

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Redovisning av Försäkringskassans verksamhets- och it-utveckling 2020

Försäkringskassan

Datum: 2021-02-22

Verksamhets- och it-utveckling

Version 1.0

FK 2020/000296

Innehåll

Inledning	4
Insatser på Försäkringskassan	4
Avgränsning	4
De viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna under 2020	4
Utveckling till följd av covid-19-pandemin	4
Utvecklingsinsatser till följd av övriga regelförändringar (ej primärt relaterat till covid-19-pandemin)	5
Uppskjuten och sen utveckling med hänsyn till covid-19	6
Statistik om myndighetens internationella ärenden	7
Utvecklingsinsatser för att hantera föråldrade it-system	8
Moderniserad utvecklings- och produktionsmiljö	8
Effektiviseringsarbete under 2020	9
Automatisering	9
Insatser för att minska felaktiga utbetalningar	9
Insatser för öka andelen digitala kundmöten	10
Innovation med kognitiv databearbetning	11
Utmaningar i den nya teknikens fotspår	11
Etik och juridik vid användande av artificiell intelligens (AI)	11
Säker lagring och hantering av känslig och sekretessbelagd information	11
Samverkan och samarbete inom utvecklingsområdet	12

Sammanfattning

I denna rapport redovisas de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna under 2020 i enlighet med uppdraget i 2020 års regleringsbrev för Försäkringskassan. Rapporten kompletterar de uppgifter som lämnats i Försäkringskassans årsredovisning 2020 och budgetunderlag för perioden 2022 - 2024.

Insatserna som genomförts under 2020 presenteras samlat utifrån ett myndighetsövergripande perspektiv. En indelning har gjorts i följande kategorier vilka belyser omfattningen och bredden i den utvecklingsverksamhet som genomförts under året:

- Utvecklingsinsatser till följd av covid-19-pandemin.
- Utvecklingsinsatser till följd av övriga regelförändringar (ej primärt relaterade till covid-19-pandemin).
- Statistik om myndighetens internationella ärenden.
- Utvecklingsinsatser för att hantera föråldrade it-system.
- Moderniserad utvecklings- och produktionsmiljö.
- Effektiviseringsarbete under 2020.
- Insatser för att minska felaktiga utbetalningar.
- Insatser för att öka andelen digitala kundmöten.
- Innovation med kognitiv databearbetning.

Försäkringskassans utvecklingsverksamhet har påverkats av pandemin. Anpassningar av befintliga förmåner samt införande av nya ersättningar i syfte att begränsa smittspridning och skydda riskgrupper har genomförts med kort varsel. En logisk konsekvens av detta har varit att en del tidigare planerad och pågående verksamhetsutveckling, med och utan it-inslag, i viss utsträckning behövs skjutas upp till kommande år.

I rapporten belyses också framtida utmaningar för utvecklingsverksamheten de kommande åren. Några specifika utmaningar beskrevs i förra årets rapport och dessa kvarstår även framöver. De är till sin natur komplexa och samhällsövergripande vilket innebär att Försäkringskassan inte kan lösa dessa på egen hand. Utmaningarna avser:

- Etik och juridik vid användande av artificiell intelligens.
- Säker lagring och hantering av känslig och sekretessbelagd information.
- Samverkan och samarbete inom utvecklingsområdet.

Vad gäller kostnader kopplat till olika initiativ under kommande år hänvisas till Försäkringskassans budgetunderlag för 2022 - 2024.¹

¹ Försäkringskassan budgetunderlag 2022 - 2024 (diarienummer: FK 2020/006213), beslutad 2021-02-17.

Inledning

Denna rapport svarar på uppdraget i 2020 års regleringsbrev för Försäkringskassan att redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna. Redovisningen ska göras utifrån förväntad nytta, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter samt när effekter förväntas uppstå. Försäkringskassan ska även redovisa vilka större framtida utmaningar som har identifierats men där någon utveckling ännu inte har inletts.

Rapporten kompletterar resultatredovisningen och årsbokslutet i Försäkringskassans årsredovisning 2020² samt budgetunderlagen för 2021 - 2023³ respektive 2022 - 2024.⁴ För ytterligare information utöver denna rapportering hänvisas till nämnda underlag.

Insatser på Försäkringskassan

I rapporten redovisas myndighetens utvecklingsinsatser samlat utifrån ett myndighetsövergripande perspektiv. Enskilda utvecklingsinitiativ i den operativa verksamhetsutvecklingen utgör beståndsdelar av större utvecklingsinsatser. Sammantaget bidrar de till att myndigheten kan hämta hem effekter och utföra sina uppgifter, både på kort och lång sikt.

Avgränsning

Denna redovisning omfattar inte uppdrag och insatser som redovisas särskilt i andra uppdrag. Exempel på dessa är uppdraget om *Samordnad och säker statlig it-drift*⁵ samt insatser för elektroniskt informationsutbyte som sker inom ramen för *överenskommelsen mellan staten och Sveriges kommuner och regioner om en kvalitetssäker och effektiv sjukskrivning- och rehabiliteringsprocess*.⁶

De viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna under 2020

Utveckling till följd av covid-19-pandemin

År 2020 har präglats av pandemins framfart. Pandemin har fått stora samhällsliga konsekvenser och har medfört ökade behov knutna till trygghetssystemen. För att möta behovet av ekonomiskt stöd och minska smittspridningen har regeringen infört flera förändringar i socialförsäkringen. Det handlar både om existerande förmåner, bidrag och ersättningar som anpassats till den nya situationen och nya tillfälliga ersättningar som införts. Detta har haft stor påverkan på prioriteringarna i Försäkringskassans utvecklingsverksamhet där utveckling relaterad till pandemin har behövt prioritet framför annan utveckling. Tidigare planerad och pågående ny- och vidareutveckling av it och verksamhet har därför delvis behövt skjutas upp till kommande år. Bland de

² Försäkringskassans årsredovisning 2020 (diarienummer: FK 2020/000314), beslutad 2021-02-17.

³ Försäkringskassan budgetunderlag 2021 - 2023 kompletterat med konsekvenser med anledning av covid-19 (diarienummer: 004816-2020), beslutad 2020-04-08.

⁴ Försäkringskassan budgetunderlag 2022 - 2024 (diarienummer: FK 2020/006213), beslutad 2021-02-17.

⁵ Finansdepartementet, *Uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift* (diarienummer Fi2017/03257/DF) samt Infrastrukturdepartementet, *Ändring av uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift* (diarienummer: I2019/02515/DF).

Försäkringskassan har delrapporterat uppdraget vid två tillfällen under 2020, 2020-01-07 (diarienummer 046278-2017) samt 2020-11-02 (diarienummer 046278-2017).

⁶ Försäkringskassans uppdrag om elektroniskt informationsutbyte enligt överenskommelsen finns i *Regleringsbrev 2020 för Försäkringskassan*. Försäkringskassan har delrapporterat uppdraget 2020-06-08 samt slutrapporterat uppdraget 2020-10-26 (delvillkor 5 och 6) 2020-12-07 (delvillkor 1, 2, 3 och 7), samtliga med diarienummer 015679-2019).

anpassningar av socialförsäkringen som med kort framförhållning har krävt utvecklingskapacitet vad gäller såväl it som verksamhet inom Försäkringskassan finns:

- Nya former av tillfällig föräldrapenning som infördes under våren och sommaren. Tillfällig föräldrapenning vid skolstängning pga. covid-19, förebyggande tillfällig föräldrapenning för vissa nyligen allvarligt sjuka barn som behöver skyddas från smitta samt undantag från läkarutlåtande för att styrka särskilt vård- och tillsynsbehov för barn som är mellan 12 - 16 år.
- Ersättning för karens; ett ekonomiskt stöd för det karensavdrag som dras av i en sjukperiod. Ersättningen är tänkt att öka incitamentet att stanna hemma från jobbet även vid lindriga symptom och infördes som åtgärd för att minska smittspridningen. Även kompensation till egenföretagare för de första 14 dagarna i sjukperioden.
- Ersättning för höga sjuklönekostnader till arbetsgivare utökades tillfälligt för att ersätta arbetsgivarna för högre sjuklönekostnader än vad som kan anses normalt. De infördes i april som stöd till arbetsgivare som på grund av ökad kortidssjukfrånvaro har fått ökade utgifter.
- Ersättning för riskgrupper infördes under sommaren för att möjliggöra för personer som ingår i en riskgrupp för covid-19 att stanna hemma från arbetet och på så sätt minska risken att bli smittad.
- Under mars till oktober slopades kravet på intyg från vården för barn under tolv år som är sjuka mer än en vecka. Detta har därefter förlängts. I handläggningen av sjukpenningärenden har för dagarna 15–21 i sjukperioden användningen av interimistiska beslut ökat i kombination med att Försäkringskassan har avvaktat med att begära in läkarintyg för dessa dagar. Syftet med dessa åtgärder har varit att avlasta sjukvården och att underlätta för den försäkrade.
- Förändringar har även skett vad gäller regelverk avseende aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning.
- Utveckling av funktionalitet för att hantera tilläggsbidrag till barnfamiljer, en ny tillfällig form av bostadsbidrag (upphörde vid årsskiftet).
- Statsbidrag för kostnader som avser personlig skyddsutrustning för personliga assistenter.
- Utökning av närståendepenning.
- Förlängd ersättningsperiod för högkostnadsskydd inom tandvård.

Många fler än vanligt har använt socialförsäkringen under pandemin samtidigt som stora delar av myndighetens medarbetare och chefer har fått ställa om till distansarbete. Detta har medfört att fokus och resurser inom it-verksamheten har behövt läggas på att upprätthålla kontinuitet i verksamhetskritiska it-tjänster. Stora investeringar har gjorts för att kunna hantera den ökade belastningen utan att drabbas av produktionsbortfall. Detta har också delvis påverkat planerad driftsättning av it-lösningar som har fått senareläggas.

Utvecklingsinsatser till följd av övriga regelförändringar (ej primärt relaterat till covid-19-pandemin)

Utöver de insatser som har genomförts relaterat till pandemin, har liksom under tidigare år, en väsentlig del av Försäkringskassans it-utveckling under 2020 lagts på insatser som är en konsekvens av olika typer av regelförändringar. För att åstadkomma goda resultat behöver it-utvecklingen i många fall kombineras med utvecklings- och förändringsarbete i den del av Försäkringskassans verksamhet som berörs.

Under 2020 har inom denna kategori arbetet fortsatt med att anpassa myndighetens webbplatser och e-tjänster till kraven i tillgänglighetsdirektivet⁷ och tillgänglighetslagen.⁸ En del av detta har under 2020 varit det fortsatta arbetet med att anpassa befintliga e-tjänster inom området föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning för att göra dem responsiva och tillgängliga, det vill säga att säkra att de fungerar väl på olika typer av tekniska plattformar inklusive att de fungerar väl för användning via exempel datorer såväl som via läsplattor och smarta mobiltelefoner. Arbetet har under året fortsatt med vidareutveckling av andra delar av Försäkringskassans webbplats och e-tjänster, med syfte att form och innehåll ska leva upp till kraven på tillgänglighet. Arbetet med att säkra e-tjänsterna och webbplatsen för att möta kraven om tillgänglighet är ett ständigt pågående kvalitetsarbete. Framåt behöver Försäkringskassan dock genomföra ytterligare större utvecklingsinsatser för en rad e-tjänster som ännu inte når upp till kraven i EU-direktivet om tillgänglighet.

Vidare har under 2020 arbete pågått med att ytterligare förbättra den sedan tidigare genomförda implementeringen av den svenska kontaktpunkten i EESSI-systemet.⁹ EESSI-systemet möjliggör användandet av elektronisk informationsöverföring inom EU för berörda svenska institutioner.

Den första leveransen av handlägningsstöd för omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning genomfördes inför årsskiftet 2018/2019. Leveransen omfattade de mest grundläggande funktionerna för att kunna besluta och betala ut ersättningar. Därefter har fortsatt arbete genomförts med syfte att leverera grundläggande funktioner som inte var nödvändiga att ha på plats precis till ikraftträdandet. Arbetet med nödvändig utveckling kommer att fortsätta under kommande år och läget kommer vara fortsatt ansträngt.

I maj 2020 röstade riksdagen igenom socialutskottets förslag kring etableringsjobb i dess helhet. Den nya lagstiftningen trädde i kraft den 1 oktober 2020. Försäkringskassan har därför genomfört it-utveckling under året för att möjliggöra handläggning och utbetalning av den nya individersättningen.

Uppskjuten och sen utveckling med hänsyn till covid-19

På grund av pandemin har flera sedan tidigare planerade utvecklingsinsatser fått förändrade tidplaner där arbetet antingen temporärt har stoppats eller där utvecklingsarbetet fått ske med en lägre takt. Det handlar framförallt om olika typer av livscykelhantering av tekniska plattformar och föråldrade it-stöd, men också om ny utökad funktionalitet. I denna grupp märks bland annat nedanstående initiativ.

⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

⁸ Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service.

⁹ Elektroniskt utbyte av socialförsäkringsinformation, EESSI, är en teknisk lösning som i enlighet med EU:s regler om samordning av de sociala trygghetssystemen ska hjälpa socialförsäkringsorgan i EU att snabbare och säkrare utbyta information. Försäkringskassan deltar som en av sex myndigheter i Sverige i EESSI och har därutöver regeringsuppdraget att ansvara för Sveriges accesspunkt, som är en delkomponent i it-systemet för meddelandeutbyte med andra länder. Se vidare *Uppdrag angående införandet av ett it-system för utbyte av socialförsäkringsinformation på EU-nivå (S2009/2024/SF)* samt *Ändring av uppdrag om myndighetssamverkan avseende den nationella kontaktpunkten i it-systemet för utbyte av socialförsäkringsinformation på EU-nivå (S2011/2476/SF)*.

Projektet "Ny kundmötesplattform"¹⁰ har fått en förskjutning på cirka ett år då projektets personella resurser temporärt behövde allokeras om för att utöka och bygga nya lösningar för att möjliggöra distansarbete för myndighetens egna personal.

Projektet "Sjukförsäkring ut ur COBOL"¹¹ har fått sänka takten, då utvecklingsresurserna framförallt har behövt fokusera på arbete med karensavdragsersättning, ersättning för höga sjuklönekostnader och ersättning till riskgrupper.

Inom självbetjäningsområdet har flera projekt skjutits fram till 2021 då utvecklingsresurserna har behövt fokusera på att säkerställa att självbetjäningstjänsterna klarar av de nya covid-relaterade förmånerna. Projekt som skjutits framåt är exempelvis den nya moderniserade mobilappen (FK App 3.0),¹² livscykelhantering av webbpubliceringsverktyg¹³ samt projektet "Följa status i sitt ärende".¹⁴

Framtidssäkrad lagring av försäkringsdokument är ytterligare ett livscykelhanteringsprojekt som har behövt skjutas på till 2021 - 2022 på grund av pandemins påverkan på den totala utvecklingskapaciteten.

Även andra omprioriteringar och senareläggningar har behövt göras i olika delar av verksamheten. Ett exempel är inom området föräldraförsäkring, där mindre utvecklingsinsatser har fått läggas åt sidan för att möjliggöra utveckling av stöd för tillfällig föräldrapenning vid stängd skola/barnomsorg och för barn som befinner sig i riskgrupp. Ett annat exempel är förskjutningar av vissa driftsättningar av it-stöd till följd av en ansträngd situation.

Statistik om myndighetens internationella ärenden

Försäkringskassan har under flera år bedrivit insatser för att kunna leverera statistik om sina internationella ärenden.¹⁵ Under 2020 har arbetet för att Försäkringskassan ska

¹⁰ Projektet *Ny kundmötesplattform* syftar till att säkerställa en effektiv intern och extern kommunikation i samband med att gällande avtal går ut så att den kan stödja sammanhållen produktion och att underlätta framtida digitala behov.

¹¹ Projektet *Sjukförsäkring ut ur COBOL* syftar till att bygga ett nytt handläggningsstöd byggd på modern teknik för sjukpenning, rehabiliteringspenning och förebyggande sjukpenning. Detta kommer att möjliggöra framtida effektivisering och förbättrade digitala tjänster för medborgarna. Läs mer om COBOL på sidan sju.

¹² Projektet ska utveckla en app för ansökan om tillfällig föräldrapenning som uppfyller tillgänglighetskrav som börjar gälla 23 juni 2021. Samtidigt avvecklas befintlig app Mina Sidor.

¹³ Initiativet avser att ersätta dagens webbpubliceringsverktyg (Content Management System) till en modern plattform.

¹⁴ Projektet ska skapa förbättrade möjligheter för medborgarna att följa status på sitt ärende via inloggning på Försäkringskassans "Mina Sidor".

¹⁵ Det finns ett flertal regelverk som styr behovet av att framställa statistik om internationella ärenden. EU (förordningar 883/2004 samt 987/2009) ställer krav på att Sverige ska kunna leverera statistik om internationella ärenden. Försäkringskassan ska enligt paragraf 2.4 i *förordningen (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan* kunna följa, analysera och förmedla socialförsäkringssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle inom sitt verksamhetsområde. Försäkringskassan är även en av 27 statistikansvariga myndigheter i Sverige och ska i detta uppdrag framställa och tillgängliggöra statistik inom sitt statistikområde socialförsäkringen (*Lagen (2001:99) om den officiella statistiken* samt *förordning (2001:100) om den officiella statistiken*). Utöver detta har Försäkringskassan behov av att följa upp handläggningen av internationella ärenden bl.a. för produktionsplanering men även resultatstyrning, resultatuppföljning samt resultatredovisning samt utvärdering och tillsyn av respektive verksamheten enligt skrivning i *socialförsäkringsbalken* (kapitel 2, paragraf 7). För detta behövs bl.a. produktionsstatistik.

kunna tillhandahålla statistik om myndighetens internationella ärenden enligt gällande regelverk slutförts och myndigheten har god förmåga att leverera efterfrågade underlag.

Utvecklingsinsatser för att hantera föråldrade it-system

Försäkringskassan har flera föråldrade it-system¹⁶ vilket begränsar utvecklingsmöjligheterna men också förmågan att på sikt förvalta systemen. Flera av dessa system härstammar från 1970-talet och är realiserade i programmeringsspråket COBOL.¹⁷

Under 2020 har insatser fortsatt att genomföras med syfte att modernisera Försäkringskassans it-system. En del av detta är det fortsatta arbetet med flytt av sjukförsäkring, bostadsbidrag och bilstöd från COBOL till en modern teknisk plattform. Arbetet kommer fortsätta under kommande år.

Insatser pågår för att framtidssäkra lagring av försäkringsrelaterade dokument som skickas ut till medborgare och partners. Idag lagras dessa med föråldrad teknik som inte kommer att möta framtida krav på informationssäkerhet. Nuvarande it-stöd är dessutom en begränsande faktor för arbetet med att minska pappersutskick. Arbetet bedöms fortsätta under 2021 - 2022.

Sammanfattningsvis är behovet av insatser för att hantera föråldrade it-system stort. Föråldrade it-system är ett hinder för ökad digitalisering och uppfyller sällan nuvarande och framtida behov. Föråldrade it-system riskerar också på sikt att utgöra ett hinder i Försäkringskassans förmåga att förvalta systemen vilket kan medföra svårigheter att utföra myndighetens uppdrag vid till exempel regelförändringar som föranleder ett större behov av systemutveckling.

Arbete med att hantera föråldrade it-system kommer att pågå under ett stort antal år framöver. Under de närmsta åren kommer arbete att behöva ske vad gäller livscykelhantering av system inom tandvårdsområdet, avseende handläggningsstöd samt vad gäller modernisering av webbplattform.

Insatser planeras vidare för att implementera en ny teknisk plattform för betalningshantering med funktionalitet som idag hanteras manuellt. Detta kommer att möta försäkringsavdelningarnas behov av en billigare, säkrare och effektivare hantering när det gäller utbetalningar av förmåner och ersättningar och kommer att möjliggöra mindre behov av manuell hantering av utbetalningar.

Insatser kommer även behöva göras för att ersätta befintliga lösningar för sjuk- och aktivitetsersättning och för bostadstillägg för sjuk- och aktivitetsersättning.

Moderniserad utvecklings- och produktionsmiljö

Arbetet med att modernisera Försäkringskassans it-utvecklings- och it-produktionsmiljö har fortsatt under 2020. Insatserna utgör förutsättningar för att flytta it-system från de föråldrade tekniska plattformarna som beskrivits. Därtill bidrar insatserna till en ökad effektivisering och flexibilitet vilket skapar bättre förutsättningar för att myndigheten ska kunna hantera snabba förändringar i omvärlden och möta upp mot verksamhetens behov. Förändringarna bedöms också bidra till en stabilare it-utveckling och it-drift, vilka

¹⁶ Med föråldrat it-system använder myndigheten här Riksrevisionens definition "ett verksamhetskritiskt system/applikation som inte uppfyller verksamhetens krav på vad systemet skulle behöva prestera i nuläget i verksamheten", *Riksrevisionen (RiR 2019:28) Föråldrade it-system – ett hinder för en effektiv digitalisering*, s. 24.

¹⁷ COBOL är ett programmeringsspråk som skapades 1959 och var det ledande programmeringsspråket för affärssystem under 1960- och 1970-talen.

båda är förutsättningar för att Försäkringskassan ska kunna utföra sitt uppdrag. Arbetet kommer att fortsätta under nästa år.

Effektiviseringsarbete under 2020

År 2020 har präglats av covid-19-pandemin och en del sedan tidigare planerad utveckling har, som beskrivits ovan, behövt skjutas upp. Försäkringskassan har trots detta under 2020 kunna fortsätta arbetet med flera insatser som bidrar till effektivisering av verksamheten. Av de genomförda insatserna har vissa slutförts under året medan andra är del av pågående arbete som sträcker sig över flera år. Effektiviseringsinsatserna bidrar till att öka produktiviteten så att myndigheten kan möta de generella effektiviseringskrav som ställs.

Arbete med modernisering av handlägningsstöd har genomförts och kommer under kommande år att fortsätta att genomföras kopplat till flera olika delar av socialförsäkringen. Under år 2020 har fokus legat på bland annat sjukförsäkring och bostadsbidrag. Detta bedöms leda till effektivisering i handläggningen.

Kommande år planeras fortsatt digitalisering av informationsutbyte med exempelvis hälso- och sjukvården.

Automatisering

Automatisering bidrar till ökad produktivitet. Automatisering kan ske genom att hela eller delar av handlägningsprocessen automatiseras eller via nyttjande av digital informationsförsörjning och automatisk bearbetning. Effekterna av automatisering medför ökad produktivitet men kan också bidra till ökad rättslig kvalitet, även om det också finns vissa risker för denna. Försäkringskassan har de senaste åren i allt större utsträckning genomfört och planerat insatserna etappvis. På så sätt kan myndigheten hämta hem effekter löpande över tid och anpassa sig efter förändrade krav till skillnad från en stor leverans vid en och samma tidpunkt.

Under 2020 har arbete genomförts avseende digitalisering och automatisering av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning. Arbetet förväntas leda till effektivisering och minskade felaktiga utbetalningar och kommer att fortsätta under 2021 och 2022.

Under året har arbete även bedrivits med att digitalisera och automatisera delar av assistansersättningen. Arbetet bedöms leda till ekonomiska besparingar till följd av effektivisering under perioden 2021 - 2026. Arbetet förväntas även leda till en minskning av andelen felaktiga utbetalningar.

Under 2020 har Försäkringskassan arbetat med att automatisera SGI-hantering. Driftsättning sker i april 2021. Det minskade antalet ärenden är beräknat till mellan 50 000 – 100 000 på årsbasis. Försäkringskassan kommer succesivt att öka förmågan till automatiserad handläggning av SGI-ärenden.

Insatser för att minska felaktiga utbetalningar

Försäkringskassan har under 2020 fortsatt att genomföra insatser för att minska felaktiga utbetalningar. Detta är nära knutet till arbete med att upptäcka brottsligt utnyttjande av socialförsäkringen och därmed skapa bättre underlag till de rättskipande myndigheterna att lagföra brottsligheten. Ett antal insatser inom området beskrivs nedan.

Inom området brottsbekämpande digitalisering pågår arbete med att effektivisera det administrativa arbetet med att samla in uppgifter om återkrav för föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Automatiserade tjänster ska ersätta manuella moment för att på så sätt frigöra tid till utredningskrävande aktiviteter. Arbetet är i slutfas med leverans i

februari 2021. Under 2020 har myndigheten också gjort en förstudie för att identifiera ytterligare manuella moment i kontrollutredningsverksamheten som kan automatiseras. Myndigheten kommer att påbörja realisering av några av dessa under 2021. Under 2021 kommer Försäkringskassan också att göra en processkartläggning av kontrollutredningar inom assistansersättning och se hur myndigheten ska skapa digitala stöd för denna mer komplexa handläggning.

I oktober lanserades en digital tjänst för anmälan av felaktiga folkbokföringsuppgifter till Skatteverket, vilket kommer leda till kortare handläggningstider, mindre brev- och portokostnader och i förlängningen färre felaktiga utbetalningar.

Inom området statligt tandvårdsstöd sker vidareutveckling för att med hjälp av artificiell intelligens och analysbaserade modeller underlätta handläggarnas arbete med att identifiera och hantera avvikelser för att identifiera och motverka felaktiga utbetalningar.

Ett arbete som samfinansieras med Pensionsmyndigheten har bedrivits för att ta fram automatiserade kontroller avseende om en persons tidigare bedömning av försäkring i Sverige och laglig vistelse fortfarande är aktuell i de ärenden som hanteras i försäkringshandläggningen. Arbetet innebär bland annat utökad informationsutbyte med Migrationsverket. Effekter kommer primärt att uppstå hos försäkringsavdelningar som väljer att anpassa handläggningen till de automatiserade kontrollerna och handlar om att uppnå en högre grad av kvalitet vid bedömning av socialförsäkringsskyddet i socialförsäkringsbalken (SFB). De automatiserade kontrollerna förväntas i högre grad identifiera personer som inte uppfyller villkoret om att vara försäkrade i Sverige och/eller saknar tillstånd för att vistas eller bo i Sverige, och därmed inte är berättigade till förmåner enligt SFB. Arbetet pågår med en sista leverans under 2021.

Under året har myndigheten utökad användning av riskbaserade kontroller i sina handläggningssystem i enlighet med en långsiktig myndighetstrategi där avsikten är att över tid öka de riskbaserade kontrollerna. Under året har utveckling på 25 riskprofiler startats varav 16 redan har börjat användas inom exempelvis merkostnadsersättning, sjukpenningsgrundande inkomst, tillfällig föräldrapenning och karensersättning. I och med de stora samhällsförändringar som skett under året där processer snabbt har skapats och ändrats har flertalet riskprofiler skyndsamt och kostnadseffektivt skapats för att gälla under kort tid. Syftet är att minimera risken för felaktiga utbetalningar.

Insatser för öka andelen digitala kundmöten

Försäkringskassan har under 2020 fortsatt att genomföra utveckling med syfte att underlätta de försäkrades kontakt med myndigheten i digitala kanaler. Antalet ansökningar som sker digitalt istället för analogt fortsätter att öka och fler ges möjlighet att använda den digitala kanalen i mötet med Försäkringskassan.

Under 2020 har arbetet med införandet av en ny kundmötesplattform fortsatt. Detta kommer att möjliggöra en mer sammanhållen produktion och innebära effektivisering men även möjliggöra utveckling av nya typer av tjänster och därmed i förlängningen kvalitativa och kvantitativa förbättringar i det digitala kundmötet. Arbetet kommer att fortsätta under 2021.

Myndigheten har också fortsatt genomförandet av ytterligare insatser för att minska utskicket av antalet fysiska brev vilket resulterat i en minskning jämfört med tidigare år. Försäkringskassan hade redan vid ingången 2020 en stor täckning av brev till digital brevlåda för privatpersoner. Under året har ett 80-tal ytterligare typer av brev digitaliserats. Vid slutet av året var i princip alla brev som skickas till privatperson möjliga att få via digital brevlåda. Totalt har under 2020 skickats 21,4 miljoner digitala brev av de 30,5 miljoner brev som i dagsläget är möjliga att få digitalt. Det innebär att fler än 2 av 3 brev numera skickas digitalt istället för pappersvägen. Ytterligare potential

för digitalisering av brev finns, exempelvis brev till företag som idag endast skickas via papperspost.

Vidare insatser har gjorts för att öka möjligheten för de försäkrade att ansöka digitalt. Ett 60-tal e-tjänster har gjorts tillgängliga för personer med skyddad identitet. En rad befintliga e-tjänster har vidareutvecklats med ny funktionalitet vilket i sig har bidragit till att flera använder de digitala tjänsterna. Som en följd av det ökade exempelvis andelen som ansöker om Bostadsbidrag digitalt med tolv procent.

Inom många förmåner och bidrag är digitala ansökningsförfaranden nu dominerande, men inom samtliga förmåner och områden finns ytterligare potential för ökad digitalisering. Fokus under 2021 kommer bland annat att vara att utveckla möjligheten för försäkrade och handläggare att kommunicera i ärenden digitalt (istället för via brev och telefon) och att skapa möjligheter för den försäkrade att kunna följa status i sitt ärende fullt ut i den digitala kanalen. Fokus kommer också att ligga på målgrupper som inte alls kan använda digitala tjänster idag, till exempel personer som har ställföreträdare.

Även internt har Försäkringskassan under det gångna året förbättrat förutsättningarna för digitala möten. Förutsättningarna för medarbetare att arbeta på distans har förbättrats genom att VPN-kapaciteten har ökat från 3 000 till 15 000 användare samt genom att kapacitet har ökat från 800 till 1 600 samtidiga konferenser.

Innovation med kognitiv databearbetning

Försäkringskassan har under 2020 fortsatt genomförandet av utvecklingsinsatser som syftar till att ta fram ett digitalt stöd för läkarutlåtanden i sjuk- och aktivitetsersättning. Med hjälp av kognitiv teknik ska systemet genomföra en analys av läkarutlåtanden och identifiera, för handläggaren, relevant information. Resultatet av analysen presenteras för handläggaren som med stöd av underlaget fortsätter sin egen bedömning och handläggning av ärendet. Insatsen är ett exempel på hur myndigheten prövar nya metoder med, för oss, ny teknik för att kunna bidra till ökad kvalitet och produktivitet i verksamheten.

Med det digitala stödet förväntar Försäkringskassan sig att kunna öka likformigheten i hur myndigheten analyserar läkarutlåtanden och i det längre perspektivet förväntar sig myndigheten även ökad produktivitet. Utfallet av insatsen kommer också att ge kunskaper och erfarenheter om hur kognitiv teknik kan användas i administrationen av socialförsäkringen vilket på sikt kan få stor påverkan på utveckling och förvaltning.

Utmaningar i den nya teknikens fotspår

Etik och juridik vid användande av artificiell intelligens (AI)

Artificiell intelligens medför många nya möjligheter också inom offentlig sektor. Med dessa följer även svåra frågeställningar relaterade till etik, juridik och säkerhet. Ett arbete om vilka som är de rätta avvägningarna mellan vad myndigheten kan acceptera och inte pågår både i samhället i stort och på myndigheten.

Säker lagring och hantering av känslig och sekretessbelagd information

I november 2019 publicerade Försäkringskassan "Vitbok – molntjänster i samhällsbärande verksamhet – risker, lämplighet och vägen framåt".¹⁸ De frågor om Sveriges digitala suveränitet som behandlades i denna, har därefter alltmer hamnat i fokus. Detta som en följd av bland annat ett försämrat säkerhetspolitiskt läge,¹⁹ ökad

¹⁸ *Vitbok – molntjänster i samhällsbärande verksamhet – risker, lämplighet och vägen framåt* (diarienummer: 013428-2019), beslutad: 2019-11-18.

¹⁹ *Totalförsvaret 2021-2025* (prop. 2020/21:30), s. 26.

polarisering i världspolitiken och den accelererande digitalisering som skett under 2020 som en följd av de åtgärder som samhället vidtagit för att minska effekterna av den pågående pandemin.

I juli 2020 fattade EU-domstolen beslut i målet Schrems II, vilket underkände den vanligaste grunden för personuppgiftsöverföring till mottagare i USA, det så kallade Privacy Shield-avtalet mellan EU och USA. I och med europeiska dataskyddsmyndighetens tolkning av domen, innebär det att andra vanliga grunder tecknade i avtal i praktiken inte längre är tillämpliga. Försäkringskassan har därför under 2020 intensifierat arbetet med att säkerställa att sekretessreglerade uppgifter inte kommer obehöriga till del och att tredjelandsöverföringar av personuppgifter som regleras i GDPR endast ska ske när det finns laglig grund för detta. Arbetet omfattar bland annat kartläggning av befintliga överföringar, avtal, tjänster och justeringar av interna styr- och stöddokument inom exempelvis upphandlingsområdet. Försäkringskassan har även inom ramen för eSamverkansprogrammet ett erfarenhetsutbyte med andra myndigheter inom området.

Under 2020 har Försäkringskassan i syftet att långsiktigt medverka till Sveriges digitala suveränitet fördjupat samverkan med Skatteverket, Trafikverket, Transportstyrelsen, Fortifikationsverket och Lantmäteriet för att säkerställa behovet av säkra it-utrymmen med nödvändiga kommunikationslösningar med statligt huvudmannaskap.

Samverkan och samarbete inom utvecklingsområdet

Samverkan och samarbete inom verksamhetsutveckling är viktigt, både för Försäkringskassan och för staten i sin helhet. Den tekniska utvecklingen kan bidra till nya sätt att åstadkomma ökad kvalitet, produktivitet och säkerhet genom bland annat elektroniskt informationsutbyte. Medborgarnas behov och förväntningar på offentliga myndigheter är att de ska vara digitala. Kontakten ska vara med staten/det offentliga som helhet och medborgaren ska inte behöva lägga stor kraft på att koordinera sitt eget ärende mellan olika offentliga aktörer.

Vilja finns hos både myndigheter och regering att öka kraften i frågor om digital samverkan. Takten behöver dock öka och frågor om finansiering av gemensam offentlig digital infrastruktur och om styrning och reglering som möjliggör och skapar incitament för utveckling i samverkan behöver lösas. Försäkringskassan är, som ett led i frågor om förbättrad digital samverkan, bland annat medlem i eSamverkansprogrammet²⁰ och deltar i det myndighetsgemensamma samarbetet Säker digital kommunikation. Dessa frågor kommer att stå i fortsatt fokus under överskådlig tid.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av överdirektör Maria Rydbeck, avdelningschef Per Eleblad och verksamhetscontroller Henrik Säfström Danielsson, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Mats Goffhé
Henrik Säfström Danielsson

²⁰ <https://www.esamverka.se/>