



Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt

Anslutningsbeskrivning

Förvaltningsgruppen för Mina meddelanden

2015-12-16

Version: 1.3

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 1 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version: 1.3

Innehållsförteckning

Till dig som funderar på att ansluta till Mina meddelanden	3
1 Vad är Mina meddelanden?	4
1.1 Medborgarperspektivet	4
1.2 Myndighetsperspektivet	4
1.3 Infrastrukturen	5
2 Varför ansluta till Mina meddelanden?	6
2.1 Service till privatpersoner och företag	6
2.2 Säkerhet och personlig integritet	6
2.3 Minskade kostnader för utskick	6
2.4 Minska trycket på kundtjänst	6
2.5 Effektiviserade verksamhetsprocesser	6
2.6 Samhällsnyttan av en samverkande digital förvaltning	7
3 Vilka ansluter till Mina meddelanden?	9
3.1 Finansierade myndigheter	9
3.2 E-delegationsmyndigheterna	9
3.3 Regeringens inriktning	9
3.4 SKL:s handlingsplan	10
3.5 Förmedlingsaktörer	10
3.6 Brevlådeoperatör	10
4 Så här ansluter ni till Mina meddelanden	11
4.1 Anslutningsprocessen i korta drag	11
4.2 Det tekniska förloppet att skicka ett meddelande	11
4.3 Avtalsförhållanden	11
4.4 Olika förutsättningar	11
4.5 Anslutningsprocessen och Skatteverkets stöd	12
5 Några exempel på vad man kan göra idag med Mina meddelanden	13
5.1 Skattereduktion för hushållsnära tjänster ROT/RUT	13
5.2 Registreringsförändring för ett företag hos Bolagsverket	13
5.3 Skattejämkning	13
6 Vad gör inte Mina meddelanden idag?	14
7 Framtida utveckling av Mina meddelanden	15
7.1 Färdplan för infrastrukturen	15
8 Viktigt att överväga vid anslutning	16
8.1 Verksamhetspåverkan	16

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 2 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version: 1.3

8.2	Rättsliga förutsättningar	16
8.3	Genomförandeorganisation	16
8.4	Verksamhetssystem: egenutvecklade eller leverantörer?	16
8.5	Utskriftsleverantör och volymer av pappersutskrifter	17
8.6	Egen kanalväxel	17
8.7	Egen förmedlingskomponent	17
8.8	Marknadskommunikation	17
9	Finansiering och styrning av Mina meddelanden	18
9.1	Utveckling, förvaltning och drift	18
9.2	Finansiering	18
9.3	Affärsmodellen	18
10	Vidare läsning och kontaktpersoner	19

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 3 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version:1.3

Till dig som funderar på att ansluta till Mina meddelanden

Detta dokument riktar sig till dig inom det offentliga i Sverige som funderar på att ansluta din organisation till den nationella infrastrukturen Mina meddelanden, i syfte att via tjänsten skicka säkra digitala meddelanden till privatpersoner och företagare.

När du överväger anslutning, så finns det ett antal saker att tänka på. Detta dokument beskriver på en översiktlig nivå hur infrastrukturen och tjänsten fungerar, nyttorna med den och hur ni kan arbeta inför anslutningen.

Mina meddelanden

Mina meddelanden är en nationell infrastruktur för digitala meddelanden från det offentliga till medborgaren och företagaren med **säkerheten i fokus**. Infrastrukturen möjliggör för privatpersoner och företag att ta emot offentlig post digitalt på **ett ställe**, där man själv väljer var och hur det tas emot. Bakom denna infrastruktur står regeringen, E-delegationen, SKL Sveriges Kommuner och Landsting, samt Sveriges största och mest IT intensiva myndigheter. Se senare i detta dokument.

För det offentliga finns det en stor kostnadsbesparingspotential vid en bred anslutning till Mina meddelanden. Besparingar kan göras dels genom direkta besparingar av porto- och hanteringskostnader, dels genom möjligheter till effektiviseringar i verksamheten. Dessa nyttor uppstår successivt allteftersom fler och fler medborgare och företag skaffar en digital brevlåda med denna tjänst.

Digital post ger många fördelar för dem som kommunicerar. Leverans av meddelanden sker snabbt och mottagning kan säkerställas. Meddelanden kan göras tillgängliga på många sätt och oberoende av plats. Det möjliggör mobilitet för medborgaren samtidigt som alla viktiga ”papper” är samlade och tillgängliga på ett tryggt sätt. Detta frigör tid för medborgaren. Belastningen på miljön minskar och arbetssätt kan förändras och effektiviseras.

Infrastrukturen Mina meddelanden ser till att meddelandekommunikationen sker på ett tryggt sätt, som är skyddat mot intrång. Åtkomsten av meddelandena behörighetskontrolleras. Adresseringen baserar sig på person- eller organisationsnummer, vilket säkerställer att adressaten nås.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 4 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version: 1.3

1 Vad är Mina meddelanden?

Mina meddelanden kan beskrivas ur flera olika perspektiv. Av dessa är det förändrade kundmötet med medborgaren och företagaren det viktigaste.

1.1 Medborgarperspektivet

För medborgaren är infrastrukturen Mina meddelanden ganska osynlig, ungefär som Svenska kraftnät. Precis som man väljer en elleverantör, så väljer man en leverantör av säkra brevlådor, en brevlådeoperatör. Det är med brevlådeoperatören man har kontakten och det finns en möjlighet att byta mellan dessa.

Praktiskt gör medborgaren ett val mellan olika brevlådeoperatörer på webbplatsen minameddelanden.se. Idag är tre brevlådeoperatörer anslutna till infrastrukturen: den statliga brevlådan Min myndighetspost samt Kivra och Digimail som privata aktörer.

Medborgaren kan möta Mina meddelanden både i sin roll som privatperson och i sin professionella roll på ett företag eller annan organisation som är registrerad hos Bolagsverket. Medborgare inkluderar här inte bara medborgare i Sverige utan alla som är folkbokförda i Sverige, dvs. har ett personnummer. Dock krävs för närvarande e-legitimation, vilket kan fås från Skatteverket från 13 års ålder. För privatpersonen sker mötet i form av att man skaffar sig en säker brevlåda baserat på sitt personnummer. Man kan också skaffa sig en brevlåda för varje organisation man har behörighet till enligt Bolagsverkets firmateckningsregler.

För dem som har valt brevlådan Min myndighetspost tillgängliggörs meddelandena via login på minmyndighetspost.se. Den säkra brevlådan aviseras inkomna meddelanden till valfri e-postadress och/eller som SMS, beroende på brevlådeinnehavarens inställningar. Mindre känsliga meddelanden vidarebefordras automatiskt genom dessa kanaler, istället för att aviseras. Min myndighetspost tar endast emot meddelanden från det offentliga.

Privata brevlådeoperatörer kan erbjuda kompletterande tjänster, exempelvis post från privata avsändare och finansiella tjänster. Här finns både fristående aktörer, banker och postförmedlingsföretag representerade. Detta innebär att förmedling av elektronisk offentlig post kan finnas som en del av andra kundmöten, som exempelvis en internetbank.

1.2 Myndighetsperspektivet

Kommuner, landsting och statliga myndigheter har idag möjlighet att ansluta sig och skicka meddelanden genom infrastrukturen Mina meddelanden till privatpersoner, företag och många andra organisationer som har registrerat säkra brevlådor för digital post via Mina meddelanden.

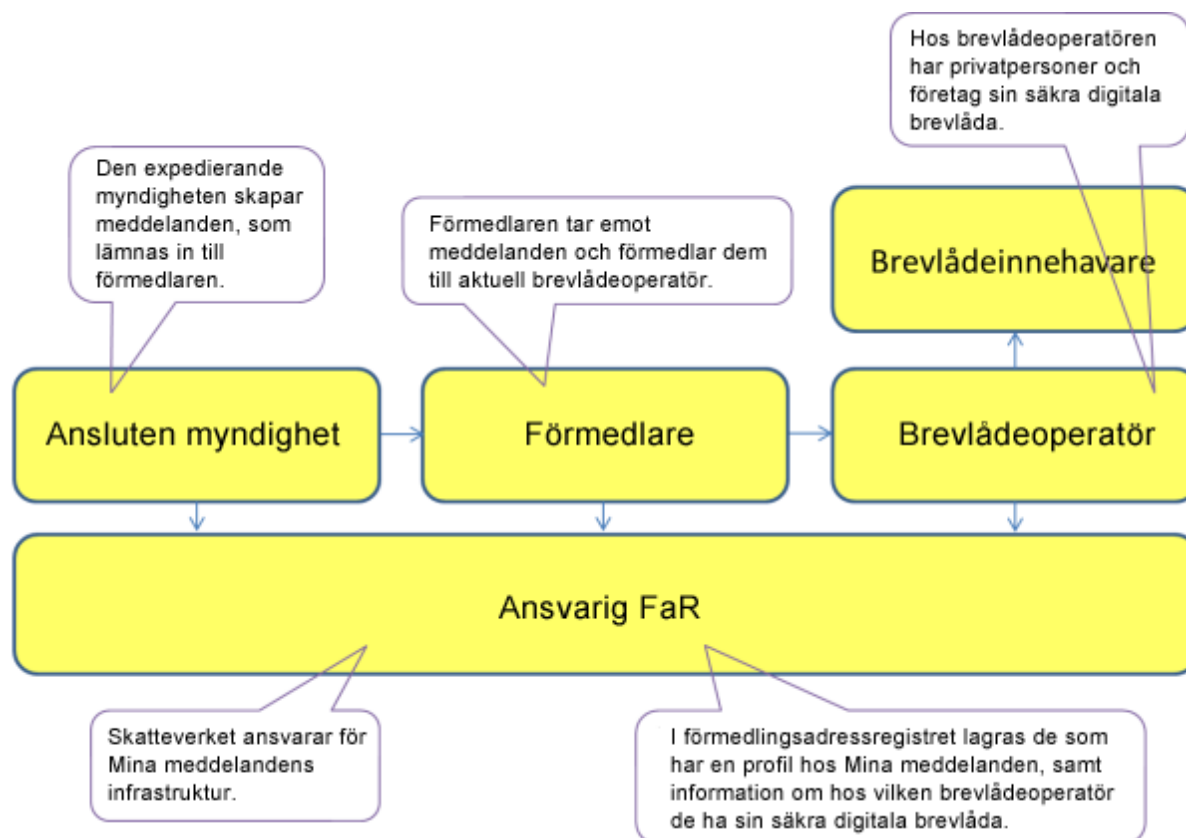
Dels ersätter detta pappersbaserade utskick, men möjliggör också att medborgaren blir en integrerad del av verksamhetens elektroniska processer och får andra servicemeddelanden samma väg. Medborgaren har möjlighet att initiera ett ärende med en e-tjänst, få återkoppling elektroniskt genom Mina meddelanden och genom en medföljande länk blir kopplad till nästa steg i processen. Ett elektroniskt kretslopp har uppstått.

Genom Mina meddelanden kan medborgaren nås indirekt genom andra elektroniska kanaler som e-post, SMS och appar. Exempelvis kan verksamheten nyttja e-postkanalen utan att själv behöva administrera e-postadresser i egna system. Medborgaren underhåller själv den aktuella kontaktinformationen i sin säkra digitala brevlåda. Lösningen för detta kan skilja sig mellan brevlådeoperatörer.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 5 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version:1.3

1.3 Infrastrukturen

Den tekniska infrastrukturen är uppbyggd av ett antal tjänster med specificerade tekniska gränssnitt. Skatteverket reglerar, enligt förordning, villkoren för hur dessa tjänster får användas och utövar tillsyn för att säkerställa att regelverket följs.



Alla aktörer som använder infrastrukturen förs in i ett förmedlingsadressregister. Avsändaren adresserar mottagaren genom person- eller organisationsnummer. Mottagaren kan själv välja vilka avsändare man vill ta emot meddelanden från via Mina meddelanden.

Avsändaren skickar meddelandet med eventuella bilagor i en försändelse som lämnas till en förmedlare. Förmedlingstjänsten är standardiserad för att man ska kunna välja mellan att utföra förmedlingen i egen regi, att samverka med andra eller att upphandla tjänsten.

Mottagaren väljer en brevlådeoperatör som mottagningsställe. Brevlådeoperatören packar upp försändelsen och levererar meddelandet till den enskildes brevlåda. Större organisationer kan ta emot försändelser direkt för egen räkning. De packar då själva upp försändelsen och levererar meddelandet inom den egna organisationen.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 6 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version: 1.3

2 Varför ansluta till Mina meddelanden?

2.1 Service till privatpersoner och företag

Bättre service ges genom att de som redan använder andra e-tjänster även kan få posten digitalt. Digitala servicemeddelanden kan skickas för att hålla privatpersonen och företaget bättre informerade.

Mottagaren får informationen snabbare och oberoende av plats. Mottagaren bestämmer via sina kontaktuppgifter i vilken kanal man vill bli aviserad. Utskick kan tas emot utomlands och på resande fot, på webben och i en smartphone.

Mottagaren behöver bara registrera sina kontaktuppgifter på ett enda ställe för kommunikation med alla anslutna offentliga institutioner.

Mina meddelanden ger också möjlighet för närstående och god man att stödja sin anhörige eller huvudman i kontakterna med det offentliga.

I slutändan bidrar den ökade servicegraden till att upprätthålla allmänhetens förtroende för det offentliga i stort. Här kan alla offentliga institutioner bidra.

2.2 Säkerhet och personlig integritet

Säkerheten är bättre än vid traditionell pappersförmedling. Man når rätt mottagare och slipper problem med att en fysisk brevlåda vittjas på viktig information.

Infrastrukturen Mina meddelanden ger möjlighet till att ta emot meddelanden av känslig karaktär till skillnad från vanlig e-post. Både meddelandet och försändelsen kan signeras digitalt för att säkerställa att informationen inte manipuleras. Förmedlingen sker genom krypterade kanaler. Mottagaren behöver dessutom identifiera sig med e-legitimation för att få åtkomst till säkerhetsklassade meddelanden.

2.3 Minskade kostnader för utskick

I jämförelse med pappersutskick, kan stora besparingar göras genom minskade porto- och hanteringskostnader. Mottagaren håller också själv sin kontaktinformation aktuell i sin säkra brevlåda. Avsändaren behöver inte samla in e-postadresser och underhålla denna typ av register, eftersom adressering sker genom person- eller organisationsnummer. Detsamma gäller mobiltelefonnummer och SMS.

2.4 Minska trycket på kundtjänst

Genom att marginalkostnaden för digitala meddelanden är mycket låg, kan infrastrukturen användas för att skicka nya typer av meddelanden till privatpersoner och företag. På samma vis som paketleveranser idag kan följas av mottagaren, kan ett ärendes beredning fram till avslut rapporteras steg för steg, om ärendehanterings- och verksamhetssystem anpassas för detta. Det minskar förfrågningarna hos kundtjänst och annan personal i organisationen.

2.5 Effektiviserade verksamhetsprocesser

Mina meddelanden förstärker effekten av de e-tjänster en verksamhet erbjuder sina användare.

Avsändaren har möjlighet att skicka med länkar till egna eller andras e-tjänster. Detta innebär att avsändaren kan

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 7 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version: 1.3

få in kompletteringar och annat som strukturerad information utan manuellt arbete eller peka ut var mottagaren kan få mer information i ett ärende. Ärendehandläggningen kan på så vis effektiviseras och ledtider förkortas.

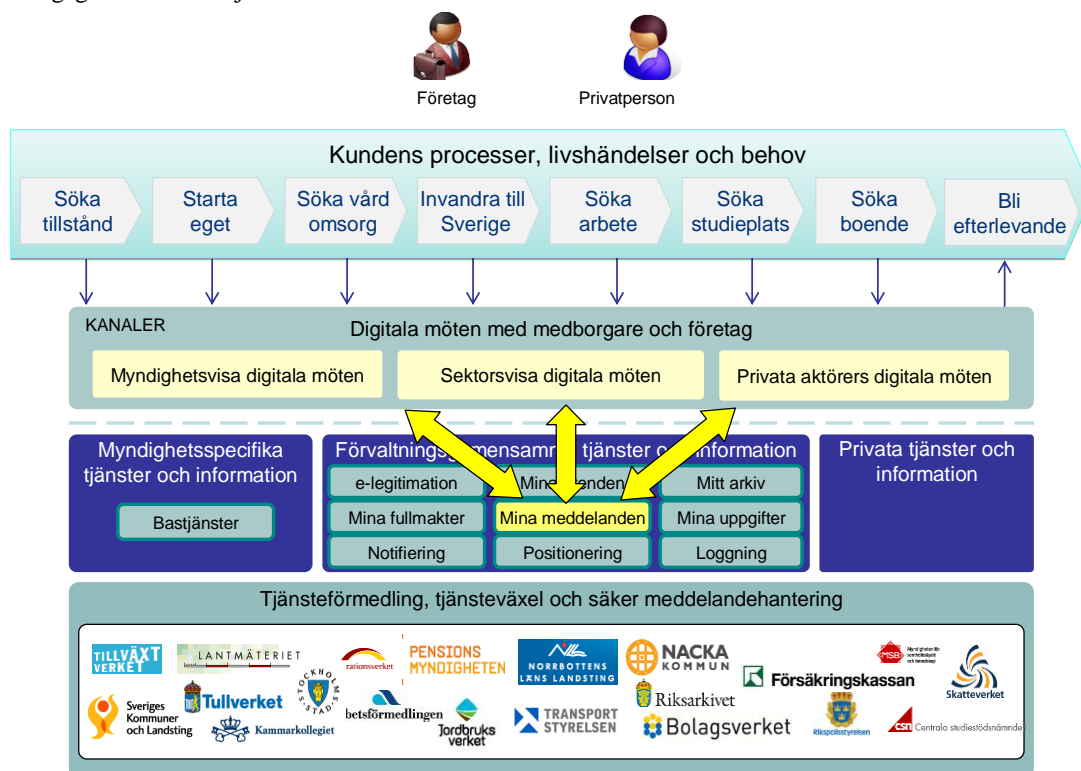
Många organisationer har satsat tid, kraft och pengar på att bygga upp någon form av Mina sidor för självbetjäning. Ofta visar man då ”kundens” meddelanden och ärendehändelser där. Mina meddelanden är ett bra komplement till lokala Mina sidor och en kanal som når bredare ut i samhället. Där kan den leda privatpersonen eller företagaren direkt till avsändarens lösning för Mina sidor eller en e-tjänst.

2.6 Samhällsnyttan av en samverkande digital förvaltning

Avsändaren får genom infrastrukturen i Mina meddelanden tillgång till en nationell, förvaltningsgemensam och standardiserad tjänst. Man bidrar på så vis till de nationella målen att tillvarata digitaliseringens möjligheter i samhället.

Man bidrar också till att realisera miljövinster och en övergripande effektivisering av den offentliga förvaltningen. En förvaltningsgemensam tjänst leder till besparingar jämfört med att alla utvecklar egna lösningar.

E-delegationen, som har haft regeringens uppdrag att driva på e-förvaltningsarbetet, inkluderar Mina meddelanden i ett större perspektiv. Mina meddelanden utgör här en första viktig byggsten utav ett antal förvaltningsgemensamma tjänster.



Källa: E-delegationen, Helhetsuppdraget

Tjänsten har utformats för att vara ett effektivt komplement till medborgarens direkta myndighetsmöten i till exempel Mina sidor eller andra e-tjänster. Det direkta mötet som den enskilde får hos en myndighet har fördelar,

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 8 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version: 1.3

men det har även det indirekta mötet som kan erbjudas genom Mina meddelanden. Tillsammans erbjuder de ett mer mångsidigt och robust möte mellan offentliga aktörer och den enskilde.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 9 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version:1.3

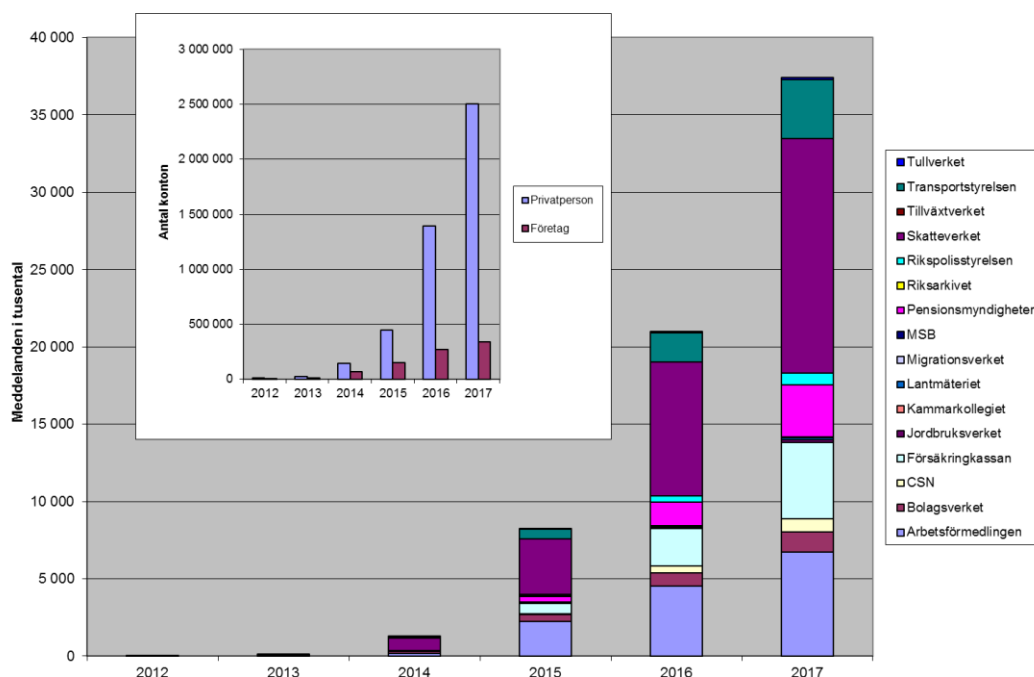
3 Vilka ansluter till Mina meddelanden?

3.1 Finansierade myndigheter

Mina meddelanden finansierades under 2010 till 2013 av Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket inom ramen för myndighetssamarbetet Verksam.se. Sedan januari 2014 har Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Transportstyrelsen tillkommit. Tillsammans omsluter dessa myndigheter, i en första inventering, volymer om ca 90 miljoner årliga meddelanden. Dessa meddelanden ersätter till största del volymutskick av dagens ”fönsterkuvert”.

3.2 E-delegationsmyndigheterna

Myndigheterna i E-delegationen har tagit fram en gemensam första anslutningsplan. Förutom finansiärerna utgörs E-delegationen av CSN, Jordbruksverket, Kammarkollegiet, Lantmäteriet, Migrationsverket, MSB, Riksarkivet, Rikspolisstyrelsen och Tullverket.



Ovanstående diagram beskriver en prognos, från 2014, för antal brevlådekonton (lilla diagrammet) kopplade till infrastrukturen Mina meddelanden, samt hur många meddelanden som då beräknas mottas av brevlådeinnehavarna från E-delegationsmyndigheterna.

3.3 Regeringens inriktning

Regeringen har gett stöd till utveckling av Mina meddelanden på flera sätt. Dels genom anslaget 2:6 *Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse*, dels genom förordningsbeslut.

Ur budgetpropositionen för år 2014 (prop. 2013/14:1):

”Regeringen beslutade den 26 juli 2012 att det skulle finnas en myndighetsgemensam infrastruktur för säker meddelandeförmedling – Mina meddelanden. Skatteverket fick genom förordningen i uppdrag att förvalta infrastrukturen.”

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 10 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version:1.3

Kring den vidare utvecklingen skrivs vidare:

”Regeringen överväger att genom reglering göra det obligatoriskt för myndigheterna att ansluta sig till infrastrukturen för säkra elektroniska försändelser, Mina meddelanden.”

År 2015 har Skatteverket fått ett till regeringsuppdrag, N2015/3779/EF, att följa upp statliga myndigheters anslutning till Mina meddelanden. Skälet till uppföljningen är att säkerställa att stora och medelstora statliga myndigheter ansluter relevanta meddelandeflöden till 2017. Läs mer om uppdraget på minameddelanden.se.

3.4 SKL:s handlingsplan

SKL Sveriges Kommuner och Landsting har tagit fram en handlingsplan för e-samhället: ”Digitala vägen till morgondagens välfärd”. I denna finns följande förväntade läge för Mina meddelanden år 2015:

”Samtliga kommuner, landsting och regioner erbjuder privatpersoner och företag möjlighet att motta integritetskänsliga meddelanden via en säker digital brevlåda.”

3.5 Förmedlingsaktörer

Ett flertal aktörer erbjuder förmedlingstjänster. Vissa förmedlingserbjudanden kommer från utskriftleverantörer, andra från leverantörer av olika verksamhetssystem som används av den offentliga sektorn. Dagens förmedlare av papperspost och nya oberoende företag är ytterligare några aktörer.

3.6 Brevlådeoperatör

Som anslutande myndighet är man tekniskt och kommersiellt oberoende av vilka som är aktörer på brevlådesidan. Skatteverket ansvarar för anslutning och tillsyn av dem.

Brevlådeoperatörerna är viktiga eftersom de erbjuder tjänsten mot medborgaren och bidrar till att öka intresset för att medborgaren skall ansluta sig. Detta möjliggör snabbare trafik tillväxt och bidrar till mångfald och mervärde för olika målgrupper.

Under 2014 började privata brevlådeoperatörer att ansluta sig. Vissa är oberoende aktörer som har tjänsten meddelandeförmedling till privatpersoner som affärsidé. Andra, som exempelvis banker och postala aktörer, kan ha elektronisk meddelandeförmedling som kompletterande tjänst.

Skatteverkets roll är här att ställa krav på säkerhetsnivåer och utöva tillsyn av brevlådeoperatörerna som en del av infrastrukturen.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 11 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version:1.3

4 Så här ansluter ni till Mina meddelanden

4.1 Anslutningsprocessen i korta drag

På en övergripande nivå kan anslutningsprocessen inkludera nedanstående aktiviteter. Listan kan betraktas som en övergripande checklista, där punkterna är olika relevanta beroende på vilken organisation som ansluts.

Aktiviteterna är organiserade i grov tidsordning.

- Undersök potentialen genom att inventera dagens volymer av utskriftsflöden. Totala portokostnaden kan ge en första grov indikation. Inventera viktigare verksamhetssystem och deras flöden. Identifiera några kandidater för en första anslutning
- Fundera igenom påverkan på kundmötet. Vilka meddelanden vill man skicka för att förbättra servicen jämfört med idag? Hur kan man ”sluta det elektroniska kretsloppet”?
- Kontakta nuvarande utskrifts- och verksamhetssystemslieferantörer för att få information om deras planer och erbjudanden om anslutning till Mina meddelanden
- Uppskatta volymer av brev, som enskilde medarbetaren skickar vid sidan av verksamhetssystemen, och som skulle kunna skickas genom Mina meddelanden istället
- Upprätta en grov anslutningsplan inklusive sourcingstrategi
- Ingå överenskommelse om anslutning med Skatteverket som ansvarig för Mina meddelanden
- Upphandla eventuell tjänst eller uppgradering av verksamhetssystem
- I förekommande fall bygg egna anslutningskomponenter, anpassa kundservicesystem och självbetjäningstjänster
- Involvera och förbered kommunikationsavdelning, kundtjänst och relevant del av verksamheten inför att de olika flödena ansluts

Det finns en stor vinst i att ansluta något flöde tidigt. Detta ger organisationen erfarenheter på ett tidigt stadium. Ta gärna kontakt med oss på Mina meddelanden tidigt i anslutningsprocessen. Se sist i detta dokument.

4.2 Det tekniska förloppet att skicka ett meddelande

Det faktiska tekniska förloppet varierar med anslutningslösningen, men följande är ett schematiskt exempel: Vid ett utskick tar det avsändande systemet reda på om mottagaren har en registrerad säker brevlåda, genom att ställa en fråga till Skatteverkets Förmedlingsadressregister, FaR. I så fall signeras meddelandet med bilagor, paketeras som en försändelse och lämnas över till en förmedlingstjänst för förmedling. I annat fall behöver utskicket ofta hanteras i en annan kanal, ofta genom pappersutskick.

4.3 Avtalsförhållanden

Den avsändande myndigheten ingår en överenskommelse med Skatteverket. Utnyttjar man en annan aktör för förmedling av meddelanden, ingår man ett separat avtal med denna, där förmedlaren förbinder sig att följa regelverket för Mina meddelanden. Skatteverket har dock ingen direkt avtalsmässig relation med förmedlaren.

Genom överenskommelsen med Skatteverket och de allmänna villkor som gäller för infrastrukturen uppstår en avtalsrelation mellan avsändaren och varje ansluten brevlådeoperatör.

Se mer om Allmänna villkor på minameddelanden.se

4.4 Olika förutsättningar

Statliga myndigheter, kommuner och landsting har olika förutsättningar när de ansluter till Mina meddelanden.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 12 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning		Datum: 2015-12-14	
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se		Version: 1.3	

De större organisationerna har ofta egenutvecklade verksamhetssystem, som idag producerar stora utskriftsflöden. En väg är då att ta en diskussion med eventuella utskriftsleverantörer och låta dessa fungera i rollen som förmedlare, oberoende av om mottagaren tar emot försändelsen digitalt eller på papper. Alternativet är att bygga egen funktion för detta.

Andra organisationer har verksamhetssystem som tillhandahålls av en leverantör på marknaden, exempelvis ärendehanteringssystem eller e-tjänsteplattformar. Dessa leverantörer kan ha funktionalitet inbyggd som en del av verksamhetssystemet, alternativt planera att göra detta.

Mindre organisationer utför ofta stora delar av arbetet med kontorsprogramvara, exempelvis Microsoft Outlook. Tredjepartslösningar är under framtagande och ger möjlighet för medarbetaren att skicka meddelanden direkt från sådan kontorsprogramvara. Skatteverket har utvecklat en integrationskomponent mellan Mina meddelanden och Outlook. Denna tillgängliggörs för andra myndigheter under 2015. Detta blir ett alternativ till att skriva ut ett pappersbrev och skicka per post.

I praktiken kan olika delar av meddelandets kicken behöva lösas på olika sätt inom en och samma organisation. Det kan vara klokt att genomföra en förstudie för att ta fram en genomförandeplan. Här kan man vid behov ta extern hjälp.

4.5 Anslutningsprocessen och Skatteverkets stöd

Mina meddelanden har tagit fram anslutningsguider som stöd för att planera och genomföra anslutning till Mina meddelanden, bland annat ”Metod för anslutning till Mina meddelanden”. Här beskrivs anslutningsprocessen med tips och stöd för allt från juridik till teknik. Schematiskt:



Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 13 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version:1.3

5 Några exempel på vad man kan göra idag med Mina meddelanden

Nedan följer några korta exempel på hur Mina meddelanden används i sitt sammanhang.

5.1 Skattereduktion för hushållsnära tjänster ROT/RUT

Ett städföretag levererar och fakturerar en städtjänst till en privatperson med förutsättningen att privatpersonen har rätt till en skattereduktion om ca 50 % av tjänsten. Företaget ansöker om att få resterande belopp genom en av Skatteverkets e-tjänster. Vid beslutet skickar Skatteverkets system meddelande om detta till både privatpersonen och företaget genom Skatteverkets interna kanalväxel.

För den som inte har Mina meddelanden skickas meddelandet till utskriftsleverantören för utskrift, kuvertering och befordran genom posten till den fysiska brevlådan, där meddelandet landar några dagar senare. När personen kommer hem vittjas brevlådan, brevet mellanlandar några dagar i högen i ena hörnet av matbordet, sprättas upp, kuvertet kastas till förbränning, meddelandet slängs i återvinningen eller sätts in i en pärm.

För den som har Mina meddelanden skickar kanalväxeln meddelandet till Skatteverkets egen förmedlingskomponent, som lämnar över det till rätt brevlådeoperatör. I detta exempel den statliga brevlådeoperatören Min myndighetspost. Privatpersonen har här ställt in att avisering ska ske omedelbart per e-post och SMS, vilket resulterar i ett e-postmeddelande och ett SMS på personens smartphone. Personen ser att ett meddelande inkommit, öppnar sedan brevlådan Min myndighetspost, tittar på meddelandet i brevlådan och som hastigast på PDF-bilagan med beslutsinnehållet. Raderar eller låter meddelandet ligga kvar.

5.2 Registreringsförändring för ett företag hos Bolagsverket

Ett företag lämnar in en anmälan om registrering av någon typ av ärende eller kompletterar ett ärende till Bolagsverket. Bolagsverket registrerar anmälan eller kompletteringen och skickar en bekräftelse om detta till företaget. Om företaget har en säker digital brevlåda, skickas bekräftelsen genom Mina meddelanden, annars per e-post till anmäld e-postadress eller i sista hand per post till företagets adress.

När någon in- eller avregistreras i en styrelse underrättar Bolagsverket den registrerade i första hand genom Mina meddelanden och i andra hand till personens folkbokföringsadress om personen saknar en profil i Mina meddelanden.

5.3 Skattejämkning

En person ansöker om skattejämkning och har Mina meddelanden. Beslutet tas emot som PDF-bilaga. Personen sparar bilagan och bifogar denna till ett vanligt e-postmeddelande och skickar detta till sin arbetsgivare.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 14 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version:1.3

6 Vad gör inte Mina meddelanden idag?

Även om Mina meddelanden på många sätt liknar ett vanligt e-postsystem finns det idag några viktiga skillnader.

Medborgaren kan inte initiera kommunikation med myndigheten och kan inte svara genom Mina meddelanden. Avsändande myndighet kan istället skicka med en länk för att leda mottagaren till rätt ställe, där denne kan ge sin eventuella återkoppling på meddelandet.

Myndigheten får heller ingen kvittens på att medborgaren öppnat meddelandet, även om man vet att meddelandet tekniskt sett har levererats till den digitala brevlådan. Detta kan jämföras med att ett vanligt brev har lagts i mottagarens brevkast, men att man inte vet om brevet öppnats eller inte.

En myndighet kan idag inte heller skicka meddelanden till organisationer som inte finns i Bolagsverkets register, som till exempel till andra myndigheter och samfälligheter.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 15 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning			Datum: 2015-12-14
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se			Version: 1.3

7 Framtida utveckling av Mina meddelanden

7.1 Färdplan för infrastrukturen

Infrastrukturen Mina meddelanden utvecklas utifrån det offentliga och medborgarens förväntningar om hur samhällstjänster ska tillgängliggöras digitalt. I dialog med infrastrukturens intressenter utreds och fastställs tillägg till infrastrukturen för att stödja förslag på nya funktioner.

Infrastrukturen kan komma att utvecklas för att ge bättre stöd för automatisering av distributionen av meddelanden inom en större organisation, när denna är mottagare.

Funktionalitet under utredning är svarsmöjlighet för mottagaren till avsändaren genom Mina meddelanden. Exempelvis för att lämna mottagningskvittens på inkommande meddelanden eller för att skicka kompletterande information i ett ärende. Avsändaren styr om svarsmeddelande kan skickas och står då också för eventuella svarskostnader.

För att kunna implementera separata vyer i brevlådan för ärendeöversikt planeras utveckling av infrastrukturen under 2016.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 16 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning		Datum: 2015-12-14	
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se		Version:1.3	

8 Viktigt att överväga vid anslutning

8.1 Verksamhetspåverkan

Vid anslutning av meddelandetrafik till Mina meddelanden behöver kundtjänst och handläggare kunna se hur ett meddelande har skickats; det vill säga om det skickats ut via Mina meddelanden eller en annan kanal. Det innebär att verksamhetssystemet eller förmedlingstjänsten måste ge denna återkoppling till verksamheten.

Om organisationen har någon form av ”Mina sidor” som registrerar kundhändelser, kan det vara klokt att här spegla meddelanden, eller information om meddelanden, som har skickats till kunden.

Om organisationen utökar meddelandetyperna som skickas med ärendestatusuppdateringar, kan arbetsbelastningen på kundtjänst förväntas minska.

På längre sikt kan Mina meddelanden förnya verksamhetens kommunikationsmönster och bli en del i att ta fram effektivare processer som ”sluter det elektroniska kretsloppet” där hyperlänkar kan dirigera medborgaren till rätt e-tjänst i en ärendehandläggning.

Tillsammans med de egna e-tjänsterna hos den offentliga aktören kan Mina meddelanden skapa ett effektivt kundmöte både i det egna, direkta mötet och i det indirekta där offentliga tjänster blir en del av privata aktörers kundmöten för den enskilde, till exempel en internetbank eller ett företagsadministrativt IT-system.

8.2 Rättsliga förutsättningar

När ett meddelande levererats till den enskildes digitala brevlåda, så är det att betrakta som mottaget av den enskilde, precis som när ett vanligt pappersbrev levererats till den enskildes brevlåda. Att det är den enskildes ansvar att ta del av meddelanden i digitala brevlådan, har tydliggjorts i de användarvillkor, som måste godkännas i samband med registreringen i förmedlingsadressregistret.

Skatteverket har inom ramen för utvecklingen av Mina meddelanden genomfört rättsliga analyser och tagit fram Allmänna villkor för infrastrukturen, bland annat i syfte att tydliggöra ansvarsfördelningen för ett meddelande som skickas via Mina meddelanden samt fördelningen av personuppgiftsansvaret mellan aktörer inom infrastrukturen.

E-delegationen har också publicerat en juridisk vägledning som behandlar de juridiska fundamenten för denna typ av lösning. Läs mer om juridiska överväganden i guiderna för anslutning.

8.3 Genomförandeorganisation

I de fall en större förstudie görs, kan den exempelvis bemannas med verksamhetsutvecklare inom de kundnära delarna av verksamheten, IT-strateg och lösningsorienterad IT-arkitekt.

8.4 Verksamhetssystem: egenutvecklade eller leverantörer?

Statliga myndigheters kärnverksamhet brukar av sakens natur vara unik, så också den tekniska bakgrunden och arkitekturen. Om myndigheten hanterar stora distributionsvolymerna finns ofta ett egenutvecklat systemstöd för detta. Detta kan innebära att man får söka unika lösningar för integrationen till Mina meddelanden.

För icke-kärnverksamhet och för de flesta kommuner finns det systemleverantörer som redan har byggt eller

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 17 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning		Datum: 2015-12-14	
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se		Version:1.3	

som erbjuder sig att anpassa sina system för anslutning. Området kan också vara lämpat för så kallade ”Open source” lösningar, dvs. att källkod är allmänt tillgängligt och kan återutnyttjas utan kostnad, samt modifieras vid behov. Exempel på anslutningslösningar finns beskrivna på minameddelanden.se.

8.5 Utskriftsleverantör och volymer av pappersutskrifter

På marknaden finns idag ett antal större och mindre aktörer som erbjuder utskriftstjänster, dvs. de tar emot ett volymutskick i form av en fil, som de sedan skriver ut, kuverterar och hanterar förmedlingen av till kund.

Dessa aktörer har möjlighet att med mindre förändringar (personnummer och organisationsnummer måste bifogas) sköta kontrollerna mot Skatteverkets förmedlingsadressregister och välja att styra om utskicket till Mina meddelanden istället om mottagaren vill det. Verksamheten behöver alltid få en återkoppling om vilken kanal meddelandet tog.

8.6 Egen kanalväxel

Har organisationen en omfattande mängd system, kan det vara en fördel att samla utskickstrafiken till en gemensam, intern kanalväxel. Den är då regelstyrd och skickar genom den kanal som verksamhetsreglerna anger.

Exempelvis i första hand genom Mina meddelanden om mottagaren har en brevlåda; i andra hand genom e-post och SMS om informationen inte är känslig och register över e-postadresser/mobiltelefonnummer är aktuella; i tredje hand per pappersutskrift.

Alternativet är att respektive verksamhetssystem har en egen växel som tillhandahålls av systemleverantören.

OBS! En växel behövs naturligtvis inte om meddelandena endast skickas elektroniskt med Mina meddelanden, exempelvis ärendestatusuppdateringar som är en utökad service.

8.7 Egen förmedlingskomponent

Organisationer med stora volymer kan överväga att bygga en egen förmedlingskomponent. Syftet med denna är att förmedla meddelandena till rätt brevlådeoperatör, samt att buffra/mellanlagra meddelanden när stora volymer samtidigt ska förmedlas till en brevlådeoperatör.

Komponenten är inte tekniskt komplicerad att bygga, men innebär att man tar på sig ett driftsansvar. Skatteverket har källkod att dela med sig av som Open source.

8.8 Marknadskommunikation

Varje myndighets kommunikationsavdelning behöver involveras i samband med att olika meddelandeflöden ansluts. Det finns marknadsföringsmaterial att ta del av och Mina meddelandens kan ge råd och stöd vid behov. Se minameddelanden.se för kontakter och exempel på marknadsföringsmaterial som finns att tillgå.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 18 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning		Datum: 2015-12-14	
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se		Version: 1.3	

9 Finansiering och styrning av Mina meddelanden

9.1 Utveckling, förvaltning och drift

Utveckling, förvaltning och drift sköts av Skatteverket. Skatteverket ansvarar också för allmänna villkor och regelverket samt sköter tillsyn av att regelverket följs av alla anslutna parter.

9.2 Finansiering

Under 2015 och sannolikt under de närmaste åren finansieras Mina meddelanden av sju av E-delegationens myndigheter: Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Tillväxtverket och Transportstyrelsen.

Finansieringen täcker under denna period kostnader för utveckling, förvaltning och drift av infrastrukturen inklusive transaktionskostnader som uppkommer. Det innebär att anslutande myndigheter inte behöver bidra till finansiering av detta under perioden.

9.3 Affärsmodellen

Skatteverket reglerar inte affärsmodellen mellan avsändare och eventuell förmedlare. Avsändaren bär sina egna kostnader för att ansluta till infrastrukturen. Det kan innebära att bygga egna anpassningar själv eller i samverkan. Eller att anlita en leverantör. Prismodellerna varierar, till exempel en licenskostnad för en tilläggsmodul eller en distributionstjänst som prissätts efter antal meddelanden som skickas.

Ramavtalsupphandlingar kring detta är en trolig utveckling.

Brevlådeoperatörerna får inte ta ut några avgifter av avsändarna i Mina meddelanden för att ta emot, lagra och tillhandahålla post till privatpersoner och företag. De kan däremot ta ut avgifter från brevlådeinnehavarna för erbjudna, kompletterande tjänster för vissa målgrupper.

Under 2015 och sannolikt ytterligare några år, kommer Skatteverket inte ta ut avgifter för utnyttjandet av infrastrukturen, i realiteten för slagningar mot det gemensamma förmedlingsadressregistret och för att registrera sig som aktör i infrastrukturen. Detta kan ändra sig när trafikvolymerna stiger och styckekostnaderna därmed blivit avsevärt lägre.

Rapportnamn: Att ansluta till Mina meddelanden – Översikt		Status: Godkänd	Sida 19 av 19
Dokumenttyp: Anslutningsbeskrivning		Datum: 2015-12-14	
Dokumentinformation: Support.minameddelanden@skatteverket.se		Version: 1.3	

10 Vidare läsning och kontaktpersoner

All information kring Mina meddelanden är samlad på minameddelanden.se. Anslutningsinformation finns för närvarande under fliken ”För myndigheter och partner”.

Här hittar man också kontaktuppgifter till Anslutningsansvarig Mina meddelanden.

För fördjupad information om anslutningsprocessen rekommenderas följande dokumentation:

- Allmänna villkor för Mina meddelanden
- Metod för anslutning till Mina meddelanden
- Guide för verksamheten - Anslutningsbeskrivningar för Mina meddelanden
- Teknisk guide för myndigheter”

För övrig extern information, se även:

www.riksdagen.se

www.skf.se

www.edelegationen.se