

Socialdepartementet
103 33 Stockholm

Svar på regeringsuppdrag ökad anslutning Mina Meddelanden

Försäkringskassan har av regeringen fått i uppdrag att återrapportera hur myndigheten under året har arbetat för att öka anslutningen av relevanta meddelandeflöden inom myndighetens ansvarsområde till Mina meddelanden.

Försäkringskassan anslöt 2015 till Mina Meddelanden och inför 2017 var följande meddelandeflöden anslutna:

- Bekräftelse till personer som anmält arbetsskada
- Bekräftelse till personer som anmält att de flyttat till/börjat arbeta i ett nytt land
- Beslutsbrev för bostadsbidrag, underhållsstöd och sjukpenninggrundande inkomst
- Informationsbrev till föräldrar som har barn som fyller 1 år
- Informationsbrev till anställda med sjuklön som sjukanmälts av sin arbetsgivare
- Informationsbrev till personer som haft sjukpenning i 364 dagar eller under maximal tid
- Informationsbrev till personer som snart fyller 30 år och har aktivitetsersättning
- Informationsbrev till personer med yrkesskadelivränta
- Kontrolluppgift
- Utbetalningsbesked

Dessa meddelandeflöden motsvarar i volym drygt hälften av den volym meddelanden som Försäkringskassan distribuerar årligen.

I Försäkringskassans verksamhetsplan konkretiseras målen i inriktningen som beslutas av Försäkringskassans styrelse. Under 2017 har området service omfattat målen att andelen möten i digitala kanaler ska öka och att fysiska brev

och blanketter ska minska och användas endast då särskilda behov förekommer.

En grundläggande del i detta arbete är att tillhandahålla analog information digitalt. Försäkringskassan använder dels egna kanalen Mina sidor och dels Mina meddelanden. För att öka incitamenten för anslutning till Mina Meddelanden har Försäkringskassan sedan 2015 ett beslut att brev som visas på Mina Sidor även ska finnas tillgängliga via Mina Meddelanden.

- Mina meddelanden tillhandahålls av Skatteverket för säkra elektroniska försändelser från myndigheter till enskilda, enligt 5 § förordningen (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte. Det innebär att säkra brevlådor (t ex Kivra) anslutna till Mina meddelanden just är brevlådor för mottagning av försändelser, från både myndigheter och andra organisationer.
- Mina sidor tillhandahåller ett stort utbud av e-tjänster för anmälan och ansökan för ärenden inom Försäkringskassans ansvarsområde. I tillägg publiceras ärendespecifik information om bashändelser i ärendet. Utöver detta publiceras också de brev som Försäkringskassan skickat till den försäkrade. Det innebär att Mina sidor erbjuder ett betydligt mer omfattande tjänsteutbud utöver den grundläggande brevlådefunktionaliteten som tillhandahålls av Mina meddelanden, anpassat för att säkra de försäkrades användarupplevelse.

Digitaliseringen av meddelandeflöden är ett växelspel mellan att etablera infrastruktur och att därefter i tätt samarbete med ansvarig försäkringsavdelning ansluta meddelandeflöden. Generellt kan man säga att anslutningen av meddelandeflöden till Mina meddelanden utförs meddelandeflöde för meddelandeflöde genom att styra flödet via den s.k. kanalväljaren som är en växel som styr kommunikation till papper eller digitalt beroende på kanalval. Eftersom det finns många meddelandeflöden och det är en insats för varje anslutning behöver anslutning prioriteras, t ex baserat på meddelandeflödets volym (antal brevfrösendelser per år) men även tekniska förutsättningar.

Under 2017 har Försäkringskassan genomfört två projekt där fler brev anslutits till Mina Meddelanden. Ett av dessa projekt har också byggt ut infrastrukturen för anslutning av försändelser, vilket kommer att möjliggöra anslutning av nya brevytyper.

Att tillhandahålla analog information digitalt är sig självt inte tillräckligt. En minst lika viktig faktor är att genom informationsinsatser och aktiv styrning uppmuntra medborgarna att fatta rationella beslut och i större utsträckning välja att bli digitalpostkunder. Under 2017 har arbete utförts beträffande Mina sidor för att styra medborgare att bli digitalpostkunder genom aktiv uppmuntran att fatta beslut om digital- eller pappersbaserad kommunikation. Vad gäller styrningen till användande av Mina meddelanden har Försäkringskassan under 2017 främst arbetat med informationsinsatser på webbplatsen.

Sammanfattningsvis innebär det att under 2017 har ytterligare 0,8 miljoner meddelanden på årsbasis anslutits till Mina Meddelanden och är möjliga att få digitalt istället för på papper.

Meddelanden som anslutits till Mina Meddelanden under 2017:

- Begäran om komplettering för den som ansökt om sjukpenning
- Information om personlig handläggare för sjukpenning
- Sassam-kartan
- Kallelse till möte om sjukpenning
- Kallelse till avstämningsmöte om sjukpenning och sjuk- och aktivitetsersättning
- Dokumentation från möten om sjukpenning
- Bekräftelse på mottagen ansökan om aktivitetsersättning
- Bekräftelse på mottagen ansökan om sjukersättning
- Brev om SGI som gäller uppgifter från arbetsgivaren
- Brev om återbetalning och återkrav
- Meddelande om att vi betalat ut pengar av misstag

2016 skickades 1,2 miljoner meddelanden med Försäkringskassan som avsändare (av de 17,8 miljoner som är tekniskt möjliga att få digitalt) till brevlådor anslutna till Mina Meddelanden. Under 2017 har det förutom anslutning av ytterligare brevtyper skett en dramatisk ökning av medborgarnas anslutning till Mina Meddelanden. Det har resulterat i att Försäkringskassan 2017 skickat 4,3 miljoner brev digitalt via Mina Meddelanden, d v s en ökning med mer än 250 % jämfört med 2016.

Förändringar som genomförts har fått genomslag först mot slutet av året. Det innebär att tillväxten under året blev 180 % (december jämfört med januari).

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Ann-Marie Begler i närvaro av rättschef Eva Nordqvist, avdelningschef Stefan Olowsson och projektledare Patrik Thelander, den senare som föredragande.

Ann-Marie Begler

Patrik Thelander