelningsnyttor

- Minskad administrativ tid
- Mer effektiv kommunikation
- Kortare handläggningstider

### Säkerhet

- Högre informationssäkerhet
- Högre cybersäkerhet

### Invånarnytta

- Tillmötesgå invånarens förväntan på digital post
- Minskad väntetid
- Bättre totalöversikt för invånaren och dennes offentliga engagemang i en och samma säkra digitala brevlåda

### Kvalitet

- Minskade fel och försvunnen post
- Följer nationell och internationell infrastrukturstandard

### Miljö

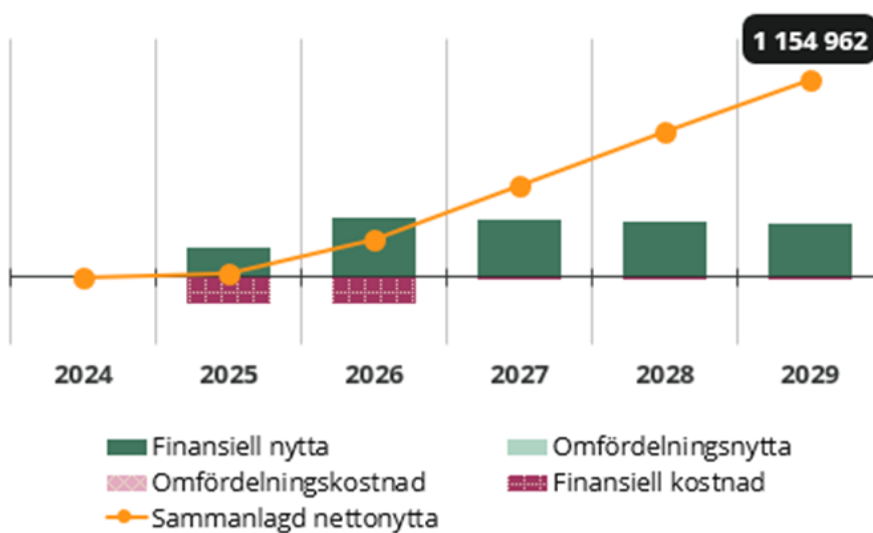
- Minskad pappersåtgång
- Minskad transport



## Generell nyttoberäkning

Nyttoberäkningen utgår från målet att 80 procent av alla försändelser i en kommun skickas med Digital post. Kostnaden för digital post kan skilja sig mellan 0,15 kr till 0,70 kr<sup>1</sup>. I exemplet nedan avses en kommun på 16 000 invånare som etablerar infrastrukturkomponenter<sup>2</sup> under år 1 och 2 och **inte** har en digital tjänst med utskicksförmåga etablerad idag. Bara de finansiella nyttorna och kostnaderna är synliga i bilden. Omfördelningsnyttor och kostnader tillkommer.

KOSTNAD/NYTTA (KR): Digital post





### Egen nyttoberäkning

För kommunens egen nyttokalkyl rekommenderar vi att ta fram nyttor och kostnader med hjälp av Ineras nyttokalkyl

[Handslag för digitalisering - Öppen info: Nyttokalkyler - Confluence \(atlassian.net\)](#)

För att säkerställa nyttor är det viktigt att arbeta i organisationen med nyttorealisering genom tydliga arbetsprocesser, tydliga rutiner och en tydlig ansvarsfördelning. Det är också viktigt med ett synsätt som fokuserar på nyttan (effekten) och inte bara på prestationen.

### Kostnad och finansiering

SKR-koncernen står för initiativledare, påverkansarbete mot andra aktörer samt samarbete med näringslivet och framtagandet av kommande ramavtal.

Respektive kommun finansierar tekniska förmågor som krävs och verksamhetsinföranden. Din kommuns kostnader kan förtydligas genom att du använder nyttokalkylen vi hänvisar till ovan. Kostnader för införande bör återbetala sig på kort tid genom minskade befintliga kostnader.

Stöd för införanden utgår från två kostnads- och finansieringslösningar:

**Centralt organiserat införandestöd**

Införandestödet i form av en intensivkurs om tre tillfällen för 3-4 personer per kommun samt material och stöd mellan tillfällena uppgår till en kostnad av 5000 kr som betalas av deltagande kommuner.

**Lokalt organiserat införandestöd**

Om kommunens behov av införandestöd hanteras lokalt i kommunen eller i samverkan med andra kommuner så organiseras och finansieras det lokalt. De kommuner som har möjlighet att erbjuda tekniska medarbetare, förändringsresurser eller projektledare, gör dessa tillgängliga för andra kommuner att nyttja, mot eventuell ersättning enligt egna överenskommelser (ett utmärkt sätt att kompetensutveckla medarbetare mot högre mål). SKR-koncernen kan vara behjälpliga i att matcha kommuner med varandra.

## Kommunens svar

Svar ska vara SKR tillhanda senast den 30 september 2024, diarienummer SKR2024/00915. Beslut om ansluta till initiativet är bindande.

Fakturering för eventuellt införandestöd sker efter avslutat införandestöd.

Vid frågor kontakta handslaget@skr.se

### Vår kommun beslutar om följande:

- Vi ansluter till initiativet Införande och utveckling av Digital post. Vi kommer att arbeta för att bidra till initiativets effektmål, men vi löser införandet utan centralt införandestöd.
- Vi ansluter till initiativet Införande och utveckling av Digital post. Vi kommer att arbeta för att bidra till initiativets effektmål och vi avser att, mot en kostnad på 5000 kronor, ta del av centralt införandestöd.
- Nej, vi deltar ej i detta initiativ.

*Om ni väljer att inte ansluta är det mycket värdefullt för SKR-koncernen att få reda på varför. Skriv gärna en kort motivering:*

## Kontaktuppgifter

Svarande kommun

Referenskod för fakturering (om aktuellt)

Fakturaadress (om aktuellt)

Titel på person som undertecknar beslutet

Telefonnummer

E-postadress

### Underskrift

X

---

Underskrift, samt namnförtydligande

### Dagens datum

Ifylld och undertecknad avsiktsförklaring scannas och skickas till [registrator@skr.se](mailto:registrator@skr.se), senast den 30 september 2024.