



Uppdrag att analysera och beskriva möjligheter och utmaningar kopplade till att etablera en digital ingång till det offentliga

Slutrapport i regeringsuppdraget Fi2025/02066

2026-04-01

Diggs diarienummer: 2024-8115

Sammanfattning

Föreställ dig ett offentligt Sverige som hänger ihop ur användarens perspektiv. En gemensam digital ingång där privatpersoner och företag enkelt hittar rätt information, förstår vad som gäller och kan hantera sina ärenden – oavsett situation.

I dag är offentlig förvaltning organiserad utifrån myndigheters ansvar och uppdrag, medan människors behov uppstår i olika situationer i livet. Det innebär att många möter en uppdelad struktur där information och tjänster finns på flera håll. Den digitala servicen behöver därför utvecklas så att den utgår från människors behov och upplevs som sammanhållen.

En sådan utveckling förutsätter tydligt statligt ansvar och ledarskap, gemensamma åtaganden och ett stegvis genomförande. Med rätt inriktning kan en gemensam digital ingång utvecklas som är relevant i vardagen, robust i kris och hållbar över tid.

Etableringen av en gemensam digital ingång är inte i första hand en teknisk fråga. Den handlar i hög grad om styrning, ansvar och arbetssätt. För att lyckas behöver offentlig förvaltning i större utsträckning agera samlat utifrån människors behov, snarare än utifrån enskilda organisationers uppdrag. En gemensam digital ingång leder inte i sig till sammanhängande tjänster, utan förutsätter att processer, ansvar och datadelning fungerar samordnat över organisationsgränser, och att ansvar ligger hos de aktörer som har ansvar över data, regelverk och processer.

Utvecklingen bör ta sin utgångspunkt i konkreta livs- och samhällssituationer där behovet av samordning är stort. Det är där hinder kopplade till datadelning, ansvar och arbetssätt blir tydliga – och kan lösas i praktiken samtidigt som nyttor realiserar. Arbetet behöver vara stegvis, kunskapsdrivet och användarcentrerat, med utrymme för lärande och kontinuerlig förbättring.

Mot bakgrund av identifierade möjligheter och utmaningar i etableringen av en gemensam digital ingång lämnas följande förslag. Regeringen bör besluta om två samordnade uppdrag.

- Det första uppdraget bör ges till Digg, Försäkringskassan, Skatteverket, Statens servicecenter och Myndigheten för civilt försvar. Uppdraget bör avse etablering och samordning av den gemensamma digitala ingången, inklusive ansvar för målbild, prioriteringar, styrning och gemensamma lösningar.
- Det andra uppdraget bör avse utveckling av sammanhängande tjänster i prioriterade livs- och samhällssituationer och ges till berörda aktörer med ansvar för data, regelverk och processer.

Uppdragen är ömsesidigt beroende och behöver genomföras samordnat och stegvis.

Ett tydligt ansvar för den gemensamma digitala ingången är avgörande. Samtidigt behöver ansvar, mandat och genomförandeförmåga finnas hos de aktörer som utvecklar och levererar tjänsterna.

Långsiktig och förutsägbar finansiering är en central förutsättning. Etableringen är inte ett tidsbegränsat projekt, utan en varaktig förändring av hur offentlig förvaltning utvecklar och

levererar digital service. Utvecklingen kräver betydande resurser över tid och behöver organiseras med stabil finansiering, fleråriga uppdrag och tydliga incitament.

Den gemensamma digitala ingången behöver utvecklas som en del av ett öppet och interoperabelt ekosystem. Information, regelverk och gränssnitt behöver göras tillgängliga på ett standardiserat och maskinläsbart sätt, så att både offentliga och privata aktörer kan bidra till att utveckla användarnära tjänster. Detta förutsätter att gemensamma förmågor som datadelning, digitalt företräderskap, samlad ärendehantering, AI-baserad vägledning samt möjligheter för användaren att få insyn i och kontroll över egna uppgifter, utvecklas och används brett.

Den europeiska digitala identitetsplånboken är i detta sammanhang en central möjliggörare genom att ge individen kontroll över egna uppgifter och möjlighet att dela verifierad information på ett säkert sätt. Det skapar förutsättningar för sammanhängande och användarvänliga tjänster, där användaren kan agera i olika roller och slipper lämna samma uppgifter flera gånger.

Den gemensamma digitala ingången behöver vara en del av Ena – Sveriges digitala infrastruktur – och utvecklas samordnat med dess gemensamma lösningar. Gemensamma standarder och designprinciper behöver användas brett. Frivillig anslutning är inte tillräcklig – utan styrning och incitament finns en risk att den gemensamma digitala ingången inte får genomslag.

Säkerhet, robusthet och tillförlitlighet är grundläggande. Den gemensamma digitala ingången behöver utformas för att fungera i såväl vardag som vid kriser och höjd beredskap.

Sammantaget är det kombinationen av tydlig styrning, klagjort ansvar, långsiktig finansiering och ett stegvis genomförande som är avgörande. Med rätt förutsättningar kan den gemensamma digitala ingången bli en bärande del av Sveriges digitala infrastruktur – relevant i vardagen, robust i kris och hållbar över tid.

Innehållsförteckning

1	En gemensam ingång - för vardag, kris och framtid!	7
1.1	När livet händer ska det offentliga vara begripligt	7
1.1.1	Det handlar inte om tekniken – utan en organisations-och styrningsutmaning.....	7
1.1.2	Omvärlden rör sig – Sverige behöver ta nästa steg	8
1.1.3	Nya möjligheter – och ett tydligt vägval.....	8
1.2	Om uppdraget	9
1.2.1	Genomförande av uppdraget.....	9
2	Vad menas med en gemensam digital ingång till det offentliga?	11
2.1	Från information till sammanhängande tjänster	11
2.2	Befintliga lösningar.....	13
2.3	Samspel mellan offentlig förvaltning, näringsliv och civilsamhälle	14
2.4	Livshändelser och kriser som grund för samordnade tjänster.....	15
3	Möjligheter och utmaningar med en människocentrerad digital ingång	17
3.1	Sveriges utmaningar och möjligheter	17
3.1.1	Utmaningar och möjligheter ur ett styrningsperspektiv	17
3.1.2	Utmaningar och möjligheter ett tjänsteperspektiv.....	19
3.1.3	Utmaningar och möjligheter ur ett innovationsperspektiv.....	20
3.2	Utan styrkraft blir den gemensamma digitala ingången bara en idé.....	20
3.3	Styrkraft i invånarnas tjänst.....	22
3.4	Löftet om ”en gemensam ingång” kan spricka i mötet med verkligheten	23
3.5	Gör tjänsterna begripliga – och meningsfulla	25
3.6	Innovation är mer än teknik – ge förmåga att lära, ändra och samordna.....	27
3.7	Rättigheter, deltagande och proaktiv service	28
3.8	Den digitala identitetsplånboken som möjliggörare till den gemensamma digitala ingången	29
4	Användarnas beteenden, behov och förväntningar.....	32
4.1	Vi lever i en föränderlig värld.....	32
4.1.1	Nya beteenden och förväntningar i takt med AI-utvecklingen	33
4.1.2	En tid av informationsöverflöd.....	33
4.1.3	Vad är tillförlitlig information i en digital tid?	34
4.1.4	En tid av kris och krig	35

4.1.5	Värna våra demokratiska värden	35
4.1.6	Sammanhållet språk, design och användarupplevelse	36
4.1.7	Likvärdig tillgång och ökad tillit	36
4.1.8	Personlig service som en del av helheten	37
4.2	Huvudinsikter om invånarnas och företagarnas behov och förväntningar	38
4.2.1	Vad vi vet idag?	38
4.2.2	Vad vi ännu inte vet	41
4.3	Behov och upplevelser av olika ambitionsnivåer med den gemensamma digitala ingången kan upplevas	42
4.3.1	Enklare att hitta rätt	43
4.3.2	Service utifrån behov	44
4.3.3	Systemet förstår användaren	45
4.3.4	Den digitala plånboken som identitets- och informationsbärare	46
5	Förutsättningar för att etablera en gemensam digital ingång	48
5.1	Institutionella och rättsliga förutsättningar – samordning, organisation, ansvar och arbetssätt	48
5.1.1	Tydliggör målbilden för den gemensamma digitala ingången	49
5.1.2	Tydlig nationell styrning med utpekat ansvar och klar ansvarsfördelning	49
5.1.3	Stärkt stöd för människocentrerad tjänsteutveckling	51
5.1.4	En framtidssäkrad och sammanhållen kanalstrategi för offentlig förvaltning	52
5.1.5	Förena stabil infrastruktur med innovation och ansvarsfull AI-utveckling	52
5.1.6	Hela det offentliga måste hänga ihop!	53
5.1.7	Stöd i vardag, kris och krig	54
5.1.8	Långsiktiga uppdrag och finansiering som möjliggör utveckling, skalning och förvaltning	55
5.2	Infrastrukturella förutsättningar att utveckla den gemensamma ingången	56
5.2.1	Den digitala ingången bör utvecklas som en del av Ena	56
5.2.2	Anslutning till och användningen av lösningar i Ena behöver säkerställas	57
5.2.3	Användarbehov ska styra utveckling, finansiering och prioritering	57
5.2.4	Gemensamma digitala lösningar behöver vidareutvecklas och förvaltas	58
5.2.5	Den digitala ingången ska vara AI-redo	60
5.2.6	Den gemensamma digitala ingången behöver vara inkluderande och tillgänglig för alla	

5.2.7	Den digitala identitetsplånboken är en möjliggörare för användarcentrerade digitala tjänster i den digitala ingången.....	62
5.2.8	Säker och robust infrastruktur	63
6	Hur kan Sverige ta nästa steg mot en gemensam digital ingång?	64
6.1	Samlad bedömning	64
6.2	Uppdrag 1: Att etablera och stegvis utveckla en gemensam digital ingång till det offentliga Sverige65	
6.3	Uppdrag 2: Att utveckla sammanhängande tjänster i prioriterade livs- och samhällssituationer	67
6.4	Angränsade uppdrag, effekter och konsekvenser	68
6.4.1	Samlad bedömning av förslagets effekter	68
6.4.1	Konsekvenserna av förslag	69

1 En gemensam ingång - för vardag, kris och framtid!

Offentlig förvaltning¹ möter människor i avgörande skeden i livet. Det kan handla om att ta körkort, börja studera, söka sitt första arbete, starta företag, rösta och gå i pension. I dessa situationer har individen kontakt med olika offentliga aktörer. Dessa möten påverkar hur individen uppfattar och förstår den offentliga förvaltningen.

Upplevs kontakten som otydlig, splittrad eller svår att överblicka påverkar det inte bara den enskildes situation. Det påverkar också känslan av sammanhang och i förlängningen tilliten till det offentliga som helhet.

1.1 När livet händer ska det offentliga vara begripligt

I dessa avgörande skeden ställs särskilda krav på att det offentliga upplevs som begripligt och sammanhållet. Samtidigt kan det vara svårt att navigera mellan olika aktörer, begrepp och regelverk. Det som är enkelt i teknisk mening kan vara svårt i organisatorisk mening. När ansvar och information inte hänger samman flyttas samordningsansvaret i praktiken över på individen. Det skapar osäkerhet – även för den som är van att hantera det digitala.

Analyser av digital inkludering i Norden visar att flera grupper löper särskild risk att hamna i digitalt utanförskap: äldre personer, personer med funktionsnedsättning, personer med låg utbildningsnivå, boende i landsbygdsområden samt utrikes födda och etniska minoriteter. För dessa grupper kan bristande tillgänglighet, språkbarriärer, låg digital eller administrativ kompetens och svag infrastruktur förstärka avståndet till offentlig service.²

1.1.1 Det handlar inte om tekniken – utan en organisations-och styrningsutmaning

Utmaningen handlar inte i första hand om tekniska möjligheter, utan om att den digitala strukturen speglar den organisatoriska – och att en gemensam digital ingång förutsätter att offentlig förvaltnings kommunikationsmönster, ansvarsfördelning och styrning förändras i grunden. Offentlig förvaltning är organiserad i stuprör och nivåer med tydliga ansvarsgränser. Det är en styrka ur ett rättssäkerhets- och ansvarsperspektiv, men skapar samtidigt fragmentering i mötet med privatpersoner och företag. Den enskilde förväntas själv förstå ansvarsfördelningen och samordna sina ärenden över organisatoriska gränser. Det är inte enbart en servicefråga det är en organisations- och styrningsutmaning.

¹ Offentlig förvaltning utgörs av verksamheter inom offentliga myndigheter och andra institutioner inom stat och kommuner samt avgiftsfinansierad affärsverksamhet (t.ex. i form av vatten- och energiförsörjning och renhållning). Offentlig förvaltning delas upp i statlig förvaltning, kommunal förvaltning (primärkommuner och regioner) och sociala trygghetsfonder (ålderspensionssystemet). Rikstermbanken, [Offentlig förvaltning](#), besökt 2026-02-26.

² Nordiska ministerrådet, 2023, Monitoring Digital Inclusion in the Nordic and Baltic Region.

Konsekvenserna av otydligheten märks tydligast i vardagen, men blir särskilt påtagliga vid samhällsstörningar. I kris och höjd beredskap ökar behovet av samlad, tillförlitlig och handlingsinriktad information från hela offentlig förvaltning där det är tydligt vem som är avsändare. Uppträder det offentliga splittrat i normalläge riskerar otydligheten att förstärkas när samhället är under press. Förmågan att agera samlat digitalt är därmed en del av samhällets samlade motståndskraft.

En gemensam digital ingång handlar därför ytterst om att skapa ett mer sammanhållet, effektivt och tryggt digitalt möte mellan privatpersoner, företag och offentlig förvaltning – och att samtidigt stärka offentlig förvaltnings förmåga att samverka, dela information och utveckla tjänster som fungerar tillsammans.

1.1.2 Omvärlden rör sig – Sverige behöver ta nästa steg

Internationellt ser vi hur flera länder aktivt utvecklar sammanhållna digitala ingångar för privatpersoner och företag. Flertalet andra europeiska länder har idag, i någon form, en gemensam digital ingång för privatpersoner.³ I internationella jämförelser, där man följer upp i vilken utsträckning privatpersoner möts av sammanhållna offentliga digitala tjänster⁴, riskerar Sverige att tappa position när andra länder mer aktivt arbetar med gemensamma lösningar. Frågan om ett mer sammanhållet digitalt svenskt medborgarmöte har analyserats och utforskats i flera sammanhang under de senaste åren. I Diggs förslag till strategisk färdplan för Ena mot 2030 presenterades en vision i form av en prototyp för ett svenskt digitalt medborgarmöte – som ska fungera i vardag, kris och krig. Inom eSamverkansprogrammet⁵ har en gemensam digital ingång testats i en prototyp som visar hur befintliga myndighetstjänster kan samlas i ett gemensamt gränssnitt

Sverige har identifierat behovet – men ännu inte tagit steget till att etablera en gemensam digital ingång till det offentliga.

1.1.3 Nya möjligheter – och ett tydligt vägval

Förutsättningarna förändras snabbt genom ny teknik och nya europeiska regelverk. Regeringens AI⁶- och digitaliseringsstrategier⁷ visar riktningen att Sverige ska ta tillvara möjligheterna med artificiell intelligens och utveckla mer proaktiva och sammanhängande tjänster. Det innebär att offentlig förvaltning i högre grad ska kunna ge individanpassad vägledning, förenkla ärendeflöden och ibland erbjuda stöd till och med innan den enskilde själv tar initiativ till kontakt.

³ Digg, 2024, Ett samhälle i förändring - underlag till regeringens strategiska prioriteringar.

⁴ Digital Decade 2025: eGovernment Benchmark 2025 | Shaping Europe's digital future, besökt 2026-03-13.

⁵ eSamverka - eSamverka, besökt 2026-02-27.

⁶ Regeringskansliet, 2026, Sveriges AI-strategi.

⁷ Regeringskansliet, 2025, Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030, sid. 23.

Utvecklingen av den europeiska digitala identitetsplån boken innebär samtidigt att individer får ökad kontroll över verifierade uppgifter och möjlighet att dela information säkert. Tillsammans skapar AI, proaktiv service och den digitala identitetsplån boken nya möjligheter att minska administrativa belastningen, undvika upprepade uppgiftskrav och erbjuda mer sammanhållna tjänster över organisatoriska gränser.

I rapporten beskriver vi vad som krävs för att ta steget från analys till genomförande – och att samla offentlig förvaltning kring en gemensam digital ingång.

1.2 Om uppdraget

Regeringen har gett Digg i uppdrag att ”analysera och beskriva möjligheter och utmaningar kopplade till att etablera en gemensam digital ingång för medborgare och företag för att skapa en mer sammanhållen offentlig förvaltning med användarvänliga digitala tjänster.” Vidare anger regeringen att myndigheten vid genomförandet av uppdraget särskilt ska ”beakta hur den digitala identitetsplån boken kan användas för att främja utvecklingen av användarcentrerade säkra och effektiva digitala tjänster i samband med kontakter med den offentliga förvaltningen.”

Uppdraget ska även genomföras i enlighet med regeringens digitaliseringsstrategi för perioden 2025 – 2030, i vilken ett delmål är att Sverige bör etablera en gemensam digital ingång som samlar de viktigaste digitala tjänsterna inom offentlig förvaltning, där ingången ska vara enkel, trygg och användarvänlig och ge medborgare och företag möjlighet att hantera sina ärenden smidigt och säkert.⁸

1.2.1 Genomförande av uppdraget

Uppdraget har genomförts som ett analytiskt arbete med syfte att ta fram ett kunskapsunderlag om möjligheter och utmaningar med en gemensam digital ingång till offentlig förvaltning. Arbetet bygger på tidigare ställningstaganden, strategier och utredningar inom området. Vi har även analyserat nationella och internationella exempel på etablerade gemensamma digitala ingångar. Syftet har varit att identifiera principiella vägval, styrningsmodeller och erfarenheter av relevans för svensk kontext. Vi har haft dialog med ett urval av berörda statliga myndigheter, kommunala och regionala aktörer genom samtal och workshops för att belysa behov, beroenden och utmaningar.⁹

⁸ Regeringskansliet, 2025, Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030, sid. 23.

⁹ Efterlevandeguiden.se, Försäkringskassan, Verksam.se, Skatteverket, Statens servicecenter, eSamverkansprogrammet, Sveriges Kommuner och Regioner SKR, Kommunala programrådet, Tillväxtverket, Pensionsmyndigheten, Bolagsverket, Myndigheten för civilt försvar, 1177.se, eHälsomyndigheten och Minpension.se.

För att stärka användarperspektivet har vi intervjuat ett begränsat antal privatpersoner. Intervjuerna har gett en bild av vad som kan vara återkommande mönster i upplevelser och behov.¹⁰

Arbetet har bedrivits iterativt, Insikter från dokumentstudier, internationella jämförelser och dialoger har successivt integrerats i den samlade bedömningen.

I genomförandet har vi haft särskilt fokus på privatpersoners¹¹ behov. Det beror på att det redan finns en etablerad gemensam digital ingång för företagare genom Verksamt.se, medan motsvarande sammanhållna lösning saknas för privatpersoner. Samtidigthar vi tagit tillvara erfarenheter från företagsområdet, inklusive Verksamt.se.

Som stöd för analysen har vi också genomfört ett avgränsat konceptuellt arbete för att belysa och utforska vissa aspekter på en gemensam digital ingång. Dessa skisser är inte färdiga lösningsförslag.

Vi har utgått från utmaningar och möjligheter för offentlig förvaltning. Samtidigt har vi även belyst vad en breddning till att omfatta alla offentliga aktörer¹², privat sektor och samhällsviktig verksamhet kan innebära i ett bredare ekosystemperspektiv.

Uppdraget omfattar inte detaljerad genomförandeplanering, teknisk arkitektur, säkerhets- eller resiliensanalys, ekonomiska kalkyler eller författningsförslag. Säkerhetsfrågor behandlas på en övergripande och principiell nivå som en grundläggande förutsättning för fortsatt utveckling.

¹⁰ 15 djupintervjuer genomfördes vid Statens servicecenters kontor i Hallunda samt Kulturhuset i Stockholm februari 2026 med personer i åldrar mellan 23 och 75 år. Av de intervjuade var 8 män och 7 kvinnor.

¹¹ I rapporten används begreppet privatperson istället för medborgare. Skälet är att offentlig förvaltning tillhandahåller service och fattar beslut som berör alla som verkar i Sverige, oavsett medborgarskap. En gemensam digital ingång ska utformas för hela befolkningen och inkludera även personer som inte är svenska medborgare, till exempel EU-medborgare som även de använder offentlig service.

¹² Vi använder här termen "offentlig aktör" med den innebörd den ges i Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service.

2 Vad menas med en gemensam digital ingång till det offentliga?

Att etablera en gemensam digital ingång innebär ett skifte i hur offentlig förvaltning organiserar sitt digitala möte med privatpersoner och företag. I dag speglar många digitala tjänster offentliga aktörers ansvar och organisatoriska gränser. En gemensam digital ingång innebär ett mer människocentrerat perspektiv, där stöd och tjänster utformas utifrån privatpersoners och företags situationer. För att det ska fungera behöver offentlig förvaltning prioritera, finansiera och styra gemensamt, så att man utvecklar gemensamma lösningar i stället för flera parallella.

Begreppet ”gemensam digital ingång” används på olika sätt och saknar en tydlig definition, både i Sverige och internationellt. I praktiken kan det syfta på allt från en webbplats som samlar information och länkar vidare till olika offentliga aktörer, till en integrerad digital miljö där privatpersoner och företag kan genomföra hela ärenden som involverar flera offentliga och även privata aktörer.

I denna rapport används begreppet i en bredare betydelse. En gemensam digital ingång handlar om ett sammanhållet digitalt ekosystem för offentlig service som presenteras på ett sammanhållet sätt gentemot privatpersoner och företag. Det är denna helhet som avses i rapporten.

En gemensam digital ingång behöver också ses i relation till fysiska mötesplatser, som service- och medborgarkontor. I ett sådant ekosystem samspelar digitala och fysiska kanaler och utgör olika delar av en sammanhållna service.

2.1 Från information till sammanhängande tjänster

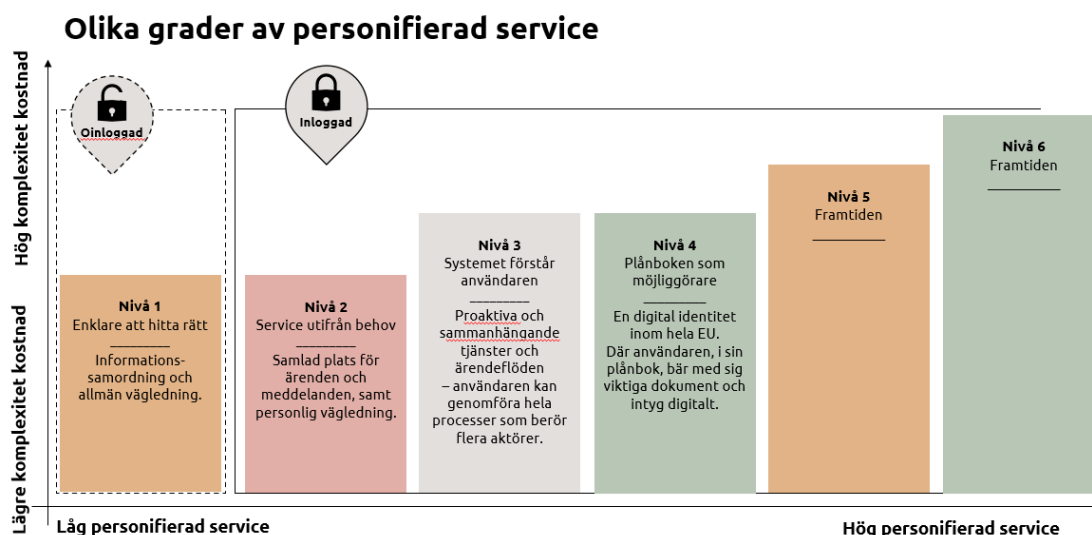
En gemensam digital ingång kan utformas på olika sätt och med olika grad av integration. Skillnaden handlar i grunden om vad privatpersoner och företag möter i kontakten med offentlig förvaltning. Ett enklare gränssnitt samlar information och länkar vidare till andra aktörer. Ett mer utvecklat ekosystem innebär att flera aktörer, tjänster, informationsflöden och kanaler hänger ihop så att användaren upplever en mer sammanhållen offentlig service.

I dag möter privatpersoner och företag offentlig förvaltning genom flera olika kanaler, till exempel digital post, personliga sidor, sektorsvisa ingångar och direktkontakt med enskilda myndigheter, kommuner och regioner. Det är inte alltid tydligt hur dessa kanaler hänger ihop eller vilken väg som är rätt i en viss situation. Om utvecklingen inte samordnas finns en risk att nya lösningar utvecklas parallellt. Det kan leda till ökad fragmentering, även om de presenteras bakom en gemensam digital ingång.

För att möjliggöra en gemensam digital ingång krävs gemensamma arbetssätt. Det gäller hur behov identifieras och prioriteras, hur livshändelser avgränsas och hur tjänster utvecklas tillsammans över organisationsgränser. Det behövs också gemensamma ramverk för datadelning och interoperabilitet

samt tillitsramverk som säkerställer säkerhet, integritet och rättssäkerhet. Utan sådana ramar riskerar utvecklingen att förbli fragmenterad, även om tjänster presenteras bakom en gemensam startside eller portal.¹³

Utvecklingen av en gemensam digital ingång kan beskrivas i olika nivåer:



Figur 1: Principiell stegvis utveckling från låg till hög grad av personifierad service, där varje nivå innebär ökad anpassning till användarens behov men också högre komplexitet och, i vart fall inledningsvis, högre kostnad.

Illustrationen visar en principiell stegvis utveckling från låg till hög grad av personifierad service. Varje nivå innebär ökad anpassning till användarens behov men också högre komplexitet och, åtminstone inledningsvis, högre kostnad.

Utvecklingen går från grundläggande informationssamordning och allmän vägledning, via individanpassade tjänster och samlade kontaktpunkter, till proaktiva och sammanhängande tjänster där systemet förstår användaren och möjliggör samordnad hantering av hela ärendeflöden. På de högre nivåerna kan systemet i större utsträckning förstå användarens situation och möjliggöra en samordnad hantering av hela ärendeflöden. Personifieringen ökar också genom att användaren, efter inloggning, får tillgång till mer individuellt anpassad information och tjänster än i det ej inloggade läget.

Utöver frågor om ambitionsnivå över tid aktualiseras även principiella ställningstaganden om vilka aktörer som ska ingå i en gemensam digital ingång och på vilka villkor. Det gäller särskilt privata aktörers och civilsamhällets roll. I många situationer samverkar dessa med offentliga aktörer. Därför behöver ansvar, krav, informationshantering och former för samverkan tydliggöras. Det finns

¹³ OECD, 2023, Digital Government Review. Europeiska kommissionen, 2023, Interoperable Europe Act. Europeiska kommissionen, 2023, Digital Decade Policy Programme 2030.

behov av att klargöra inom vilka ramar dessa aktörer kan och bör inkluderas. Det är en förutsättning för att säkerställa en sammanhållen och tillförlitlig service.

2.2 Befintliga lösningar

I Sverige finns redan flera lösningar som samlar information eller tjänster från olika aktörer inom mer avgränsade områden och som illustrerar dessa olika nivåer av integration. Exempel är:

- **Efterlevandeguiden** (efterlevande.se) samlar myndighetsinformation och vägleder vid dödsfall. Överblick ges, men ärenden görs hos respektive aktör – livshändelseperspektiv utan omfattande integration.
- **minPension.se** ger en samlad pensionsöversikt (allmän, tjänste- och privat). Det bygger på ett frivilligt samarbete mellan Pensionsmyndigheten, Statens tjänstepensionsverk (SPV) samt ett 30-tal aktörer inom pensionsbranschen. Uppgifter integreras, men ändringar görs i respektive organisations system – överblick, men distribuerat ärendeflöde.
- **Verksamt.se** kombinerar vägledning med vissa e-tjänster för företagare. Vissa ärenden kan göras inloggat, men integrationen varierar och många flöden länkar vidare till andra webbplatser, där man ofta behöver logga in på nytt.
- **1177.se** är en gemensam ingång för regionernas vård (och vissa privata aktörer).¹⁴ I inloggat läge får användaren en personlig vy med bokning, meddelanden och samlad journal/provsvår/recept oavsett vårdgivare. Här är integrationen mer långt gången och upplevelsen mer sammanhållen.

Även på europeisk nivå finns exempel. Ett sådant är **YourEurope.eu (Single Digital Gateway, EU-förordning)**. Tjänsten fungerar främst som en vägledning. Den erbjuder strukturerad information utifrån livssituationer och länkar vidare till nationella myndigheters informationssidor och digitala tjänster.

Integrationen sker i bakgrunden genom utbyte av bevis mellan myndigheter. Det innebär att privatpersoner och företag genomför sina ärenden i respektive myndighets system, men med möjlighet att hämta uppgifter som redan lämnats in.

eSams arbete med gemensamma digitala mötesplatser visar att användaren i praktiken möter offentlig service på flera olika sätt. Det gäller både i dag och i framtiden. Kontakten kan ske hos en enskild myndighet, via myndighetsgemensamma lösningar eller genom andra aktörer, till exempel trafikskolor eller vårdgivare. I dessa sammanhang ingår offentlig information och tjänster som en del av ett större sammanhang.¹⁵ Det tydliggör att en gemensam digital ingång inte bara är en

¹⁴ Se eHälsomyndigheten, 2022, Digitala ingångar till vård och omsorg – kartläggning av behov och utmaningar, för beskrivning av bland annat digitala ingångar inom vård- och omsorgsområdet.

¹⁵ Gemensamma digitala möten med privatpersoner – från idé till prototyp - eSamverka, besökt 2026-03-24.

webbplats eller ett centralt gränssnitt, utan ett system av relationer mellan aktörer, tjänster och informationsflöden som tillsammans formar användarens upplevelse.

En gemensam ingång behöver därför samspela med etablerade sektorsvisa ingångar och ”mina sidor”-lösningar. På kort och medellång sikt handlar arbetet i stor utsträckning om att skapa sammanhang, vägledning och integration – snarare än att ersätta befintliga tjänster. Hur principerna som styr samspelet mellan den gemensamma digitala ingången och andra befintliga digitala ingångar ska se ut, behöver klargöras i det fortsatta arbetet. ”

På längre sikt bör en gemensam digital ingång skapa bättre förutsättningar för en mer samordnad och kostnadseffektiv utveckling av offentliga digitala tjänster. Det gäller både mötet med privatpersoner och företag samt de underliggande system och processer som krävs.

2.3 Samspel mellan offentlig förvaltning, näringsliv och civilsamhälle

Digitaliseringsstrategin för 2025 – 2030 lyfter att offentlig digitalisering ska bidra till stärkt konkurrenskraft och innovation.¹⁶ I ett ekosystemperspektiv innebär detta att offentlig förvaltning inte verkar isolerat, utan i samspel med näringsliv och civilsamhälle.

Internationellt beskrivs detta ofta i termer av ett GovTech-ekosystem.¹⁷ I sådana ekosystem samlas aktörer kring gemensamma behov och prioriteringar. Utvecklingen sker inom ramen för gemensamma standarder, testmiljöer, anslutningskrav och principer för interoperabilitet. Test- och pilotmiljöer används för att pröva lösningar innan de införs i större skala. Tydliga spelregler och tillitsramverk skapar förutsägbarhet för marknadsaktörer samt möjliggör återbruk och skalning av lösningar.

I denna modell är näringsliv och civilsamhälle en integrerad del av ekosystemet. Civilsamhället bidrar med kunskap om behov och användarperspektiv, medan näringslivet bidrar med innovation, teknisk utveckling och implementeringskapacitet.

För att detta samspel ska fungera krävs gemensamma och förutsägbara ramar för interoperabilitet, säkerhet och ansvar.¹⁸ De rättsliga förutsättningarna behöver också vara tydliga, exempelvis när det gäller upphandling, konkurrens och incitament.

¹⁶ Regeringskansliet, 2025, Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030.

¹⁷ När det gäller samskapande mellan civilsamhället och det offentliga används ibland termen Civic Tech.

¹⁸ Europeiska kommissionen, 2023, Interoperable Europe Act. Europeiska kommissionen, 2023, Digital Decade Policy Programme 2030.

2.4 Livshändelser och kriser som grund för samordnade tjänster

I många länder organiseras gemensamma digitala ingångar utifrån privatpersoners och företags livshändelser. OECD rekommenderar att offentliga tjänster utformas utifrån användarnas situationer – till exempel att få barn, starta företag eller gå i pension – i stället för utifrån myndigheternas struktur.¹⁹

Inom ramen för EU:s Digitala Decennium²⁰ definieras en livshändelse som en situation där en person behöver tjänster från flera offentliga aktörer. OECD betonar att sådana livshändelser ofta kräver samordning och integration mellan olika offentliga aktörer. Som komplement eller alternativ lyfter OECD fram att tjänster också kan samlas i tematiska kluster, som hushåll, arbetsliv, bil, bostad, skatt eller lösning av tvister, för att underlätta för invånarna.²¹

Det finns ingen internationell standard för vilka livshändelser som ska prioriteras eller hur en gemensam digital ingång ska utformas. En kartläggning från Digdir, Norges digitaliseringsmyndighet, visar att länder väljer olika modeller och olika antal prioriterade livshändelser.²² De flesta länder erbjuder detaljerade guider med länkar till ansvariga myndigheter. Endast ett fåtal har fullt integrerade tjänster där hela ärenden kan genomföras i en sammanhållen miljö.²³

De nio livshändelser som följs upp inom ramen för EU-kommissionens återkommande undersökning EU eGovernment Benchmark,²⁴ visar att många situationer spänner över statlig, regional och kommunal nivå. I flera fall berörs även privata aktörer, exempelvis banker och arbetsgivare. Ett helhetsperspektiv innebär därför att förstå hur samspelet mellan offentliga och privata aktörer är en del av användarens upplevelse.

En gemensam digital ingång bör, i samspel med andra offentliga digitala mötesplatser, kunna möta många av de behov som privatpersoner har i samband med olika livshändelser. Sammanhängande

¹⁹ OECD, 2025, Recommendation of the Council on Human-Centred Public Administrative Services. OECD, 2020, One-Stop Shops for Citizens and Business.

²⁰ Europe's Digital Decade | Shaping Europe's digital future, besökt 2026-03-24.

²¹ OECD, 2025, Recommendation of the Council on Human-Centred Public Administrative Services, sid. 10-11. OECD, 2020, One-Stop Shops for Citizens and Business. Europeiska kommissionen, 2025, eGovernment Benchmark 2025 insight report.

²² Norge har 7, Tyskland har 40 och Finland har 70 prioriterade livshändelser. Man konstaterar också att många länder inte skiljer mellan livshändelser och livssituationer.

²³ Digdir, 2025, "Digitalisering av livshändelser i offentlig sektor - et internasjonalt perspektiv".

²⁴ Starta företag ("business start-up"), driva företag ("economic"), bli av med anställning och söka nytt arbete ("career"), familjeliv: få barn, gifta sig, utlandsresa, dödsfall i familjen ("family"), olycksfall och återhämtning ("health"), mindre rättstvister ("justice"), familj flyttar inom land och till annat EU-land ("moving"), börja studera, studera utomlands ("studying"), köpa, äga bil samt kollektivt resande ("transport"). Se [Digital Decade 2025: eGovernment Benchmark 2025 | Shaping Europe's digital future](#), besökt 2026-02-03.

livshändelsetjänster från offentliga aktörer, samlade i en gemensam digital ingång, kommer dock aldrig att kunna tillgodose samtliga de behov som privatpersoner kan ha, givet den stora variation och de många specialfall som förekommer i praktiken. I många fall behöver interaktionen i stället ske hos den aktör där privatpersonen eller företagaren faktiskt försöker lösa sitt ärende, och där kontakten med en myndighet ibland endast utgör en del av helheten.

Den gemensamma digitala ingången behöver kompletteras genom att offentliga data och gränssnitt tillgängliggörs. Det gör det möjligt för andra aktörer, exempelvis privata programvaruföretag, att erbjuda möten där behovet uppstår, till exempel i ett redovisningssystem.

Utöver livshändelser och tematiska kluster av tjänster lyfter OECD även så kallade ”kritiska upplevelser”, till exempel pandemier och naturkatastrofer, som utgångspunkt för att organisera offentliga tjänster inom ramen för digitala ”one-stop shops”. Det knyter an till behovet av samlade informationskanaler där användare kan möta en samordnad offentlig förvaltning – i såväl vardag som kris och krig.

I Sverige tillgodoses sådana behov i dag bland annat genom krisinformation.se och den app för flyglarm som Myndigheten för civilt försvar utvecklar. Appen ska varna allmänheten för luftangrepp och andra allvarliga hot och är tänkt att komplettera etablerade varningssystem som utomhussignalen *Hesa Fredrik* och Viktigt meddelande till allmänheten (VMA).²⁵

Även om omvärldsläget är mer osäkert och säkerhetsfrågor har hög prioritet präglas vardagen i Sverige i dag i huvudsak av stabilitet. En gemensam digital ingång behöver därför kunna förena två perspektiv: att i vardagen utgå från livshändelser och samtidigt att vid kris och krig samla information och tjänster.

Lösningen behöver vara robust. Avbrott i centrala funktioner, som identitetslösningar, datadelning eller kommunikation, kan få stora konsekvenser. Säkerhet, robusthet och regelefterlevnad behöver därför vara integrerade förutsättningar i utformningen.

Att organisera digital offentlig service utifrån livshändelser innebär att utgå från människors situationer snarare än från förvaltningens struktur. Det är en central del i ett människocentrerat arbetssätt i offentlig digitalisering.

En gemensam digital ingång behöver också vägleda privatpersoner i att ta tillvara sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter gentemot offentlig förvaltning,²⁶ även i de fall ärendet inte rör sig över myndighetsgränser.

²⁵ App ska varna vid luftangrepp mot Sverige - Ekot | Sveriges Radio, besökt 2026-02-26.

²⁶ Myndigheter på statlig, regional och lokal nivå (kommuner).

3 Möjligheter och utmaningar med en människocentrerad digital ingång

Sverige kan lära av andra länders arbete med nationella digitala ingångar för privatpersoner och företag. Detta kapitel belyser internationella erfarenheter av styrning, tjänster och innovation inom ramen för gemensamma digitala ingångar²⁷ och utifrån ett människocentrerat perspektiv.

Ett människocentrerat förhållningssätt till en gemensam digital ingång innebär att utgå från grundläggande rättigheter med fokus på att låta mänskliga behov i första hand styra hur vi använder digital teknik. Det innebär i sin tur att prioritera tjänster utifrån livshändelser och samla stöd och information så att varje individ får det som passar deras situation, oavsett vilken offentlig eller privat aktör som ansvarar. Ett människocentrerat förhållningssätt minskar onödig administration för privatpersoner och företag genom att samordna regler, data och arbetssätt mellan aktörer, och ger individen så goda förutsättningar som möjligt att ta tillvara sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

3.1 Sveriges utmaningar och möjligheter

Huvudinsikten är att Sveriges utmaningar bara i begränsad omfattning är av teknisk natur. De största utmaningarna handlar i stället om organisation, incitament och förmågan att samverka över organisationsgränser. Dagens strukturer och styrning premierar sektorsvisa lösningar, vilket motverkar utvecklingen av sammanhängande tjänster. En gemensam digital ingång är därför inte i första hand ett teknikprojekt, utan en systemförändring i hur offentlig sektor styrs, samordnar sig och utvecklar tjänster.

3.1.1 Utmaningar och möjligheter ur ett styrningsperspektiv

Etableringen av en gemensam digital ingång synliggör ett grundläggande strukturellt problem i den svenska förvaltningen. OECD har i sin granskning från 2023 pekat på att Sverige har en långtgående decentralisering och en relativt stor offentlig förvaltning jämfört med många andra OECD-länder.²⁸ I Sverige är offentlig förvaltning organiserad i många självständiga myndigheter, kommuner och regioner, vilket gör det svårt att skapa gemensamma lösningar och ett sammanhållet digitalt möte för privatpersoner och företag. Detta försvårar prioritering, samordning och genomförande.

Flera analyser pekar också på utmaningar i styrningen. Produktivitetskommissionen beskriver hur sektorisering och bristande samverkan ofta försvårar tvärsektoriella initiativ.²⁹ Riksrevisionen har

²⁷ Exempel på nationella digitala ingångar är Suomi.fi i Finland (2002), gov.kr i Sydkorea (2002), Eesti.ee i Estland (2003), borger.dk i Danmark (2007), ChileAtiende i Chile (2012), GOV.UK i Storbritannien (2012), myGov i Australien (2013), Canada.ca i Kanada (2013) samt gov.ie i Irland (2019).

²⁸ OECD, 2023, Public Governance Monitor of Sweden, sid. 8.

²⁹ Produktivitetskommissionen, 2024, Goda möjligheter till ökat välstånd, delbetänkande, SOU 2024:29.

samtidigt konstaterat att det inte finns legala hinder för en starkare nationell styrning från regeringen.³⁰ OECD pekar dessutom på att Sverige saknar en formell koordineringsmekanism på hög nivå och att Statsrådsberedningen har en mer begränsad roll i styrningen av tvärsektoriella prioriteringar än i många andra länder.³¹ Detta innebär en begränsad förmåga att koordinera större digitala investeringar ur ett helhetsperspektiv, att etablera gemensamma standarder samt att utveckla användardrivna och proaktiva tjänster, inklusive möjligheten att tillämpa principen om ”en uppgift en gång”.³²

Mot denna bakgrund är en central utmaning att omsätta målbilden om en gemensam digital ingång till faktiskt genomförande. Att utgå från livshändelser innebär en grundläggande förflyttning från ett organisationsperspektiv till ett användarperspektiv. Det kräver att prioriteringar, ansvar och tjänster organiseras utifrån människors behov och med fokus på en sammanhållen upplevelse. De förändringar som krävs för att uppnå detta kan inte enbart genomföras i form av tidsbegränsade projekt, utan behöver genomföras långsiktigt hållbara former vad gäller styrning, utveckling, förvaltning och finansiering.

Etableringen av en gemensam digital ingång skapar samtidigt en möjlighet att hantera flera av de strukturella utmaningar som präglar den offentliga förvaltningen. Genom att samla utveckling, styrning, finansiering och uppföljning kring ett gemensamt användarerbjudande kan fragmenteringen på sikt minska och förutsättningarna förbättras för en mer sammanhållen digital förvaltning. En central del i detta är ett tydligt utpekad nationellt ansvar för utveckling och etablering av den gemensamma digitala ingången. Erfarenheter visar att frivillig samverkan inte är tillräcklig för att skapa den samordning som krävs. Det behövs gemensamma åtaganden, krav på anslutning till gemensamma lösningar samt tydliga incitament för deltagande.³³

Den gemensam digitala ingången kan också skapa bättre förutsättningar att använda och vidareutveckla förvaltningsgemensamma lösningar inom Sveriges nationella digitala infrastruktur, Ena. Den digitala ingången ska vara mer än en teknisk portal och behöver kompletteras med gemensamma regler för samordning, informationsdelning och tjänstutveckling.

Med långsiktiga ramar för ansvar, styrning, finansiering och incitament bedömer vi att offentlig förvaltning på sikt kan minska dubbelarbete, öka effektiviteten och frigöra resurser, samtidigt som kvaliteten i mötet med privatpersoner och företag förbättras. Tjänsterna kan även utvecklas och förenklas med stöd av AI, på ett ansvarsfullt, transparent och tillitsfullt sätt.

³⁰ Riksrevisionen, 2023, granskningsrapport RiR 2023:6 Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter, sid. 70.

³¹ OECD, 2023, Government at a Glance 2023, sid. 139. OECD, 2023, Public Governance Monitor of Sweden, OECD Public Governance Reviews, sid. 38. OECD, 2024, Steering from the Centre of Government in Times of Complexity: Compendium of Practices, sid. 158.

³² OECD, 2023, Public Governance Monitor of Sweden, OECD Public Governance Reviews, sid. 47-48.

³³ Digg, 2025, Förslag till långsiktig utveckling och förvaltning av Ena.

Regeringens aviserade samordningsfunktion inom Regeringskansliet är i detta sammanhang ett viktigt steg, då arbetet med en gemensam digital ingång aktualiserar behovet av stärkt horisontell samordning i hela den offentliga förvaltningen.

Genom att från början utveckla och styra den gemensamma digitala ingången som en del av Sveriges digitala infrastruktur – snarare än som ett tidsbegränsat it-projekt – kan digitaliseringen bli mer sammanhållen och långsiktig. Om ingången samtidigt använder förvaltningsgemensamma lösningar för exempelvis identitet och behörighet, skapas bättre förutsättningar för gemensamma vägval kring standarder, arkitektur och ansvarsfördelning. En sådan inriktning kan också bidra till att hantera de problem som i dag uppstår till följd av en fragmenterad organisering, där privatpersoner och företag möter bristande överblick, dubbelarbete och behov av egen samordning.

Den gemensamma digitala ingången skapar också en möjlighet att stärka samhällets beredskap. Genom att utforma ingången för att fungera även vid kris och höjd beredskap kan den bidra till att säkerställa tillgång till samlad, tillförlitlig och aktuell information och därmed stödja invånare och företag i kritiska situationer.

3.1.2 Utmaningar och möjligheter ett tjänsteperspektiv

Internationella erfarenheter visar att digitala ingångar riskerar att bli länksamlingar utan faktisk samordning av tjänster. Utan tydliga incitament, uppföljning och krav på samordning kan fragmenteringen bestå även efter en lansering. Det innebär att privatpersoner och företag även efter det att en gemensam digital ingång har sjuösatts, behöver navigera mellan olika aktörer, förstå ansvarsfördelningen mellan dom och själva samordna sitt ärende.

Möjligheten att skapa en sammanhållen digital ingång är därför beroende av att gemensam digital infrastruktur används brett. Utan ett systematiskt nyttjande av gemensamma komponenter, standarder och principer riskerar utvecklingen att fragmenteras och nyttan att utebli. För att på ett effektivt sätt skapa sammanhängande tjänster krävs gemensamma standarder, modulär arkitektur, säker identitets- och datahantering samt tillit – både mellan aktörer och från användare.

Erfarenheter visar också att en sammanhållen användarupplevelse förutsätter att bakomliggande processer och informationsflöden är integrerade över organisationsgränser. Det krävs ett integrerat arbetssätt i myndigheternas interna processer samt stöd för flera kanaler, som digitala tjänster, telefon och fysiska möten, så att användaren kan välja kontaktväg och ändå möta en sammanhållen service. Med fokus på att göra det enkelt att göra rätt kan nyttan öka över tid. För att tjänster ska användas krävs att de upplevs som begripliga, tillförlitliga och trygga. Samtidigt behöver den gemensamma digitala ingången bidra till digital inkludering genom att säkerställa likvärdig tillgång till service oavsett digital förmåga.

Detta förutsätter gemensamma principer och arbetssätt som möjliggör att tjänster utvecklas och hänger ihop i hela den offentliga sektorn. I detta arbete kan Sverige i hög grad ta till vara på och vidareutveckla befintliga designprinciper och designmönster som används inom offentlig förvaltning.

3.1.3 Utmaningar och möjligheter ur ett innovationsperspektiv

Att utveckla proaktiva och situationsanpassade tjänster är ofta mer komplext än vad som först kanske antas. Rättsliga förutsättningar när det gäller exempelvis datadelning och samordning mellan aktörer kan skapa hinder som behöver hanteras. Innovation i offentlig förvaltning handlar därför om väldigt mycket mer än ny teknik och arbetssätt: styrning och organisation inom ramen för vad som är rättsligt möjligt är ofta avgörande frågor. En gemensam digital ingång behöver därför utvecklas stegvis, med möjlighet att lära av erfarenheter, modernisera äldre system och förbättra tjänster över tid.

En ytterligare utmaning är att säkerställa hög datakvalitet och tillgång till korrekt, strukturerad och maskinläsbar information. Erfarenheter från eSams arbete med en digital ingång visar att datakvalitet är en avgörande förutsättning för att kunna utveckla AI-baserade och AI-assisterande vägledningar. När privatpersoner i allt högre grad använder AI-assistenter för att söka information ökar betydelsen av att myndigheternas information är korrekt, uppdaterad och möjlig att använda i automatiserade tjänster. Kvaliteten i offentliga webbplatser och informationskällor blir därmed en strategisk fråga för utvecklingen av en gemensam digital ingång och framtida digitala tjänster.³⁴

En gemensam digital ingång kan bli en plattform för användardriven utveckling och för att successivt röra sig mot mer proaktiva och situationsanpassade tjänster som stärker privatpersoners rättigheter och underlättar när det gäller att fullgöra skyldigheter. Detta förutsätter tvärssektoriell samordning, säker och transparent datadelning samt gemensamma regler för åtkomst och transaktioner.

En sammanhållen digital vägledning kan även bidra till att minska informationsglapp mellan myndigheter, fungera som ett digitalt servicekontor som är tillgängligt dygnet runt och ge bättre stöd i frågor som rör både rättigheter och skyldigheter.³⁵

Utvecklingen av digitala identitetsplånböcker skapar även nya möjligheter för individen att ha kontroll över sina uppgifter och agera i olika roller, exempelvis som invånare, företagare eller ombud. Detta innebär både nya möjligheter och nya krav på hur tjänster utformas och samverkar.

3.2 Utan styrkraft blir den gemensamma digitala ingången bara en idé

Internationella erfarenheter visar att styrning är avgörande för att en gemensam digital ingång ska fungera i praktiken, både i uppstarten och när den är etablerad. I Australien har revisionen av portalen myGov (2023) betonat att lösningen bör betraktas som en kritisk del av landets digitala infrastruktur – med tillhörande finansiering och styrning – snarare än som ett enskilt "it-projekt".³⁶

³⁴ Pågående arbeten - eSamverka, besökt 2026-03-16.

³⁵ Ibid.

³⁶ Critical National Infrastructure myGov User Audit, 2023, sid. 6-7, Critical National Infrastructure – myGov User Audit January 2023 Volume 1 Findings and recommendations, besökt 2026-02-13.

Revisionen pekar också på att bristande incitament i förvaltningsstrukturen kan hindra myndigheter från att ingå i nationella gemensamma tjänster.³⁷

Liknande utmaningar lyfts i flera länder. I Finland lyfts risker med splittrad strategisk styrning och behov av tydligare målbild, säkrad finansiering och behovet av ett längre tidsperspektiv.³⁸ I Storbritannien lyfts bristande stöd från högre styrningsnivåer, ojämn finansiering och för snävt departementsfokus som faktorer som har försvårat bred samverkan.³⁹ Estlands erfarenheter visar att utvecklingen av mer avancerade och proaktiva tjänster ofta kräver omfattande koordinering mellan myndigheter. Juridiska frågor kring datadelning kan samtidigt begränsa möjligheterna att införa sådana tjänster i praktiken, och forskning utifrån erfarenheter från Estland pekar också på att bristande koordinering kan leda till höga kostnader vid gemensam tjänsteleverans.⁴⁰

Internationella erfarenheter visar sammantaget att vissa grundläggande förutsättningar behöver vara på plats för att det ska vara möjligt att framgångsrikt etablera en nationell digital ingång. Det handlar om förekomsten och användningen av öppen och modulär arkitektur samt säker datahantering och fokus på att skapa tillit för den gemensamma ingången hos invånarna.⁴¹ Det handlar också om att ingången kombinerar relevant information med möjligheten att genomföra ärenden samt en strävan efter att användare i möjligaste mån inte ska behöva lämna samma uppgifter flera gånger. Slutligen lyfts det som ofta kallas för en omnikanal-strategi fram som möjliggörande för en framgångsrik etablering. Med detta avses vanligen⁴² att offentliga tjänster utformas och tillhandahålls samordnat över flera kontaktvägar – exempelvis webb-sida, mobil-app, kundservice via telefon och fysiska möten – så att användaren kan välja kanal efter behov och ändå få en likvärdig, sammanhållen service. Kärnan är att information, processer och stöd hänger ihop mellan kanalerna, så att kontakten upplevs som smidig och håller jämn kvalitet oavsett väg in. Det handlar därför inte bara om digitala tjänster i snäv mening, utan om digitalt möjliggjorda tjänster i ett bredare perspektiv.⁴³

³⁷ Ibid. sid. 17.

³⁸ Statens revisionsverk, 2022, sid. 1. [Ställningstaganden 10/2022: Suomi.fi-tjänsternas nuläge och utveckling](#), besökt 2026-02-13.

³⁹ State of digital government review A review of technology and data in the public sector: successes, challenges and root causes, 2025, sid. 8, [State of digital government review – January 2025](#), besökt 2026-02-13.

⁴⁰ Riigikontroll, 2024, [Digital event services have so far failed to reach promised level | Riigikontroll](#), besökt 2026-02-13. Scholta, Hendrik, Mertens, Willelm, Kowalkiewicz, Marek, och Becker, Jörg, 2019, From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. [From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model - ScienceDirect](#), besökt 2026-02-13.

⁴¹ Boston Consulting Group, 2022, [myGov User Audit Volume 2 Attachment A BCG Summary Research Report](#), besökt 2026-03-16.

⁴² Se till exempel OECD, 2020, The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government.

⁴³ Boston Consulting Group, 2022, [myGov User Audit Volume 2 Attachment A BCG Summary Research Report](#), besökt 2026-03-16.

I Kanada lyfts betydelsen av tydligt mandat, sammanhållet stöd från central styrning och tydliga styrsignaler genom chefsled och strukturer.⁴⁴ OECD:s analys av *ChileAtiende* framhåller bristande samverkan, oenighet om gemensam design och avsaknad av integrerat ”backoffice” som kritiska hinder samt behovet av en tydlig vision så att portalen uppfattas som gemensam.⁴⁵

Samtidigt finns exempel där styrningen är mer sammanhållen. Sydkoreas Government²⁴ lyfts av OECD fram som ett exempel där ansvarigt departement både förespråkar gemensamma tjänster och koordinerar den nationella ingången som en central digital plattform med fokus bland annat på användarvänlighet och transparens.⁴⁶

Sammantaget visar internationella erfarenheter att styrningen behöver vara långsiktig och tydlig – även efter att en gemensam ingång har etablerats.

Ur ett människocentrerat perspektiv är det av stor vikt att minska risken för att människor hamnar mellan organisatoriska gränser och i stället främja att de kan möta sammanhängande offentliga tjänster. För att en gemensam digital ingång ska fungera över tid krävs därför långsiktig och samordnad styrning, finansierad från central nivå och genomförd i nära samarbete mellan departement och berörda aktörer. Forskning visar också att sådana lösningar behöver utvecklas stegvis och inte stanna vid en informationsportal eller en traditionell ”one-stop shop”⁴⁷, utan stegvis kunna utvecklas mot mer integrerade och proaktiva tjänster.

I en svensk kontext innebär detta att etableringen av en gemensam digital ingång kräver permanent koordinering, finansiering och styrning över sektorsgränser. Det är särskilt utmanande i Sveriges decentraliserade förvaltningssystem där sektorsspecifika satsningar ofta prioriteras före tvärssektoriella mål.⁴⁸

3.3 Styrkraft i invånarnas tjänst

En viktig möjlighet för Sverige: att från början utveckla och betrakta den gemensamma digitala ingången som en tydlig del av landets digitala infrastruktur. Det kan möjliggöra ett samlat tjänsteutbud genom att kombinera den digitala ingången med integrering av olika gemensamma digitala lösningar.

⁴⁴ OECD Observatory of Public Sector Innovation, 2017, [Web-Renewal-Initiative_Canada_2017.pdf](#), besökt 2026-02-13.

⁴⁵ OECD, 2020, OECD Digital Government Studies Digital Government in Chile – Improving Public Service Design and Delivery.

⁴⁶ OECD, 2025, OECD Digital Government Studies Digital Government Review of Korea Harnessing Digital and Data to Transform Government.

⁴⁷ Scholta, Hendrik, Mertens, Willelm, Kowalkiewicz, Marek, och Becker, Jörg, 2019, From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. [From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model - ScienceDirect](#), besökt 2026-02-13.

⁴⁸ Digg, 2024, Ett samhälle i förändring - underlag till regeringens strategiska prioriteringar.

Samtidigt innebär den gemensamma digitala ingången en möjlighet att tydligare samla styrning, utveckling och uppföljning kring ett gemensamt användarerbjudande. Genom ett tydligt nationellt ansvar, gemensamma åtaganden och incitament för anslutning kan fragmenteringen minska och förutsättningarna förbättras för en mer sammanhållen digital förvaltning. Styrningen behöver samtidigt balansera effektivisering och volymnyttor med kvalitativa mål, som att minska digitalt utanförskap och säkerställa likvärdig tillgång till offentlig service. Ett sätt att göra detta är en förflyttning i riktning mot mer av en sammanhållen omnikanalstrategi⁴⁹ där offentliga tjänster utformas och tillhandahålls samordnat över flera kontaktvägar – exempelvis webb-sida, mobil-app, kundservice via telefon och fysiska möten – så att användaren kan välja kanal efter behov och ändå få en likvärdig, sammanhållen service.

För att möjliggöra sammanhängande tjänster krävs också gemensamma lösningar för data och AI som fungerar över organisationsgränser, vilket i sin tur förutsätter gemensam styrning och en etablerad samverkansstruktur.⁵⁰

3.4 Löftet om "en gemensam ingång" kan spricka i mötet med verkligheten

Australiens revision av *myGov* visar flera tjänsteutmaningar som är relevanta i ett svenskt sammanhang. En central iakttagelse är att relativt få användare i praktiken kan "göra allt" i portalen; en majoritet behöver fortfarande kontakta minst en ytterligare myndighet, antingen utöver portalen eller via andra kanaler.⁵¹

Revisionen lyfter också att de privatpersoner som har störst behov av portalen – exempelvis i krissituationer eller ur ett tillgänglighetsperspektiv – ofta har störst svårigheter att använda den. Detta understryker att en gemensam ingång behöver utformas med fortsatt utrymme för fysiska möten och telefon, kapacitet för samordnad krisrespons, integrerade tjänster samt tillgänglighetsanpassning.⁵²

Även andra länder pekar på liknande utmaningar. Revisionen av Finlands *suomi.fi* pekar på en annan återkommande utmaning: portalen saknar en tydlig tjänstehelhet och en klar idé om vilka åtgärder som krävs för att nå en sammanhållen målbild.⁵³ I detta sammanhang framhålls även vikten av att användare ges möjlighet att påverka utvecklingen, och att dialog med användargrupper behöver

⁴⁹ Se till exempel OECD, 2020, *The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government*.

⁵⁰ Se exempelvis Finansdepartementet, Fi2026/00137, Uppdrag till Myndigheten för digital förvaltning att föreslå en samverkansstruktur för utveckling av tjänster för data och artificiell intelligens.

⁵¹ Australian National Audit Office, *myGov Digital Services | Australian National Audit Office (ANAO)*, besökt 2026-02-17.

⁵² Ibid.

⁵³ Statens revisionsverk, 2022, sid. 1. *Ställningstaganden 10/2022: Suomi.fi-tjänsternas nuläge och utveckling*, besökt 2026-02-13.

stärkas samtidigt som tjänsterna görs enklare att använda.⁵⁴ Danmark lyfter motsvarande behov i relation till medborgarportalen borger.dk, där förbättrad användarvänlighet, enklare språk och tydligare vägledning kring rättigheter och skyldigheter i olika livshändelser efterfrågas enligt en användarundersökning.⁵⁵ I undersökningen framgår också att komplexa tjänster ställer särskilt höga krav på användbarhet.⁵⁶

Internationella erfarenheter visar samtidigt att sammanhängande, proaktiva och livshändelsebaserade tjänster är komplexa att realisera. Estland illustrerar detta genom att ambitionen att utveckla fler användarcentrerade och proaktiva livshändelsetjänster i praktiken delvis har stannat vid information.⁵⁷ Irlands *gov.ie* lyfter, utifrån besöksstatistik och beteendeanalys, två centrala användarbehov: att enkelt kunna hitta information om en tjänst (inklusive rättigheter och skyldigheter) och att kunna genomföra en ansökan på ett meningsfullt sätt.⁵⁸ Det senare kan förutsätta en omnikanalstrategi – där tjänster erbjuds samordnat över flera kontaktvägar – samt samordnade verksamhetsprocesser och informationsflöden mellan flera myndigheter som stödjer det gemensamma tjänsteerbjudandet.

Liknande behov av att utveckla mer strukturerad och tillgänglig information lyfts även i svenska analyser. Domstolsverket pekar på att rättsinformation i högre grad behöver struktureras, tillgängliggöras och kunna användas digitalt utifrån användarnas behov. Detta understryker vikten av att arbeta mer systematiskt med datakvalitet och skapa förutsättningar för en mer datadriven och på sikt mer proaktiv offentlig service.⁵⁹

OECD menar att *ChileAtiende* är ett exempel på legitimitetsrisker som uppstår om en digital ingång saknar förmåga att erbjuda tjänster i egen kapacitet och i stället reduceras till en länksamling utan samlat tjänsteerbjudande.⁶⁰ Sydkoreas *Government24* illustrerar hur omfattande tjänsteintegration och gemensamma standarder för datahantering kan stödja en mer sammanhållen tjänsteleverans, inklusive krav på att användare godkänner hur data används och hanteras.⁶¹

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ Digitaliseringsstyrelsen, 2025, Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede system løsninger 2024 Tværgående rapport.

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Riigikontroll, 2024, [Digital event services have so far failed to reach promised level | Riigikontroll](#), besökt 2026-03-23.

⁵⁸ Department of Finance, Government of Ireland, 2025, Annual progress report 2025, [Annual Progress Report](#) besökt 2026-02-17.

⁵⁹ Domstolsverket, 2025, En säker och effektiv tillgång till rättsinformation – redovisning av regeringsuppdrag Ju2023/02684.

⁶⁰ OECD, 2020, OECD Digital Government Studies Digital Government in Chile – Improving Public Service Design and Delivery.

⁶¹ OECD, 2025, OECD Digital Government Studies Digital Government Review of Korea Harnessing Digital and Data to Transform Government.

Sammantaget visar dessa exempel att etableringen av en gemensam digital ingång med all sannolikhet är komplex att genomföra och kommer att kräva tid, central styrning och tvärspektoriell koordinering. I den starkt decentraliserade svenska förvaltningen kommer det att finnas stora utmaningar när det gäller att leva upp till löftet om att privatpersoner och företag ska kunna navigera och möta en offentlig ingång utan att behöva förstå organisationsstrukturer och att därmed gå från fragmenterad tjänsteleverans till en gemensam tjänsteupplevelse.⁶² Dagens situation med bristande interoperabilitet och där offentliga aktörer utvecklar parallella lösningar för likartade behov och där samordningsvinster inte tas tillvara, försvårar obrutna användarresor, återanvändning av data och en samlad upplevelse i den digitala ingången. En fortsatt utveckling i riktning mot en gemensam digital ingång, kommer av skäl som dessa vara förenad med utmaningar. Samtidigt har Sverige redan tagit flera steg på vägen i denna riktning; nu senast med regeringens förslag på nya krav på interoperabilitet vid datadelning inom den offentliga förvaltningen.⁶³

3.5 Gör tjänsterna begripliga – och meningsfulla

Erfarenheter från Danmark visar värdet av att privatpersoner enkelt och tydligt kan hitta relevant information på ett ställe.⁶⁴ Samtidigt pekar internationella erfarenheter på möjligheterna med gemensamma arbetssätt och designprinciper för hur tjänster utvecklas och hänger ihop över organisationsgränser, vilket är avgörande för att skapa en sammanhållen användarupplevelse.

Sverige har goda förutsättningar att bygga vidare på redan utvecklade designprinciper, vägledning och arbetssätt inom offentlig förvaltning. Genom att använda och vidareutveckla dessa gemensamt kan utvecklingen av sammanhängande och användarcentrerade tjänster accelereras.

En gemensam digital ingång i Sverige ger möjlighet att skapa ett samlat, livshändelseanpassat gränssnitt för privatpersoner och företag. Tidigare analyser visar att digitala tjänster riskerar att exkludera grupper genom att vissa livsomständigheter antas vara norm och att det finns stora skillnader i användning av digitala offentliga tjänster kopplat till exempelvis utbildning och var i landet man bor. Digitala tjänster kan också vara svåra att förstå och ibland kräva mycket tid att använda.⁶⁵ Fokus i ett fortsatt arbete med att etablera en gemensam digital ingång bör därför vara begripliga och användbara tjänster med information som tydliggör rättigheter och skyldigheter. Livshändelseanalyser bör användas både i tjänsteutformning och som underlag för att identifiera hur lagstiftning kan behöva utvecklas. Att motverka exkludering och att minska administrativa bördan bör vara viktiga fokus i ett fortsatt arbete.

⁶² Se exempelvis Digg, 2024, Ett samhälle i förändring - underlag till regeringens strategiska prioriteringar.

⁶³ [Nya krav på interoperabilitet vid datadelning inom den offentliga förvaltningen - Regeringen.se](#), besökt 2026-03-20.

⁶⁴ Digitaliseringsstyrelsen, 2025, Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede system løsninger 2024 Tværgående rapport.

⁶⁵ Digg, 2024, Ett samhälle i förändring - underlag till regeringens strategiska prioriteringar, sid. 66, 74.

Invänanundersökningar från gemensamma digitala ingångar i exempelvis Irland och Danmark understryker vikten av tydligt språk, att tjänster faktiskt går att genomföra och att användare får guidning och hjälp för att kunna utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter. OECD lyfter i en enkätundersökning att just faktorn nöjdhet med offentliga administrativa tjänster är den viktigaste drivkraften för tillit till offentlig förvaltning,⁶⁶ och framhåller att upplevd enkelhet och snabb åtkomst till en tjänst sannolikt är bland de viktigaste faktorerna för ökad nöjdhet när det gäller offentliga administrativa tjänster.⁶⁷

Det är samtidigt viktigt att betona att digitalisering är ett medel, inte ett mål. Flera kontaktvägar behöver därför finnas. OECD visar också att sambandet mellan digitalisering och nöjdhet inte är enkelt och entydigt. Estland och Finland har högst genomsnittlig nöjdhet med administrativa tjänster, där en stor majoritet är nöjda både med möjligheten att använda tjänsterna som de önskar och med hur enkla de digitala tjänsterna är att använda, medan andra länder med stora digitala investeringar inte ser en omedelbar ökning i nöjdheten.⁶⁸

Sammantaget kan Sverige dra lärdom av att det ska vara enkelt att hitta information om rättigheter och skyldigheter kopplade till en tjänst, och att tjänster ska kunna genomföras via olika kanaler. Detta tydliggör behovet av en mer sammanhållen kanalstrategi, där olika kontaktvägar hänger ihop och ger en likvärdig och samordnad användarupplevelse – oavsett hur individen väljer att ta kontakt med det offentliga.

En central möjlighet är att från början se etableringen av en gemensam digital ingång som ett långsiktigt och iterativt förändringsarbete. Tjänster behöver utvecklas, följas upp och förbättras löpande utifrån användarnas behov. Genom att kombinera ett initialt fokus på överskådlig och enkel information med en systematisk uppföljning av hur väl tjänsterna fungerar i praktiken, kan nyttan successivt stärkas för privatpersoner och företag.

Detta förutsätter att digitalisering går hand i hand med människocentrerad tjänsteutveckling, där livshändelser och behov är utgångspunkt. Det kräver också att offentlig förvaltning har förmåga att kontinuerligt förstå och använda dessa insikter i utvecklingen av tjänsteutbudet. På sikt skapas därmed bättre förutsättningar för mer proaktiva tjänster, där offentlig sektor kan erbjuda relevant information och stöd utifrån individens situation – i stället för att användaren själv behöver initiera varje kontakt.

⁶⁶ OECD, 2024, sid. 69.

⁶⁷ Ibid. sid. 69-70.

⁶⁸ Ibid. sid. 70.

3.6 Innovation är mer än teknik – ge förmåga att lära, ändra och samordna

Revisionen av Australiens *gov.au* visar att portalen, trots lång tid i drift, fortfarande saknar “smart” och riktad information till användarna.⁶⁹ Samtidigt pekar revisionen på att svårigheter att koordinera flera myndigheter – både horisontellt och hierarkiskt – begränsar möjligheten att använda data för mer situationsanpassade tjänster, exempelvis förifyllda formulär.

Revisionen lyfter också att tjänsten “tell us once”, där privatpersoner kan uppdatera uppgifter på ett ställe så att de delas med olika myndigheter, har relativt låg anslutningsgrad. Det verkar dels bero på att få känner till tjänsten, dels på att ett begränsat antal myndigheter har anslutit sig och nyttan för den enskilde blir därför låg.⁷⁰

Frågan om innovationsförmåga över tid återkommer i flera länder. Finlands revision betonar att utveckling behöver utgå från användarnas behov för att kunna identifiera vilka behov som uppstår och vilka som inte längre är aktuella.⁷¹ Ur ett innovationsperspektiv blir det därför viktigt att följa och förstå hur behov förändras över tid och kunna omsätta dessa förändringar i den gemensamma ingången. I Estland lyfts dessutom behovet av att upprätthålla utvecklingskapacitet över tid, och att bristen på tydlighet kring nästa utvecklingssteg mot mer proaktiva och användarcentrerade tjänster har varit en utmaning.⁷² Revisionen efterfrågar därför tydligare mål för vad man vill uppnå med händelsebaserade tjänster och vilka som ska utvecklas över tid.⁷³ I Sydkoreas strategi för digital förvaltning framhålls fortsatt behov av proaktiva och integrerade tjänster via den gemensamma digitala ingången *Government24*.⁷⁴ Forskning om denna typ av portaler lyfter dessutom fram förmågan att utvecklas från samlade, informationsbaserade portaler till proaktiva och situationsanpassade tjänster som en viktig parameter i portalernas utveckling.⁷⁵

Det innovativa perspektivet handlar därmed inte i första hand om teknik, utan om förmågan att kontinuerligt lära, anpassa och samordna utvecklingen av offentlig service över organisationsgränser. Det blir med andra ord centralt att tänka nytt och driva digital transformation som i grunden förändrar hur förvaltningen arbetar i mötet mellan privatpersoner och offentliga

⁶⁹ Australian National Audit Office, [myGov Digital Services | Australian National Audit Office \(ANAO\)](#), besökt 2026-02-17.

⁷⁰ Ibid. sid. 4.

⁷¹ Statens revisionsverk, 2022, [Ställningstaganden 10/2022: Suomi.fi-tjänsternas nuläge och utveckling](#), besökt 2026-02-17.

⁷² Riigikontroll, 2024, [Digital event services have so far failed to reach promised level | Riigikontroll](#), besökt 2026-02-13.

⁷³ Ibid.

⁷⁴ OECD, 2025, OECD Digital Government Studies Digital Government Review of Korea Harnessing Digital and Data to Transform Government.

⁷⁵ Scholta, Hendrik, Mertens, Willelm, Kowalkiewicz, Marek, och Becker, Jörg, 2019, From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. [From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model - ScienceDirect](#), besökt 2026-02-17.

tjänster. En gemensam digital ingång kan därför ge utrymme att ompröva interna processer och hur offentlig förvaltning interagerar med människor och företag. Samtidigt aktualiseras svåra avvägningar om hur arbetet ska möjliggöra denna typ av "kognitiva språng" och hur förvaltningens kärnvärden (exempelvis transparens, rättsstatlighet och stabilitet) bör balanseras mot behoven av reformer: hur utrymme för innovation kan och bör skapas i en reglerad kontext.⁷⁶

Proaktiva tjänster kräver också kunskaper – vilka i regel saknas – om vad allmänhetens inställning till dessa är, och utmaningen ur ett innovationsperspektiv blir att förstå hur de kan erbjudas på ett meningsfullt sätt för privatpersoner och företag där inte minst hantering av data sker med respekt för den personliga integriteten. Här kan dessutom krävas nya perspektiv för att möjliggöra utveckling av proaktiva och individanpassade tjänster, med stöd av AI som kan agera mer självständigt och proaktivt utifrån användarens situation – och att detta sker på ett ordnat och säkert sätt.⁷⁷ För att detta ska vara möjligt krävs också att lösningarna utformas på ett sätt som bygger och upprätthåller tillit, där transparens och kontroll över egna uppgifter är centrala.

För Sveriges del pekar detta mot utmaningar kopplade till modernisering, integration och iterativ utveckling av system i en situation med begränsade resurser och där även historisk teknisk skuld och utmaningar med föråldrade it-system behöver hanteras.⁷⁸

3.7 Rättigheter, deltagande och proaktiv service

Att arbeta med innovation knutet till en gemensam digital ingång kan innebära en möjlighet för Sverige att lägga sig i framkant i frågor om digital suveränitet: ingången kan bli en central plats för att synliggöra och säkerställa viktiga fri- och rättigheter i ett digitalt samhälle. Detta kan omfatta frågor som algoritmisk transparens i myndigheters beslut, om rätten att bli bortglömd och nätneutralitet.⁷⁹ En sådan ingång kan också samla och synliggöra initiativ där privatpersoner och företag ges möjlighet att påverka och bidra i offentliga frågor. I förlängningen handlar detta om att främja digital inkludering och stärka demokratin genom olika former av deltagande och samskapande.

En gemensam digital ingång kan samtidigt fungera som en nationell plattform för användardriven utveckling. De brister som bland annat Riksrevisionen har identifierat i myndigheternas arbete med att involvera användare i tillräcklig utsträckning vid utvecklingen av digitala tjänster skulle därigenom kunna adresseras på ett naturligt och samlat sätt.⁸⁰ Utvalda livshändelseanalyser,

⁷⁶ Se Digg, 2025, Digg reflekterar om människocentrerad styrning: Ett litet steg för digitaliseringen, ett stort kliv för människan?.

⁷⁷ Agencia Española de Protección de Datos (motsvarande Integritetsskyddsmyndigheten i Sverige), 2026, [agentic-artificial-intelligence.pdf](#), besökt 2026-03-04.

⁷⁸ Digg, 2024, Ett samhälle i förändring - underlag till regeringens strategiska prioriteringar, sid. 31.

⁷⁹ Ibid., sid. 66.

⁸⁰ Riksrevisionen, 2023, RiR 2023:6 Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter.

uppbäckade av tvärssektoriell samverkan mellan relevanta departement, myndigheter, regioner, kommuner och andra samhällsaktörer, kan ligga till grund för tjänsteutformning och ge inspel till framtida lagstiftning. OECD betonar att sömlösa och tillgängliga tjänster kräver ett människocentrerat perspektiv, i bemärkelsen att utgå från privatpersoners och företagens behov. Detta är kritiska förutsättningar för både design och leverans av livshändelsebaserade tjänster, som i sin tur kräver integrering över sektorer och förvaltningsnivåer, exempelvis vad gäller förmåga att samverka och utveckla gemensamma tjänster.⁸¹

Proaktiva tjänster lyfts i internationella erfarenheter som en ytterligare möjlighet som kräver innovation och nytänkande. Proaktivitet handlar om offentlig förvaltnings förmåga att förutse invånarnas behov, exempelvis genom förifyllda formulär eller genom att erbjuda rättigheter och skyldigheter baserat på uppfyllda krav. Det är ett skifte från "ansökan på initiativ av individen" till att staten förutser behov och stödjer dessa utifrån de krav och möjligheter som lagstiftningen ger. För detta krävs säker och transparent delning av data mellan offentliga aktörer. Proaktiva tjänster förutsätter också att användare kan genomföra transaktioner när villkor är uppfyllda, vilket kräver en gemensam grund för behörighetsregler med rätt åtkomst i förhållande till rätt åtgärder.

Detta ligger i linje med utvecklingen av digital identitet och digitala plånböcker, som möjliggör att individen kan dela verifierade uppgifter och därmed skapa förutsättningar för mer automatiserade och situationsanpassade tjänster.

Tillsammans med förvaltningsgemensamma lösningar kan en gemensam digital ingång fungera som en möjliggörare för proaktiva tjänster som främjar privatpersoners och företagens rättigheter och skyldigheter och hjälper dem att initiera dessa utifrån specifika livs- och/eller företagssituationer.

3.8 Den digitala identitetsplånboken som möjliggörare till den gemensamma digitala ingången

EU:s mål för digitalisering av offentlig förvaltning är att skapa en sammanhållen, säker och användarcentrerad digital offentlig förvaltning inom hela unionen. Inom ramen för det digitala decenniet ska alla viktiga offentliga tjänster vara fullt tillgängliga online senast 2030. Offentlig service ska vara gränsöverskridande, interoperabel och enkel att använda för både medborgare och företag. En central del i detta är tillgången till säker och tillförlitlig digital identitet.

EU har därför som mål att alla EU-medborgare ska erbjudas en europeisk digital identitet som kan användas i hela unionen. Den europeiska digitala identitetsplånboken ska möjliggöra säker identifiering, autentisering och elektronisk signering. Digital identitet ses som en grundförutsättning för att kunna dela uppgifter på ett kontrollerat sätt och minska administrativa bördor. Den ska stärka individens kontroll över egna uppgifter och samtidigt öka tilliten till digitala tjänster. Genom gemensamma standarder och interoperabilitet ska medlemsstaternas lösningar

⁸¹ Digg, 2024, Ett samhälle i förändring - underlag till regeringens strategiska prioriteringar, sid. 57.

fungera sömlöst över gränserna. Digital identitet är därmed en nyckelkomponent i EU:s ambition om en modern, effektiv och sammanhållen digital offentlig förvaltning.

Digitala identiteter regleras i EU:s ramverk för europeisk digital identitet. Den så kallade eIDAS-förordningen antogs första gången 2014 för att skapa en gemensam rättslig ram för elektronisk identifiering och betrodda tjänster inom EU. Syftet var att möjliggöra säker gränsöverskridande användning av nationella e-legitimationer och att harmonisera regler för exempelvis elektroniska underskrifter, elektroniska stämplor, tidsstämplor och rekommenderad elektronisk leverans. Förordningen innebar att medlemsstater kunde anmäla sina nationella e-legitimationer så att de erkänns i andra EU-länder vid tillgång till offentliga e-tjänster. Den etablerade också en inre marknad för betrodda tjänster genom gemensamma krav och tillsynsregler.

Erfarenheterna visade dock att användningen blev ojämn och att regelverket inte fullt ut mötte behoven i en snabbt växande digital ekonomi. Därför antogs 2024 en reviderad eIDAS-förordning (eIDAS 2) med syftet att stärka ramen för digital identitet genom att införa den europeiska digitala identitetsplånboken (EUDI Wallet), som varje medlemsstat ska erbjuda. Genom den nya regleringen har tillämpningsområdet också breddats och kraven på säkerhet och interoperabilitet skärpts. EU vill med lagstiftningen att både medborgare och företag ska få större kontroll över sin digitala identitet och sina uppgifter genom att införa en mer sammanhållen, säker och användarvänlig digital identitetsinfrastruktur i hela EU.

Digg har en central roll i det svenska genomförandet av eIDAS-förordningen när det gäller digitala identiteter. Myndigheten har fått i uppdrag av regeringen att utveckla en statlig digital identitetsplånbok enligt EU:s krav och att ta fram en nationell certifieringsordning. I uppdraget ingår också att beakta tillgänglighetsaspekter och säkerhetsrelaterade krav samt att samverka med andra aktörer som är involverade i utvecklingen och användningen av digitala identitetsplånböcker i Sverige.

Den digitala identitetsplånboken utgör en viktig pusselbit i utvecklingen av ett säkert och sammanhållet digitalt samhälle och kommer att innehålla en rad olika typer av uppgifter och handlingar. Plånboken kommer att kunna användas för att identifiera sig, lagra och dela uppgifter, exempelvis intyg, underteckna avtal och få digital tillgång till tjänster inom hela EU. En central egenskap är att den fungerar både i Sverige och i övriga EU, vilket skapar förutsättningar för enklare rörlighet och digitala interaktioner över nationsgränser.

Att etablera en gemensam digital ingång innebär en strategisk och organisatorisk förflyttning i hur offentlig förvaltning arbetar tillsammans. Den ska utgå från privatpersoners och företagsbehov och möjliggöra ett sömlöst möte med det offentliga – i vardagen, vid kris och ytterst i krig. Den ska göra det enkelt och tryggt att hitta rätt, förstå vad som gäller och genomföra ärenden över myndighetsgränser utan att användaren själv behöver navigera i den offentliga förvaltningens struktur. Den gemensamma digitala ingången bör därför utformas som ett sammanhållet ekosystem som omfattar både användarnära möten och bakomliggande förmågor som datahantering, identitet,

interoperabilitet och gemensamma standarder. Det är i detta ekosystem som den digitala identitetsplånboken har sin centrala roll.

4 Användarnas beteenden, behov och förväntningar

Privatpersoner och företag möter i dag offentlig förvaltning i ett digitalt landskap där de jämför den offentliga servicen med upplevelser från privata tjänster. Det påverkar hur de söker information, löser problem och vilka förväntningar de har på service.

För att säkerställa att det offentliga Sverige möter privatpersoner och företagare på ett värdeskapande sätt behöver utvecklingen av en gemensam digital ingång ta avstamp i ett utifrån- och-in-perspektiv. Det innebär att händelser i människors liv och praktiska problem som uppstår i dessa – inte myndighetsgränser – står i centrum. Genom att synliggöra behov, strukturella utmaningar och händelser i livet – till exempel att studera, starta företag eller bli sjuk – skapas en grund för en mer samordnad och användarorienterad offentlig service.

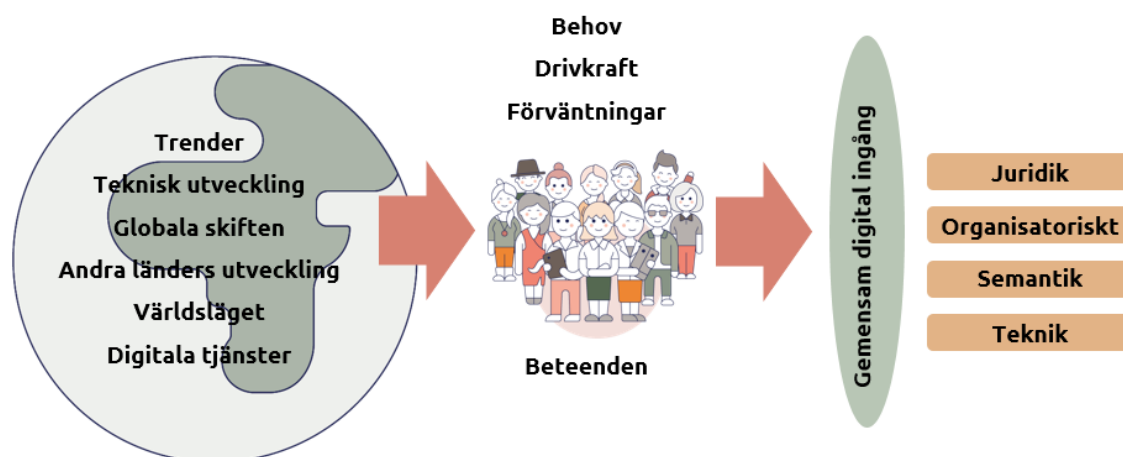
4.1 Vi lever i en föränderlig värld

I en digital värld där privata aktörer sätter standarden för användarupplevelse möter privatpersoner och företag även offentlig förvaltning med samma förväntningar. Förmågan att erbjuda sammanhållen, begriplig och snabb service påverkar därför inte bara användarupplevelsen utan även tilliten till och legitimiteten för offentlig förvaltning. När kontakten fungerar stärks förtroendet. När den upplevs fragmenterad eller svår att navigera riskerar tilliten att minska.

Oavsett om det gäller ett vanligt ärende eller en allvarlig kris, som en storm, en pandemi eller ett yttre hot, förväntar sig privatpersoner och företag att snabbt få klarhet i vad som gäller, vem som ansvarar och vad de själva behöver göra.

Sammantaget innebär det att upplevelsen med det offentliga inte längre kontrolleras av enskilda organisationer, utan i ett större digitalt ekosystem. I denna miljö räcker det inte att publicera korrekt information. Det offentliga Sverige behöver också säkerställa att informationen är samordnad, strukturerad och möjlig att använda oavsett kanal. På så sätt kan privatpersoner och företag mötas av en sammanhållen och trovärdig helhet.

För att detta ska vara möjligt krävs en tydlig förståelse av dagens behov och förväntningar. Det är dessa som behöver vara utgångspunkt för utvecklingen av en gemensam digital ingång till offentliga Sverige.



Figur 2: Omvärldens förändringar, utveckling och tekniska framsteg, tillsammans med invånare och företagare, skapar nya beteenden, behov och förväntningar.

4.1.1 Nya beteenden och förväntningar i takt med AI-utvecklingen

Utvecklingen av artificiell intelligens förändrar i grunden hur människor söker, tar till sig och värderar information. På kort tid har generativ AI blivit ett vardagsverktyg för att ställa frågor, få sammanfattningar och tolka komplexa underlag.⁸² I Sverige ökar användningen snabbt, särskilt bland yngre grupper, som är framtidens användare av offentlig information.⁸³

Detta förändrar förväntningarna på det offentliga. I stället för att själva navigera mellan olika webbplatser och myndigheter förväntar sig många ett direkt och sammanhållet svar. Generativ AI kan sammanfatta, jämföra och översätta information i ett enda steg. Det gör att toleransen minskar för långa, otydliga eller fragmenterade processer.

4.1.2 En tid av informationsöverflöd

Informationsflödet är i dag större och mer komplext än någonsin. Varje dag möter vi hundratals notiser, meddelanden, nyhetsflöden, sociala medier, reklam, samtal, möten, dokument med mera.

⁸² OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1): Embracing the Technology Frontier, OECD Publishing, OECD Digital Economy Outlook 2024, Superagency in the Workplace: Empowering people to unlock AI's full potential, OECD Publishing, [OECD Digital Economy Outlook 2024 \(Volume 1\) | OECD](#), Superagency in the Workplace: Empowering people to unlock AI's full potential, McKinsey & Company, [McKinsey rapport 2025 – Superagency in the workplace](#), The GenAI Divide: State of AI in Business 2025, MIT NANDA (Networked Agents And Decentralized Architecture) [MIT \(2025\) – The GenAI Divide: State of AI in Business 2025](#),

⁸³ Internetstiftelsen, 2025, Svenskarna och internet 2025.

Det gör att många väljer att avstå från innehåll som upplevs som svårt eller tidskrävande.⁸⁴ Information som kräver omfattande egen tolkning eller aktiv egen navigering riskerar därför att inte nå fram. Samtidigt förändras hur information sprids. Allt fler tar del av samhällsinformation via exempelvis sociala medier, nyhetssajter, AI-assistenter eller videoplattformar där innehållet styrs av algoritmer. Samtidigt minskar trafiken direkt till enskilda webbplatser.⁸⁵

4.1.3 Vad är tillförlitlig information i en digital tid?

Privatpersoners och företagares möte med offentlig information sker allt oftare via mellanhänder. AI-system och globala plattformar väljer ut, tolkar och presenterar innehåll i form av färdiga svar. Samtidigt utmanas förtroendet för offentlig förvaltning i flera länder.⁸⁶

Det gör frågor om trovärdiga källor, transparens och ansvar allt viktigare. När offentlig information sprids via externa aktörer behöver det vara tydligt vad som är ursprungskällan, vad som är en bearbetning av informationen och vem som ansvarar för innehållet.

När människor förväntar sig snabb och proaktiv vägledning, snarare än att själva navigera, blir informationens struktur avgörande. Informationen behöver vara korrekt, uppdaterad och sammanhållen. Den behöver också vara maskinläsbar för att kunna användas i olika digitala tjänster och gränssnitt.

Samtidigt är digital kompetens hos privatpersoner och företag en viktig förutsättning för tillit. Förmågan att förstå hur digitala tjänster och AI-baserade system fungerar, att värdera källor och att tolka information blir central i en miljö där svar ofta presenteras automatiskt.

Internationella studier visar att kvaliteten i offentliga tjänster, inklusive hur information presenteras och förstås, har en direkt påverkan på tilliten till det offentliga.⁸⁷ Om detta brister riskerar privata aktörer att bli de som i praktiken tolkar svensk offentlig information.

I en AI-driven miljö räcker det därför inte att publicera information. Det offentliga Sverige behöver också ta ansvar för hur information struktureras, kvalitetssäkras och görs tillgänglig. Det innebär att offentlig sektor inte enbart ansvarar för att publicera korrekt information, utan också för att säkerställa att den är strukturerad, tillgänglig och möjlig att använda i olika digitala gränssnitt och tjänster.

⁸⁴ Reuters Institute for the Study of Journalism, University of Oxford, 2025 Reuters Institute Digital News Report 2025.

⁸⁵ Ibid.

⁸⁶ Ibid. OECD, 2025, Governing with Artificial Intelligence: The State of Play and Way Forward in Core Government Functions [Full Report: Governing with Artificial Intelligence | OECD](#). Edelman Trust Institute, 2025, Edelman Trust Barometer (Global Report).

⁸⁷ OECD, 2024, OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment.

4.1.4 En tid av kris och krig

Vi lever i en tid med ett mer osäkert omvärldsläge. I kris och krig ökar kraven på tydlig information. Privatpersoner och företag behöver snabbt få samlad, tillförlitlig, trovärdig och konkret vägledning om vad som gäller och vad de själva behöver göra.

När samhället utsätts för störningar ökar behovet av att offentlig förvaltning agerar samordnat. Om information och tjänster är splittrade i vardagen riskerar otydligheten att bli ännu större i en kris. Förmågan att ge samlad digital information och vägledning är därför en viktig del av samhällets motståndskraft.

Oavsett om det gäller vardagliga kontakter med myndigheter, en storm som slår ut elen, en pandemi eller ett yttre hot behöver människor snabbt kunna förstå situationen. De behöver veta vad som gäller, vem som ansvarar och vilka åtgärder de själva behöver ta. I sådana situationer blir det särskilt viktigt att det offentliga uppträder samlat och tydligt.

Forskning om så kallade ägarlösa tjänstesystem⁸⁸ visar att när flera aktörer delar ansvar krävs ett tydligt värdeskap för helheten. Annars riskerar människor att falla mellan stolarna. När strukturer och kontaktvägar är välkända i vardagen skapas igenkänning och förtroende. Det gör det lättare för människor att förstå information och agera rätt även i kriser.

4.1.5 Värna våra demokratiska värden

I detta perspektiv handlar en gemensam digital ingång till det offentliga Sverige i grunden om att stärka tilliten, säkerställa korrekt information och värna grundläggande demokratiska värden. Samtidigt kan den bidra till en mer sammanhållen offentlig förvaltning med användarvänliga digitala tjänster.

För att utforma en sådan ingång på ett värdeskapande sätt behövs fördjupad kunskap om hur privatpersoner och företagare tar del av och söker information, vilka hinder de möter och vilka behov de har i relation till det offentliga Sverige. Denna kunskap behöver bygga på systematiskt insamlade insikter.

Det kan till exempel ske genom att användare får möjlighet att lämna synpunkter, delta i testpaneler eller svara på aktuella frågor. På så sätt kan ingången bidra till ökad kunskap om behov och beteenden, samtidigt som digital inkludering och demokratisk delaktighet stärks.

För att skapa en samlad förståelse av behoven behöver kunskapen samlas in systematiskt och delas mellan berörda aktörer i offentlig förvaltning. Genom att tillgängliggöra insikter om användarbeteenden, behov och hinder kan myndigheter, kommuner, regioner och andra aktörer utveckla tjänster utifrån en gemensam bild av användarnas situation.

⁸⁸ Fransson, M., Karlstads Universitet samhällsnytta AB, 2025, Värdeskap för ledning av ägarlösa tjänstesystem.

4.1.6 Sammanhållet språk, design och användarupplevelse

Ur ett användarperspektiv behöver information och tjänster vara begripliga, konsekventa och sammanhängande, oavsett vilken aktör användaren möter. I dag varierar språk, begrepp och utformning mellan olika verksamheter. Det gör att användaren möter olika logiker i en och samma användarresa, vilket försvårar förståelsen.

Särskilt i övergången mellan en gemensam digital ingång och enskilda offentliga aktörers tjänster kan skillnader i språk och gränssnitt skapa osäkerhet och öka den kognitiva belastningen. Samtidigt finns en spänning mellan användarens förväntan på enhetlighet och verksamheternas behov av flexibilitet. Utvecklingen av AI förstärker dessutom behovet av konsekvent och strukturerad information.

Ett enhetligt språk, gemensamma begrepp och igenkännbara interaktionsmönster gör det lättare att orientera sig och genomföra ärenden. Det minskar ansträngningen för användaren och gör det möjligt för fler att använda digitala tjänster självständigt. Klarspråk⁸⁹ och konsekvent begreppsanvändning är därför centrala för att minska missförstånd och stärka tilliten till offentlig förvaltning.

Gemensamma principer för språk och design handlar inte bara om användbarhet, utan också om att möta grundläggande behov och förväntningar. De är en förutsättning för att digitala tjänster ska upplevas som tillgängliga, tillförlitliga och möjliga att använda i praktiken.

För att skapa ett sammanhållet digitalt möte krävs gemensamma principer för språk och design. Övergångar mellan olika aktörer ska upplevas som en naturlig fortsättning, inte som byte av miljö

4.1.7 Likvärdig tillgång och ökad tillit

Inkludering är en grundförutsättning i utformningen av en gemensam digital ingång. Lösningar som fungerar för fler gynnar alla. Digitalt när det går – mänskligt när det behövs. För användaren handlar det om att kunna lita på att digitala tjänster fungerar när de verkligen behövs.

Erfarenheterna från covidbevisen visar hur avgörande det är. Många behövde snabbt få tillgång till sitt bevis för att kunna resa eller delta i aktiviteter. Samtidigt saknade vissa e-legitimation eller möjlighet att använda digitala tjänster själva. Behovet av att kunna ge fullmakt till en anhörig eller ett ombud blev tydligt.

Samtidigt behöver utvecklingen av digitala fullmakter och företrädarskap utformas med omsorg. Tillgänglighet måste balanseras mot den enskildes integritet och självbestämmande. Behörigheter behöver vara tydligt avgränsade och anpassade efter situation och behov. Den enskilde behöver också ha insyn i vem som har tillgång till uppgifter eller kan agera i dennes ställe, samt kunna följa,

⁸⁹ Språklag (2009:600) 11 §.

ändra eller återkalla en fullmakt. Transparens och kontroll är centrala för att lösningar ska upplevas som trygga och för att tilliten ska kunna upprätthållas.

När sådana grundläggande funktioner inte är på plats riskerar tillgången att bli ojämlig.⁹⁰ Att behovet är brett bekräftas också av Post och telestyrelsen, PTS, genom initiativet Digitalhjälp.⁹¹ Där beskrivs hur många privatpersoner behöver stöd för att komma igång med internet, e-legitimation och offentliga e-tjänster. För vissa räcker det med enklare vägledning, medan andra behöver mer omfattande stöd.

Likvärdig tillgång innebär därför att både digitala tjänster utformas så att fler kan använda dem och att stöd och personlig service finns när det behövs. När privatpersoner upplever att det offentliga tar hänsyn till deras olika förutsättningar stärks tilliten.

4.1.8 Personlig service som en del av helheten

En kundundersökning från Statens servicecenter⁹² visar att många besökare på servicekontor söker hjälp för att förstå information. Andra behöver hjälp med att identifiera sig på plats, till exempel för att de saknar e-legitimation eller har begränsad tillgång till eller vana vid digitala verktyg som dator eller smart mobil. Många behöver också stöd i att hantera kontakter med flera myndigheter samtidigt.

Detta visar att en gemensam digital ingång är viktig, men inte tillräcklig. För många människor är det personliga mötet fortfarande avgörande för att kunna komma vidare i sitt ärende, särskilt när ärendet är komplext eller när den digitala förmågan är begränsad.

Personlig service behöver därför vara en integrerad del av den gemensamma digitala ingången, inte ett parallellt spår. Digital service måste fungera för olika behov, situationer och förutsättningar – både i vardagen och i kris, och oavsett om kontakten sker digitalt eller personligt.

Samtidigt finns behov av ett mer sammanhållet kundstöd. För många är telefon och e-post viktiga kontaktvägar när frågor uppstår eller när digitala tjänster inte räcker till. Stödet behöver samordnas bättre så att användaren kan få en tydlig vägledning, även när flera myndigheter eller aktörer är involverade i samma tjänst eller process.

Tillgänglighet i en gemensam digital ingång behöver också förstås brett. Det handlar inte bara om teknisk tillgång till digitala tjänster, utan också om tillgänglig och inkluderande utformning, tydlig vägledning, mänskligt stöd och flera kontaktvägar.

⁹⁰ Digg, 2024, Covidbevis – en biljett till samhället. Slutrapport.

⁹¹ Post- och telestyrelsen, 2021, Digital hjälp i vardagen, [Digitalhjälp | PTS](#), [Känner du igen dig?](#), besökt 2026-02-27.

⁹² Statens servicecenter, hösten 2025, Kundundersökning – Medborgarservice.

4.2 Huvudinsikter om invånarnas och företagarnas behov och förväntningar

De grundläggande behoven förändras i liten utsträckning över tid. Däremot blir de mer synliga i en digital kontext där privatpersoner och företag jämför offentliga tjänster med andra lösningar i samhället.

Statens servicecenters analyser⁹³ visar att kontakten med offentlig förvaltning ofta upplevs som fragmenterad när flera aktörer inom offentlig förvaltning är involverade. Det saknas överblick, och det är svårt att förstå vad som ska göras, i vilken ordning och hos vilken aktör.

Ett återkommande problem är att information och tjänster utformas utifrån varje organisations egna strukturer. Olika aktörer använder olika begrepp, logik och digitala gränssnitt. För användaren innebär det att varje ny kontakt kan kännas som att börja om. I praktiken blir individen eller företaget den som måste hålla ihop processen och samordna information mellan olika aktörer. Det skapar osäkerhet, tar tid och ökar den administrativa bördan. Situationen blir särskilt svår när ärenden är komplexa eller när flera aktörer är involverade samtidigt.

Samma mönster finns i företagares kontakter med offentlig förvaltning. Företagare beskriver ofta hur information är svår att överblicka och hur samma uppgifter behöver lämnas flera gånger till olika myndigheter.⁹⁴ Administrationen tar tid från kärnverksamheten och skapar osäkerhet kring vad som gäller och vad nästa steg i processen är. När handläggningstider varierar eller när olika aktörer ger olika besked kan det också påverka möjligheten att planera investeringar och utveckla verksamheten.

Sammantaget efterfrågar privatpersoner och företag ett mer sammanhållet möte med det offentliga. De vill kunna orientera sig, förstå helheten och få stöd i hur olika delar hänger ihop. Tillgänglighet i den gemensamma digitala ingången behöver förstås brett. Den omfattar både användarvänlig utformning, tydlig vägledning, mänskligt stöd och flera kontaktvägar.

4.2.1 Vad vi vet idag?

Flera utredningar, användarstudier och analyser pekar på ett återkommande mönster: människor och företag efterfrågar ett mer sammanhållet, begripligt och tillgängligt möte med offentlig förvaltning. De ger även en relativt samstämmig bild av behoven i kontakten med det offentliga.

⁹³ Digg, 2024, Ett samhälle i förändring - underlag till regeringens strategiska prioriteringar. OECD, 2022, Designing and Delivering Public Services in the Digital Age.

⁹⁴ Tillväxtverket, 2023, Företagens villkor och verklighet 2023, huvudrapport.

Behoven är i stort sett stabila över tid och handlar främst om att kunna hitta rätt information, förstå vad som gäller och få stöd i hur olika myndigheter och processer hänger ihop.⁹⁵

Nedan sammanfattas sju återkommande behov som framträder i studier och intervjuer. Citaten illustrerar hur dessa behov uttrycks i privatpersoners och företagens egna ord.⁹⁶

1. En källa – samordning och enkelt

"Det vore så skönt om det bara fanns ett ställe att gå till. I dag måste man själv lista ut vilken myndighet som har hand om vad." (Kvinna, 30 år)

Både privatpersoner och företag efterfrågar en tydlig och samlad väg in till offentlig service, där information, ärenden och tjänster kan nås utan att behöva förstå hur ansvaret är fördelat mellan myndigheter. Privatpersoner beskriver hur de i dag själva behöver ta reda på vilken myndighet som ansvarar för vad, och ofta måste lämna samma uppgifter flera gånger. Företagare upplever liknande utmaningar när de behöver navigera mellan olika regelverk, tillstånd och myndigheter.

För privatpersoner handlar behovet främst om att slippa koordinera kontakter i livshändelser och situationer som berör flera aktörer, exempelvis sjukdom, flytt eller pension.

För företag handlar det om att kunna hantera administrativa processer effektivt och minska tiden som läggs på myndighetskontakter.

2. Livssituationer och verksamhetsbehov som utgångspunkt

"När jag blev sjuk visste jag inte riktigt var jag skulle börja. Det hade varit skönt om någon bara visade vägen, börja här, och sen gör du det här." (Kvinna, 62 år)

Privatpersoner utgår från sin situation i livet, exempelvis att få barn, studera, bli sjuk eller gå i pension. De förväntar sig att det offentliga möter dessa situationer med relevant information, samordnade tjänster och tydlig vägledning.

Företagare utgår i stället från företagets utvecklingsfaser, exempelvis att starta företag, anställa, expandera eller hantera nya regelkrav. Även här uppstår behov av samlad information och vägledning som utgår från situationen. Gemensamt är därför behovet av att offentlig service organiseras utifrån användarens situation, snarare än utifrån myndighetsstruktur.

3. Vägledning och bekräftelse för att göra rätt

"Det är så mycket man ska hålla koll på. Jag vill bara veta att jag har gjort rätt – och få det förklarat steg för steg." (Man, 29 år)

⁹⁵ Riksrevisionen, 2023, RiR 2023:6 Digitala tjänster till privatpersoner – stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter. Ibid. Digg, 2024, Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar.

⁹⁶ Citaten är tagna från de intervjuer som Digg har genomfört inom ramen för arbetet med denna rapport.

Kontakter med det offentliga upplevs ofta som komplexa. Både privatpersoner och företag uttrycker behov av proaktiva tjänster, vägledning och bekräftelse på att de gör rätt, som till exempel att skicka påminnelser om kommande tidsfrister eller automatiskt föreslå dokument som behöver lämnas in.

Privatpersoner efterfrågar steg-för-steg-stöd och tydliga instruktioner i situationer där regelverk och processer är svåra att förstå.

Företagare beskriver samtidigt hur osäkerhet kring regler, handläggningstider och myndighetsbesked skapar svårigheter att planera verksamheten. Denna osäkerhet blir särskilt betydelsefull eftersom den kan påverka investeringar, anställningar och expansion.

Samtidigt finns en tydlig gränsdragning, stödet ska upplevas som hjälpande och tydligt, inte som övervakande eller överförmyndande.

4. Digitalt när det går – mänskligt när det behövs

"Om allt funkar gör jag det gärna digitalt. Men när det strular vill man prata med en riktig människa". (Man, 74 år)

Det finns behov hos privatpersoner och företag att kunna hantera ärenden snabbt och smidigt digitalt. Samtidigt finns stora skillnader när det gäller bland annat digital vana, språkliga förutsättningar och förmågan att hantera administrativa processer.

Privatpersoner uttrycker därför ett behov av att digitala tjänster kompletteras med mänskligt stöd när det behövs, exempelvis via servicekontor eller andra mötesplatser.

Företag har ofta större digital vana men möter i stället komplexa processer där flera system och myndigheter är involverade. Även här uppstår behov av stöd och tydlig vägledning.

En inkluderande offentlig service behöver därför kombinera digital effektivitet med tillgängliga stödfunktioner.

5. Att kunna företräda någon annan

"Det tog väldigt mycket energi att försöka få rätt hjälp för min mamma. Man visste inte riktigt vem man skulle kontakta." (Kvinna 72 år)

Många privatpersoner behöver kunna agera ombud för barn, äldre föräldrar och andra närstående eller som ställföreträdare för en annan person i kontakter med offentliga Sverige. I ett allt mer digitaliserat samhälle blir fungerande digitala fullmakter därför en viktig förutsättning för att alla ska kunna ta del av offentlig service. Personer som saknar e-legitimation eller digital vana riskerar annars att hamna i digitalt utanförskap och bli beroende av manuella lösningar.

Även företag behöver kunna hantera ombud och behörigheter, till exempel när anställda eller konsulter företräder företaget i kontakter med offentliga Sverige.

Tydliga och säkra lösningar för att hantera fullmakter och behörigheter är därför en viktig del av en fungerande digital offentlig service.

6. Att kunna lita på informationen

"Om det är en myndighetssida känner jag mig tryggare. Då vet jag att det är på riktigt. När svaren kommer från AI vill jag gärna kunna gå vidare till källan." (Kvinna, 58 år)

Privatpersoner och företagare vill kunna lita på att information från offentliga Sverige är korrekt och aktuell. När offentlig information nås genom mellanhänder som AI-system och sociala medier blir tydlig avsändare och begripligt språk avgörande för tilliten.

Särskilt nyanlända och personer med begränsade språkkunskaper i svenska har behov av information på flera språk och vägledning i hur det svenska samhället fungerar.

7. Kontroll över personuppgifter och datadelning

"Det känns okej att data om mig delas om det hjälper mig i ett ärende, men jag vill förstå varför." (Man 27 år)

Digital samverkan mellan myndigheter bygger på att information kan delas på ett säkert sätt. Både privatpersoner och företag ställer sig ofta positiva till att data delas när det skapar nytta i ett ärende, men samtidigt behöver användarnas personliga integritet skyddas.

Privatpersoner vill förstå varför uppgifter delas mellan myndigheter, hur deras uppgifter används och kunna känna sig trygga i att de har kontroll över information som rör dem. Om det saknas tydlighet kring detta kan det skapa oro och minska tilliten till digitala tjänster. Företag behöver på motsvarande sätt kunna se vilka uppgifter som har lämnats, hur de används i ärenden och vilken information som ligger till grund för beslut.

4.2.2 Vad vi ännu inte vet

Samtidigt finns det områden där kunskapen fortfarande är begränsad. Det gäller till exempel hur olika grupper av privatpersoner och företag använder digitala tjänster i praktiken och vilka hinder de möter i olika livssituationer. Det behövs också mer kunskap om hur människor ser på att själva dela sina uppgifter med den offentliga förvaltningen - vad de upplever som hjälpsamt och var gränsen går för vad som känns integritetskänsligt. När ny teknik, som AI och den kommande EU-plån boken, blir en del av kontakten med det offentliga blir dessa frågor ännu viktigare.

Det behövs också mer samlad kunskap om hur privatpersoner och företag upplever helheten i sina kontakter med flera myndigheter samtidigt och vilka kanaler de litar på för korrekt och samlad information, särskilt i kris och höjd beredskap. Som ett led i detta kommer Digg under året att genomföra en undersökning tillsammans med Statistiska centralbyrån (SCB) och forskargruppen Fodi (Forum för digitalisering) vid Mittuniversitetet. Syftet är att få mer kunskap och insikter om hur privatpersoner och företagare tar del av information och upplever sina kontakter med det

offentliga. Resultaten förväntas bidra till en mer samlad och aktuell kunskap om behov, hinder och förväntningar om mötet mellan invånare och offentlig förvaltning.

4.3 Behov och upplevelser av olika ambitionsnivåer med den gemensamma digitala ingången kan upplevas

Privatpersoner och företag behöver information och tjänster som är samlade, tydliga och tillförlitliga. Vägledningen behöver vara konkret och visa vad som ska göras, steg för steg. I dag behöver användare ofta själva navigera mellan flera aktörer för att få ett ärende löst. Det skapar osäkerhet och ökar den administrativa bördan.

Det finns därför ett behov av en gemensam digital ingång där information, tjänster och vägledning utgår från användarens situation, snarare än från hur den offentliga förvaltningen är organiserad. Samma logik bör gälla i vardag, kris och krig.

En gemensam digital ingång innebär en förflyttning från en fragmenterad, myndighetsdriven logik till en mer sammanhållen och behovsanpassad service. Syftet med beskrivningarna nedan är att konkretisera hur en sådan ingång kan upplevas av privatpersoner och företag vid olika ambitionsnivåer. Vi beskriver också hur värdet för användaren kan utvecklas stegvis – från att hitta rätt information till att få sammanhållen och proaktiv service.

Beskrivningarna bygger på tidigare arbete inom Ena⁹⁷ samt på insikter från livshändelsebaserad utveckling, där behov uppstår i konkreta situationer.

I alla nivåer fungerar ingången som en tillförlitlig plats för information och kontakt med det offentliga. Den ger också möjlighet till delaktighet, till exempel genom att användare kan lämna synpunkter, delta i testpaneler eller svara på aktuella frågor. Därigenom kan ingången bidra till ökad kunskap om behov och beteenden samt stärka digital inkludering och demokratisk delaktighet. Den utgör även en kanal för viktig samhällsinformation, inklusive krisinformation.

Funktioner som finns i alla nivåer:

- ett samlat digitalt möte med det offentliga,
- vägledning och guidning,
- aktuell och tillförlitlig samhällsinformation, samt
- möjlighet att påverka och bidra i offentliga frågor.

⁹⁷ Digg, 2025, Förslag till långsiktig utveckling och förvaltning av Ena.

4.3.1 Enklare att hitta rätt

På denna nivå fungerar den gemensamma digitala ingången som en samlad och tillförlitlig startpunkt och ska ge användaren stöd att orientera sig och komma vidare, utan att behöva lämna personuppgifter eller logga in.

Informationen är strukturerad utifrån livssituationer och behov och kan anpassas genom enkla frågor, vilket gör den mer relevant för användarens situation. Om lösningen är appbaserad kan viss information även anpassas efter till exempel geografisk position. Genom att ställa frågor får användaren svar baserade på allmänt tillgänglig information och kompletteras med hänvisningar till relevanta aktörer. Användaren får därmed stöd att förstå sin situation och ta nästa steg.

I denna nivå minskar osäkerheten kring vart man ska vända sig. Den gemensamma digitala ingången gör det enklare att förstå vad som gäller och att påbörja processen. Samtidigt är ingången utformad för att vara AI-redo.



Figur 3: Prototyp av enklare att hitta rätt

Användaren får:

- tillgång till generell och kvalitetssäkrad information,
- en överblick över vad som gäller i en viss situation,
- vägledning kring vilka steg som behöver tas, samt
- hänvisning till rätt aktör för att få ytterligare information.

Exempel på hur det kan upplevas av en privatperson:

- Får vägledning om vad som gäller inför till exempel deklaration och leds vidare till rätt aktör för att genomföra ärendet,

- En person som ska flytta får samlad generell information vad som behöver göras vid till exempel adressändring och eventuella efterföljande steg.

4.3.2 Service utifrån behov

På denna nivå utvecklas den gemensamma digitala ingången från att vara en vägledande startpunkt till att bli en sammanhållen plats för att hantera sin situation. Genom inloggning med en godkänd e-legitimation kan användaren ta del av personlig information och tjänster som är anpassade utifrån den egna livssituationen.

Information, ärenden och kontakter från flera offentliga aktörer presenteras i ett sammanhang. Tjänster hänger ihop över organisationsgränser, vilket minskar behovet av att själv samordna olika kontakter.



Figur 4: Prototyp av service utifrån behov

Användaren får:

- personlig vägledning utifrån sin situation,
- en samlad översikt över ärenden och meddelanden,
- stöd att genomföra flera steg i ett sammanhållet flöde,
- tillgång till och möjlighet att administrera egna uppgifter.

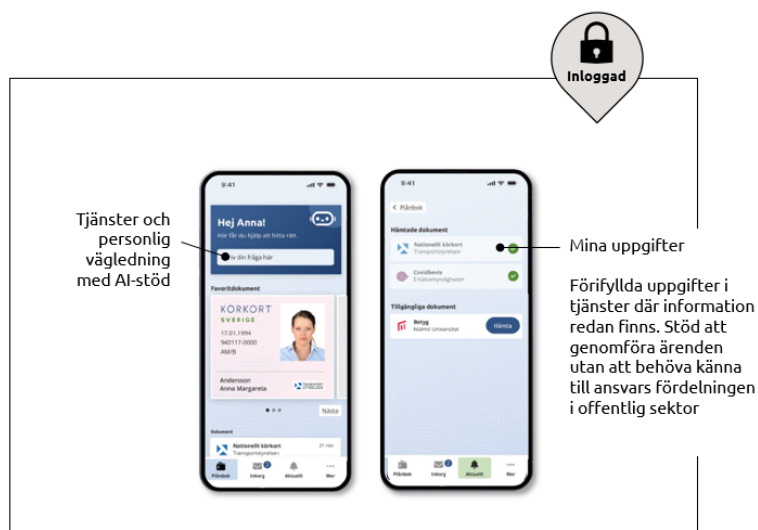
Exempel på hur det kan upplevas:

- En person vars livskamrat har avlidit och som blivit efterlevande möts av en samlad översikt över relevanta ärenden, får stöd i rätt ordning och kan följa status i ett och samma gränssnitt.

- En person som flyttar får en samlad bild av adressändring, folkbokföring och andra relaterade tjänster, med vägledning genom hela processen.

4.3.3 Systemet förstår användaren

På denna nivå utvecklas den gemensamma digitala ingången till ett aktivt stöd som kan förutse behov och erbjuda hjälp i rätt tid. Utgångspunkten är att användaren inte ska behöva initiera varje steg själv, utan att systemet – inom givna rättsliga ramar – kan identifiera relevanta åtgärder och förenkla genomförandet.



Figur 5: Prototyp av systemet försåt användaren

Proaktiv service förutsätter att data kan delas säkert och transparent mellan offentliga aktörer samt att det finns gemensamma principer för behörighet och åtkomst. Det är också avgörande att användaren har insyn i hur uppgifter används och ges möjlighet att påverka.

Denna nivå innebär en förflyttning från att användaren ansöker om stöd till att det offentliga i högre grad kan uppmärksamma behov och möjliggöra att rättigheter tas tillvara och att skyldigheter fullgörs.

Användaren får:

- proaktiv service och påminnelser i rätt tid,
- förslag på åtgärder baserat på sin situation,
- förifyllta uppgifter i tjänster där information redan finns, samt
- stöd att genomföra ärenden utan att behöva känna till ansvarsfördelningen i offentlig sektor.

Genom sömlös och säker inloggning får användaren en sammanhållen upplevelse där information, ärenden och kommunikation hänger ihop.

Exempel på hur det kan upplevas:

- En person som blivit efterlevande får en sammanställning av vad som behöver göras, med förslag på åtgärder i rätt ordning och förifyllda uppgifter i relevanta tjänster.
- En privatperson som flyttar får automatiska påminnelser om viktiga steg och erbjuds relevanta tjänster baserat på förändringen.
- En förälder får information och tillgång till ersättningar och tjänster i samband med att ett barn föds, utan att behöva söka upp dem själv.

AI-baserade funktioner kan ytterligare stärka användarupplevelsen genom att erbjuda en personlig sök- och vägledningstjänst. Genom att kombinera information om användarens situation med kvalitetssäkrade datakällor kan användaren få relevanta svar, vägledning till rätt tjänster och stöd i att navigera mellan olika delar av den offentliga sektorn.

I denna nivå minskar den administrativa bördan ytterligare. Den gemensamma digitala ingången blir ett aktivt stöd som hjälper användaren att agera i rätt tid och på rätt sätt, samtidigt som kontroll och transparens säkerställs.

4.3.4 Den digitala plånboken som identitets- och informationsbärare

Den europeiska digitala identitetsplånboken är en möjliggörare för den gemensamma digitala ingången. Den ger användaren möjligheten att identifiera sig och på ett samlat och säkert sätt, ge tillgång till uppgifter, dokument och behörigheter som finns i plånboken samt att digitalt skriva under dokument. Plånboken gör det möjligt att själv styra hur uppgifter, dokument och behörigheter ska delas och hur de får användas.

I denna del av användarupplevelsen förflyttas fokus från att uppgifter hanteras av enskilda aktörer, till att användaren får ökad kontroll över sin egen information. Det innebär att uppgifter inte behöver lämnas flera gånger utan i stället kan delas vid behov och med samtycke.



Figur 6: Prototyp av den digitala plånboken som identitets- och informationsbärare

Användaren får i plånboken:

- en samlad översikt över sina uppgifter och dokument,
- möjlighet att lagra och hantera verifierade intyg,
- kontroll över vilka uppgifter som delas, med vem och i vilket syfte, samt
- stöd att agera i olika roller, till exempel som privatperson, företagare eller företrädare.

Plånboken kan innehålla uppgifter och intyg från olika offentliga aktörer, som folkbokföringsuppgifter, fordonsinformation, utbildningsbevis eller andra relevanta dokument. Den kan också innehålla behörigheter, till exempel fullmakter eller ställföreträdarskap, som gör det möjligt att agera för någon annans räkning.

I samband med till exempel en ansökan, kan användaren välja att dela nödvändiga uppgifter direkt från plånboken i stället för att fylla i dem manuellt. Uppgifterna är då redan verifierade, vilket förenklar processen och minskar risken för fel.

För en användare som agerar som ombud för till exempel en anhörig eller ett företag, finns möjlighet att växla roll i gränssnittet. Det gör att rätt uppgifter och behörigheter visas beroende på i vilken roll användaren agerar.

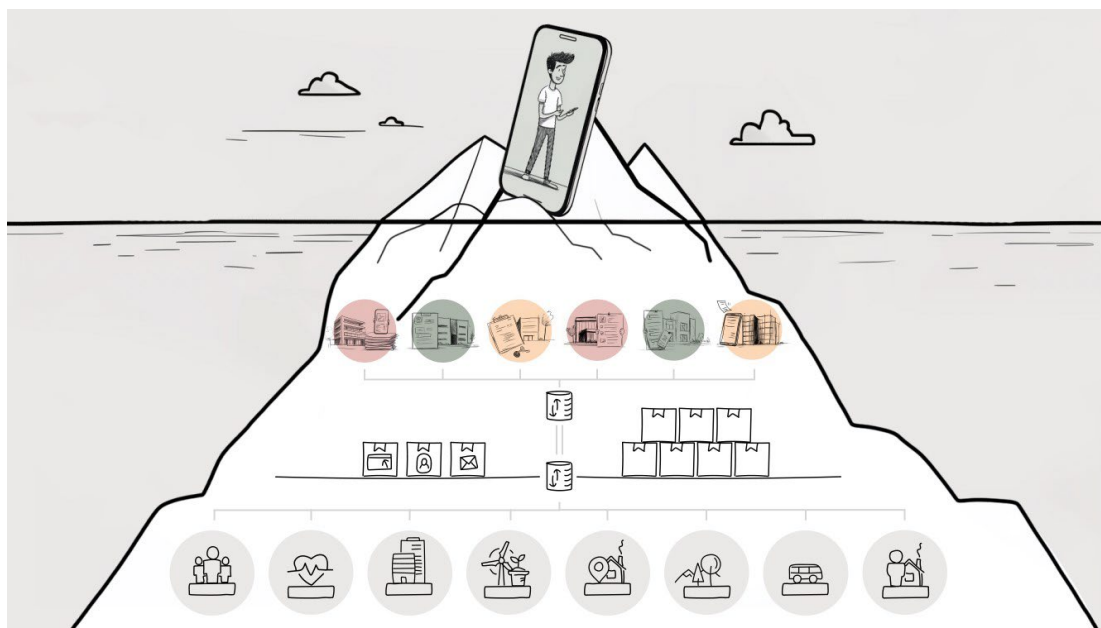
Den gemensamma digitala ingången, tillsammans med den europeiska digitala identitetsplånboken stärker användarens kontroll och integritet och gör det möjligt att hantera kontakter med det offentliga mer effektivt, säkert och sammanhållet – samtidigt som användaren behåller kontrollen över sina egna uppgifter.

5 Förutsättningar för att etablera en gemensam digital ingång

Den största utmaningen i etableringen av en gemensam digital ingång är att få en decentraliserad offentlig förvaltning att arbeta mer samlat utifrån människors behov. Det kräver att myndigheter, kommuner, regioner och andra aktörer ansluter till och använder gemensamma standarder, tjänster, principer och arbetsätt så att privatperson och företag möter en sammanhållen offentlig service. För att det ska vara möjligt krävs att flera förutsättningar finns på plats.

Figuren nedan illustrerar denna princip. Ovanför ytan finns den synliga kontaktytan – den gemensamma digitala ingång där privatpersoner och företag möter information, tjänster och stöd. Under ytan finns de förutsättningar som gör denna upplevelse möjlig. Det handlar bland annat om politisk riktning, mandat, styrning, finansiering och nationell digital infrastruktur.

I detta kapitel beskrivs de förutsättningar som behöver skapas vid en etablering.



Figur 7 Illustration av principen för en gemensam digital ingång. Ovanför ytan syns den sammanhållna kontaktytan mot privatpersoner och företag, medan de organisatoriska, styrningsmässiga och infrastrukturella förutsättningarna som möjliggör tjänsten finns under ytan,

5.1 Institutionella och rättsliga förutsättningar – samordning, organisation, ansvar och arbetsätt

I detta avsnitt redogör vi för organisatoriska och institutionella förutsättningar som behöver finnas för att det ska vara möjligt att etablera en gemensam digital ingång. Det handlar om att skapa en gemensam målbild, ett tydligt nationellt ansvar, former för samverkan och styrning samt långsiktiga förutsättningar för utveckling och förvaltning. Det krävs också starkt förmåga i offentlig förvaltning att utveckla sammanhängande tjänster utifrån privatpersoners och företags behov.

5.1.1 Tydliggör målbilden för den gemensamma digitala ingången

Digitaliseringsstrategin anger att privatpersoner och företag ska uppleva kontakten med det offentliga som enkel, trygg, användarvänlig och säker. För att denna ambition ska få genomslag i utvecklingen av en gemensam digital ingång behöver strategins mål konkretiseras i en tydlig målbild.

Målbilden behöver klargöra:

- syftet med den gemensamma digitala ingången,
- vilket problem den ska lösa och vilket värde den ska skapa för privatpersoner, företag och offentlig förvaltning,
- vilken infrastruktur och vilka gemensamma tjänster och arbetssätt som krävs,
- hur utvecklingen förutsätter förändrade arbetssätt i offentlig förvaltning, inklusive ökad datadelning och samordning över organisations- och sektorsgränser,
- vilka aktörer som ska och kan använda och utveckla den digitala ingången
- samt vilken ambitionsnivå som ska gälla för samordning och integration mellan aktörer.

Målbilden behöver omfatta både det digitala mötet med användaren och de förutsättningar som krävs under ytan, som datadelning, gemensam infrastruktur och förändrade arbetssätt. Utan sådana förändringar riskerar den gemensamma digitala ingången att bli ett sammanhållet gränssnitt utan motsvarande integration i processer och tjänster.

En tydlig målbild kan då fungera som en ledstjärna för prioriteringar, finansiering och ansvar över organisationsgränser. Utan ett tydligt syfte finns en risk att utvecklingen blir fragmenterad, där olika aktörer gör olika tolkningar av vad som ska uppnås och tar fram parallella lösningar. Med en beslutad målbild kan prioriteringar, finansiering och uppföljning i stället samlas kring gemensamma effekter. Den bidrar också till realistiska förväntningar och möjliggöra ett långsiktigt hållbart genomförande.

Den gemensamma digitala ingången bör också fungera som en hävstång för flera samhällsmål, exempelvis ökad effektivitet och kostnadseffektivitet, stärkt robusthet och säkerhet samt förbättrad tillgänglighet och digital inkludering.

För att utvecklingen ska vara långsiktigt stabil och tydlig behöver syftet med den gemensamma digitala ingången få tillräcklig stadga och styrkraft. Det kan uppnås genom att syftet formaliseras i lämplig reglering. Det kan exempelvis ske i förordning, i likhet med hur syftet med den nationella digitala infrastrukturen har formulerats i tidigare förslag.

5.1.2 Tydlig nationell styrning med utpekat ansvar och klar ansvarsfördelning

Etableringen av en gemensam digital ingång förutsätter ett tydligt nationellt ansvar och en sammanhållen styrning. Frivillig samverkan är inte tillräcklig för att säkerställa tempo, kvalitet eller långsiktig förvaltning.

Internationella erfarenheter⁹⁸ visar att sammanhållna digitala ingångar fungerar bäst när det finns en utpekad nationell aktör med mandat att leda, prioritera och följa upp utvecklingen. Det bör vara en utgångspunkt i utformningen av den svenska modellen.

Den nationella styrningen behöver säkerställa att utvecklingen sker samordnat och med tillräcklig genomförandekraft. Det innebär att en utpekad aktör behöver ha mandat att:

- fastställa gemensamma principer, standarder och arbetssätt,
- ställa krav på deltagande och anslutning till gemensamma lösningar, samt
- följa upp genomförande och måluppfyllelse.

I vissa fall kan bindande krav behöva införas för att säkerställa genomförande, exempelvis genom föreskrifter. Utan sådana krav riskerar den gemensamma digitala ingången att begränsas till en sammanhållen yta utan fungerande tjänsteflöden. Styrningen behöver även omfatta prioritering av livs- och samhällssituationer samt uppföljning av nyttor ur både medborgar- och verksamhetsperspektiv.

För att styrningen ska få genomslag krävs en tydlig struktur med klara ansvar mellan berörda aktörer. Det ska vara tydligt, vem som ansvarar för:

- samordning, utveckling, kvalitet och uppföljning,
- innehåll, tjänster och informationshantering, samt

att leda utvecklingen inom prioriterade livs- och samhällssituationer. I vissa fall kan bindande krav behöva införas för att säkerställa genomförande, exempelvis genom föreskrifter. Utan sådana krav finns en risk att den gemensamma digitala ingången begränsas till en sammanhållen yta utan fungerande tjänsteflöden och utan tillräckligt samordnad information. Styrningen behöver även omfatta prioritering av livs- och samhällssituationer samt uppföljning av nyttor ur både medborgar- och verksamhetsperspektiv.

För att styrningen ska få genomslag krävs en tydlig struktur med klara ansvar mellan berörda aktörer. Det ska vara tydligt, vem som ansvarar för:

- samordning, utveckling, kvalitet och uppföljning,
- innehåll, tjänster och informationshantering, samt
- att leda utvecklingen inom prioriterade livs- och samhällssituationer.

Ansvar för information ska omfatta att den är korrekt, aktuell och begriplig. Ansvar för tjänster ska omfatta att de fungerar i sammanhängande flöden och bidrar till att minska antalet felkontakter.

⁹⁸ OECD, 2020, One-Stop Shops for Citizens and Business, OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy, sid. 18.

Strukturen behöver även möjliggöra att privata utförare, företag och civilsamhällesorganisationer kan bidra inom tydliga ramar för ansvar, säkerhet och tillit.

För att möjliggöra ett effektivt genomförande behöver:

- befintliga gemensamma lösningar, principer och arbetssätt tas tillvara och vidareutvecklas,
- gemensamma ramar finnas för informationshantering, datadelning och tjänsteutveckling, samt
- mekanismer finnas för uppföljning, incitament och åtgärder vid bristande genomförande.

5.1.3 Stärkt stöd för människocentrerad tjänsteutveckling

Etableringen av en gemensam digital ingång förutsätter att offentlig förvaltning stärker sin förmåga att utveckla digital service utifrån privatpersoners och företags behov i konkreta livs- och samhällssituationer.

Detta kräver ett långsiktigt förändringsarbete där människors behov är utgångspunkt för utveckling av tjänster. För att möjliggöra detta behöver etableringen kompletteras med ett nationellt stöd för människocentrerad tjänsteutveckling, i likhet med initiativ i andra nordiska länder. Syftet är att stärka den offentliga förvaltningens förmåga att utveckla sammanhängande, användarvänliga och tillgängliga tjänster över organisationsgränser.

Inom Nordic DigiGov Lab samarbetar Digg idag med motsvarande myndigheter i Norge och Finland – Digdir och DVV – för att stärka förmågan att arbeta med människan i centrum genom kunskapsdelning och gemensam utveckling. Erfarenheterna från detta samarbete kan tas tillvara i utvecklingen av ett motsvarande nationellt stöd i Sverige.

Det nationella stödet bör bidra till att:

- utveckla och förvalta gemensamma designprinciper för offentlig förvaltning, inklusive klarspråksprinciper som säkerställer att information och tjänster är begripliga, konsekventa och användbara,
- ta fram riktlinjer för en sammanhållen användarupplevelse i den gemensamma digitala ingången, inklusive identitet, avsändarskap och navigering,
- ge metod- och verksamhetsstöd i utvecklingen av tjänster inom prioriterade livs- och samhällssituationer,
- stärka kompetens och förändringsledning genom utbildning, erfarenhetsutbyte och gemensam kunskapsuppbyggnad.

Stödet bör utvecklas i samverkan mellan statliga myndigheter, kommuner och regioner samt relevanta kunskaps- och innovationsmiljöer. Befintliga initiativ, som Innovationsguiden och forsknings- och utbildningsmiljöer vid svenska lärosäten, bör tas tillvara och vidareutvecklas.

Utvecklingen av sammanhängande tjänster kräver gemensamma principer, stärkt kompetens och strukturer för lärande i hela förvaltningen. Etableringen av en gemensam digital ingång bör därför ses som en långsiktig systemförändring där arbetssätt, styrning och incitament utvecklas.

5.1.4 En framtidssäkrad och sammanhållen kanalstrategi för offentlig förvaltning

Utvecklingen av den gemensamma digitala ingången förutsätter en framtidssäkrad och sammanhållen kanalstrategi för offentlig förvaltning. Strategin ska tydliggöra den gemensamma digitala ingångens roll och hur den samspelar med myndigheters, kommuners och regioners egna kanaler.

Kanalstrategin ska säkerställa att information och vägledning till privatpersoner och företag är samordnad, konsekvent och likvärdig oavsett kontaktväg, samtidigt som den är teknikneutral och möjliggör nya gränssnitt, som AI-baserade assistenter och röststyrning. Den ska bidra till att minska parallella strukturer och skapa en tydlig och igenkännbar användarupplevelse, där privatpersoner och företag möter en sammanhållen offentlig förvaltning.

Det innebär att fokus flyttas från enskilda kanaler till den information som ligger bakom tjänsterna. Denna information behöver vara tillgänglig och kunna användas i alla kanaler, så att privatpersoner möts av samma information oavsett om de använder webb, telefon eller fysiska tjänster. Detta är dock en långsiktig utveckling som kommer att behöva ske stegvis.

Strategin ska även omfatta samspelet mellan digitala och fysiska kontaktvägar, där det personliga mötet fortsatt är en integrerad del, särskilt vid komplexa ärenden eller begränsad digital förmåga.

Den gemensamma digitala ingången behöver samspela med befintliga lösningar, som myndigheters, kommuners och regioners "mina sidor" samt sektorsvisa plattformar som Verksamt.se och 1177.se. Strategin ska tydliggöra hur ansvar, funktioner och gränssnitt utvecklas över tid för att minska fragmentering och skapa en mer enhetlig användarupplevelse.

Utan en sammanhållen kanalstrategi finns en risk att parallella kontaktvägar med olika logik, innehåll och kvalitet utvecklas. Strategin är därför en förutsättning för ett mer effektivt och sammanhängande möte mellan privatpersoner, företag och offentlig förvaltning, och behöver stödjas av gemensam arkitektur, standarder och styrning.

5.1.5 Förening stabil infrastruktur med innovation och ansvarsfull AI-utveckling

Utvecklingen av den gemensamma digitala ingången förutsätter att offentlig förvaltning kan kombinera stabilitet i den gemensamma infrastrukturen med förmåga till innovation och teknisk utveckling. Nya tekniker, inte minst AI, skapar möjligheter att utveckla mer användarcentrerade och effektiva tjänster. Samtidigt ställer det krav som berör rättssäkerhet, integritet, transparens och tillit.

Det krävs därför förutsättningar för att utveckla och pröva nya lösningar inom gemensamma ramar. Innovation behöver kunna ske i samverkan mellan statliga myndigheter, kommuner, regioner, näringsliv och civilsamhälle, samtidigt som gemensamma principer, standarder och krav säkerställer säkerhet och ansvar.

I digitaliseringsstrategin för 2025–2030 framhålls att offentlig digitalisering ska bidra till stärkt konkurrenskraft och innovation, vilket förutsätter att offentliga digitala lösningar utvecklas i samspel med privata aktörer. Internationellt beskrivs detta ofta som GovTech-ekosystem, där samverkan sker inom gemensamma standarder och tydliga ramar.

En förutsättning är att det finns strukturer och miljöer för gemensam utveckling, test och lärande. Innovations- och testmiljöer, inklusive AI-verkstäder, möjliggör att lösningar kan prövas i kontrollerade former och att nyttor och risker identifieras innan bredare införande.

För att detta ska fungera krävs gemensamma spelregler, som standarder, interoperabilitetsprinciper och anslutningskrav. Det skapar förutsägbarhet, möjliggör återanvändning och minskar risken för fragmentering.

Genom att kombinera gemensam infrastruktur med strukturer för innovation kan den gemensamma digitala ingången utvecklas som en stabil nationell funktion samtidigt som nya lösningar prövas och förbättras över tid. Det är en förutsättning för att utvecklingen ska ske ansvarsfullt och med bibehållet förtroende från privatpersoner och företag.

5.1.6 Hela det offentliga måste hänga ihop!

En gemensam digital ingång förutsätter att statliga myndigheter, regioner och kommuner kan samverka kring information, tjänster och ärenden. Eftersom en stor del av kontakterna mellan privatpersoner och offentlig förvaltning sker i kommuner och regioner behöver lösningen omfatta hela den offentliga sektorn.

Erfarenheter från andra länder visar att nationella digitala ingångar bygger på tydliga principer för samverkan mellan förvaltningsnivåer samt en klar ansvarsfördelning för utveckling, innehåll och drift.

Det krävs gemensamma principer och etablering av tydliga former för styrning, samspel och ansvarsfördelning mellan statliga, regionala och kommunala aktörer. Den gemensamma digitala ingången behöver även samspela med befintliga lösningar inom olika sektorer. Ett exempel är regionernas lösning 1177.se, som samlar information och digitala tjänster inom hälso- och sjukvården.

När det gäller kommunerna är förutsättningarna mer varierade. Sveriges 290 kommuner har visserligen liknande uppdrag utifrån kommunallagen, men skiljer sig åt i storlek, resurser och digital mognad. Skillnaderna är stora – från små kommuner som Dorotea med drygt 2 000 till stora

kommuner som Stockholm med drygt 995 000 invånare.⁹⁹ Detta påverkar hur kommunerna organiserar sina digitala tjänster och invånarkontakter. För att en gemensam digital ingång ska fungera i praktiken behöver därför lösningar utvecklas som fungerar i denna variation. Sveriges kommuners strategiska initiativ inom handslaget för välfärdsutveckling genom digitalisering¹⁰⁰ som leds av SKR-koncernen är en möjliggörare för kommuners och regioners delaktighet i den gemensamma digitala ingången.

Frågan om samordning mellan staten, regionerna och kommunsektorn har länge varit central i utvecklingen av förvaltningsgemensamma digitala lösningar. Digg har tidigare lämnat förslag¹⁰¹ om hur mer ändamålsenliga former för sådan samordning kan utvecklas, som bör tas tillvara i det fortsatta arbetet med att etablera en gemensam digital ingång.

5.1.7 Stöd i vardag, kris och krig

Den gemensamma digitala ingången bör utvecklas och förvaltas som en samhällsviktig verksamhet och en beredskapsbärande del av den nationella digitala infrastrukturen. Den ska möjliggöra att information, tjänster och vägledning kan tillhandahållas samordnat och tillförlitligt, oberoende av ansvarig aktör. Erfarenheter från Ukraina visar att samlade digitala tjänster kan vara avgörande för att upprätthålla kontakten mellan stat och invånare även under krig.¹⁰²

Utveckling och drift behöver planeras och dimensioneras för att upprätthålla samhällsviktig verksamhet vid fredstida kriser, vid höjd beredskap och ytterst även i krig, allt i enlighet med kraven inom civilt försvar och totalförsvaret. Detta förutsätter en gemensam analys av vilken verksamhet som är samhällsviktig och hur den ska upprätthållas vid olika beredskapsnivåer. Arbetet behöver ske i samverkan med aktörer inom digital förvaltning och beredskapssystemet.

Den gemensamma digitala ingångens funktioner behöver utformas med hög robusthet och redundans samt med förberedda nivåer av funktionalitet. Det ska vara möjligt att prioritera och upprätthålla centrala tjänster vid störningar samt att anpassa funktionaliteten utifrån tillgängliga resurser.

Planeringen behöver också ta höjd för situationer där delar av den digitala infrastrukturen är begränsad eller utslagen.

⁹⁹ Folkmängden per månad efter region, ålder och kön. År 2000M01 - 2024M12. PxWeb, besökt 2026-02-19.

¹⁰⁰ Initiativ inom handslag för digitalisering - SKR, besökt 2026-03-24.

¹⁰¹ Digg, 2024, Ett samhälle i förändring - underlag till regeringens strategiska prioriteringar, avsnitt 3.3.1.3.

¹⁰² Motkin, A., Atlantic Council, 2023, Ukraine's Diia platform sets the global gold standard for e-government, [Ukraine's Diia platform sets the global gold standard for e-government - Atlantic Council](#), besökt 2026-03-20.

5.1.8 Långsiktiga uppdrag och finansiering som möjliggör utveckling, skalning och förvaltning

Etableringen av en gemensam digital ingång förutsätter långsiktiga och förutsägbara uppdrag och finansiering för utveckling, etablering och förvaltning. Finansieringen behöver möjliggöra en stegvis och iterativ utveckling med prototyper och tidig återkoppling från användare, samtidigt som den behöver säkerställa stabil drift och vidareutveckling över tid.

Finansieringen behöver omfatta både utvecklingsinsatser och sådan kontinuerlig användardialog som behövs för att säkerställa att lösningar utformas utifrån faktiska behov och för att minska risken för felinvesteringar. Den behöver även möjliggöra successiv utbyggnad av funktioner och anslutning av aktörer samt etablering av en långsiktigt hållbar förvaltning och vidareutveckling.

Den gemensamma digitala ingången är ett förvaltningsgemensamt åtagande som omfattar teknik, organisation, kompetens, support och verksamhetsutveckling. För att få genomslag krävs även insatser som skapar kännedom, driver användning och stödjer anslutning från berörda aktörer.

Kortsiktig eller fragmenterad finansiering riskerar att leda till avbrutna initiativ, kompetenstapp och svårigheter att förvalta och skala lösningar, vilket i förlängningen kan påverka förtroendet negativt.

För att hantera detta behöver finansieringen:

- möjliggöra iterativ och användardriven utveckling,
- säkerställa stabil drift, förvaltning och vidareutveckling,
- skapa incitament för berörda aktörer att ansluta och bidra, samt
- möjliggöra användning av kompletterande finansieringskällor, som EU-medel, utan att dessa utgör en förutsättning för etableringen.

En långsiktig finansieringsmodell är en central förutsättning för att den gemensamma digitala ingången ska kunna utvecklas och förvaltas som en nationell funktion inom den offentliga digitala infrastrukturen.

I förslag till budgetunderlag för 2027–2029 beskriver Post- och telestyrelsen (PTS) ett samlat ansvar för att samordna, utveckla och förvalta den gemensamma digitala ingången.¹⁰³ De kostnader som anges avser utveckling och förvaltning av själva ingången och omfattar inte utveckling av underliggande Ena-tjänster eller kostnader för andra aktörers anslutning och delaktighet i lösningen. Samtidigt utgör även dessa delar en viktig förutsättning för att den gemensamma digitala ingången ska få genomslag och fungera som avsett.

Internationella erfarenheter visar att motsvarande lösningar i länder som Norge, Finland och Danmark i huvudsak finansieras via statsbudgeten, ofta i kombination med olika former av samfinansiering. Erfarenheter visar också att detaljerade och volymbaserade finansieringsmodeller

¹⁰³ Post- och telestyrelsen, 2026, Budgetunderlag 2027-2029, förslag nr 21a.

kan medföra administrativa kostnader och otydliga, eller i värsta fall kontraproduktiva, incitament, vilket kan hämma anslutning och användning. Det finns därför skäl att överväga modeller med en hög grad av grundfinansiering, kompletterad med enklare former av medfinansiering.

5.2 Infrastrukturella förutsättningar att utveckla den gemensamma ingången

I detta avsnitt beskrivs vilka infrastrukturella förutsättningar som behöver finnas på plats och är särskilt viktiga för att det ska vara möjligt att etablera en gemensam digital ingång. Beskrivningarna är övergripande och utgör inte en teknisk analys av hur lösningarna ska utformas eller implementeras.

För att möta de behov och förväntningar som privatpersoner och företag har krävs mer än ett nytt användargränssnitt mot offentlig förvaltning. En gemensam digital ingång behöver bygga på ett sammanhållet digitalt ekosystem där identitet, datadelning, gemensamma lösningar, informationstruktur och standarder fungerar tillsammans. Det är först när dessa förutsättningar finns på plats som det blir möjligt att utveckla sammanhängande, användarcentrerade och tillförlitliga digitala tjänster.

Om den gemensamma ingången inte vilar på gemensam infrastruktur och gemensamma förmågor riskerar den att begränsas till en gemensam yta, medan användaren även fortsättningsvis möter fragmenterade tjänster, arbetssätt och informationsflöden.

5.2.1 Den digitala ingången bör utvecklas som en del av Ena

Den gemensamma digitala ingången bör utvecklas som en del av Sveriges nationella digitala infrastruktur, Ena. Det innebär att ingången inte bör ses som ett fristående gränssnitt eller ett separat utvecklingsprojekt, utan som en samlande tillämpning där gemensamma lösningar, standarder och arbetssätt omsätts i ett sammanhållet användarmöte.

Ett sådant synsätt är en förutsättning för att den gemensamma digitala ingången ska kunna bli mer än en portal eller en länksamling. När ingången utvecklas inom ramen för den gemensamma infrastrukturen skapas bättre förutsättningar för sammanhängande tjänster, återanvändning av lösningar, ökad interoperabilitet och ett mer enhetligt möte med offentlig förvaltning. Det ligger också i linje med principen Government as a Platform¹⁰⁴, där gemensamma digitala byggblock används som en bas som olika aktörer kan bygga vidare på.

Att utveckla den gemensamma digitala ingången som en del av Ena innebär också att den kan knytas till pågående och planerade initiativ inom den nationella digitala infrastrukturen, i stället för att bygga upp parallella strukturer. Det ger bättre förutsättningar för långsiktighet, styrning och

¹⁰⁴<https://interoperable-europe.ec.europa.eu/collection/elise-european-location-interoperability-solutions-e-government/glossary/term/government-platform>, besökt 2026-03-24.

successiv utveckling. Att den gemensamma digitala ingången utvecklas som en del av Ena bör också underlätta den inbördes prioriteringen av Enas olika delar, utifrån vad som är viktigt för olika grupper av privatpersoner och företag.

5.2.2 Anslutning till och användningen av lösningar i Ena behöver säkerställas

Att gemensamma lösningar existerar är inte tillräckligt. För att den gemensamma digitala ingången ska kunna fungera som avsett behöver sådana lösningar också användas brett i offentlig sektor.

Den gemensamma digitala ingången förutsätter att grundläggande funktioner fungerar enhetligt över organisationsgränser. Det gäller exempelvis identifiering, behörighet, informationsutbyte samt hantering av ärenden och meddelanden. Utan gemensamma lösningar för dessa funktioner kan information inte delas eller presenteras sammanhållet, och användaren behöver även fortsättningsvis själv samordna sina myndighetskontakter.

En bred användning av gemensamma lösningar och standarder är en förutsättning för att möjliggöra sammanhängande tjänster, minska administrativa bördor och skapa mer enhetliga arbetssätt inom den offentlig sektorn. Detta kräver tydligare styrning. Inom arbetet med Ena har det därför föreslagits att en förordning om nationell digital infrastruktur införs, som innebär att statliga myndigheter ska använda gemensamma lösningar när sådana finns tillgängliga.¹⁰⁵ Ett genomförande av detta förslag är en avgörande förutsättning för att minska fragmenteringen och skapa en sammanhållen digital förvaltning. När gemensamma lösningar och standarder används brett skapas förutsättningar för sammanhängande tjänster, effektiv samverkan mellan offentliga aktörer samt ett användarvänligt och enhetligt möte med det offentliga.

5.2.3 Användarbehov ska styra utveckling, finansiering och prioritering

Privatpersoner och företag efterfrågar ett mer sammanhållet, begripligt och tillgängligt möte med offentlig förvaltning. För att den gemensamma digitala ingången ska kunna möta dessa behov behöver användarbehoven vara styrande för utveckling, prioritering och finansiering av den digitala infrastrukturen. Detta ligger i linje med det som tidigare beskrivits i kapitel 3 om behov som är relativt stabila över tid och tydligt kopplade till privatpersoners och företags behov av överblick, vägledning, fungerande företräderskap och kontroll över uppgifter.

Ett behovsdrivet arbetssätt förutsätter därför gemensamma processer där offentliga aktörer samverkar för att identifiera, analysera och prioritera användarbehov utifrån livs- och verksamhetssituationer samt för att omsätta dessa i utveckling av den digitala infrastrukturen. Det innebär också att finansiering och uppföljning i högre grad behöver kopplas till de effekter som ska

¹⁰⁵ Digg, 2025, Ny förordning om nationell digital infrastruktur, bilaga till slutredovisning Förslag till långsiktig utveckling och förvaltning av Ena.

uppnås för privatpersoner och företag, snarare än till enskilda offentliga organisationers interna utvecklingslogik.

De prioriteringar som följer av användarbehoven behöver därefter omsättas i utveckling av konkreta förmågor och lösningar i infrastrukturen.

5.2.4 Gemensamma digitala lösningar behöver vidareutvecklas och förvaltas

De behov som har identifierats i kapitel 3 ställer krav på vissa grundläggande förutsättningar i den digitala infrastrukturen. För att möjliggöra ett sammanhållet digitalt möte behöver dessa förutsättningar utvecklas samlat inom ramen för Ena.

Det handlar i första hand inte om enskilda tekniska lösningar, utan om att skapa de gemensamma förutsättningar som krävs för att information, tjänster och ärenden ska kunna hänga ihop över organisationsgränser. Exempel på sådana förmågor är identitet och behörighet, säker datadelning, samlad ärende- och kommunikationshantering, digitalt företrädskap, användarkontroll över uppgifter samt strukturerad och tillförlitlig information.

Tabellen nedan illustrerar sambandet mellan några centrala användarbehov som hittills har identifierats, vilket värde de skapar för användaren och vilka typer av förutsättningar som behöver finnas i infrastrukturen.

Tabell 1: Användarbehov, värde och behov av förutsättningar infrastrukturen

Identifierat behov (kap. 3)	Värde för användaren	Behov av infrastrukturella förutsättningar
1. En källa – samordning och enkelt	En samlad ingång som minskar behovet av att förstå ansvarsfördelning mellan aktörer och gör det enkelt att hitta rätt information, tjänster och ärenden	<ul style="list-style-type: none"> Information, tjänster och ärenden kan samlas och presenteras i ett sammanhang. Enhetliga strukturer för information och metadata används. Innehåll från olika aktörer kan kopplas samman och nås samlat.
2. Livssituationer och verksamhetsbehov som utgångspunkt	Relevanta, sammanhängande och situationsanpassade tjänster som underlättar interaktion med offentlig förvaltning	<ul style="list-style-type: none"> Information och tjänster kan kombineras över organisationsgränser. Gemensamma strukturer för data och informationsutbyte används. Innehåll kan anpassas efter användarens situation.

3. Vägledning och bekräftelse för att göra rätt	Tydlig vägledning i vad som behöver göras, när och hur, samt återkoppling som skapar trygghet genom hela processen	<ul style="list-style-type: none"> • Sammanhållen och situationsanpassad vägledning finns genom hela processen. • Information är strukturerad, kvalitetssäkrad och möjlig att återanvända. • Det finns förutsättningar för automatiserat och proaktivt stöd.
4. Digitalt när det går – mänskligt när det behövs	Kan utföra tjänster smidigt digitalt kombinerat med tillgång till stöd i rätt tid och via rätt kanal när behov uppstår.	<ul style="list-style-type: none"> • Digitala och fysiska kontaktvägar hänger ihop och kan användas parallellt. • Ärendeinformation kan delas mellan kanaler och aktörer. • Användaren kan få stöd i rätt tid och via rätt kanal.
5. Att kunna företräda någon annan	Kan företräda andra, hantera fullmakter och ställföreträdarskap digitalt på ett tryggt och säkert sätt	<ul style="list-style-type: none"> • Det går att agera för någon annans räkning på ett enkelt och rättssäkert sätt. • Behörigheter och roller hanteras samordnat mellan aktörer. • Företrädarskap fungerar över organisationsgränser.
6. Att kunna lita på informationen	Tillgång till pålitlig, kvalitetssäkrad och begriplig information som stödjer beslut och handlingar	<ul style="list-style-type: none"> • Information är kvalitetssäkrad, spårbar och har tydlig avsändare • Gemensamma principer för informationshantering tillämpas • Information är begriplig och tillgänglig för olika användare
7. Kontroll över personuppgifter och datadelning	Kan se, förstå och styra hur egna uppgifter används samt vilka uppgifter som delas, vilket minskar behovet av att lämna samma information flera gånger	<ul style="list-style-type: none"> • Användaren kan se, förstå och kontrollera sina uppgifter • Uppgifter kan delas säkert mellan aktörer • Uppgifter delas endast vid behov och under användarens kontroll • Användare kan identifieras på ett säkert och enhetligt sätt • Behörigheter och åtkomst hanteras samordnat mellan aktörer • Användaren kan agera i olika roller

		(till exempel privatperson, företagare eller ombud)
--	--	---

Vissa av dessa områden stöds redan i dag av befintliga lösningar inom Ena (se Enas färdplan), som digital identifiering och datadelning. Samtidigt finns det behov av att flera områden vidareutvecklas eller får ett bredare genomslag för att kunna möta de behov som identifierats.

Det gäller särskilt följande områden:

- samordnad hantering av identitet, behörighet och åtkomst,
- säker och standardiserad interoperabilitet mellan aktörer,
- sammanhållen hantering av ärenden och kommunikation i ett gemensamt flöde,
- fungerande och heltäckande lösningar för företräderskap,
- möjligheter för användaren att få insyn och kontroll över egna uppgifter,
- information som är strukturerad, kvalitetssäkrad och möjlig att återanvända, samt
- möjligheter till automatiserad och situationsanpassad vägledning, där AI-baserade funktioner på sikt kan utgöra ett stöd.

Det är först när dessa områden fungerar samlat och används brett i offentlig sektor som den gemensamma digitala ingången kan erbjuda ett sammanhållet, tillgängligt och användarvänligt möte med det offentliga.

Ökad interoperabilitet bidrar också till att stärka robusthet och resiliens i den digitala infrastrukturen. Samtidigt kan förbättrad datadelning och högre kvalitet i handläggningen stärka förutsättningarna att förebygga och motverka välfärdsbrottslighet samt underlätta för privatpersoner och företag att göra rätt från början.

5.2.5 Den digitala ingången ska vara AI-redo

Den gemensamma digitala ingången behöver utformas så att den kan ta använda och möjliggöra AI-stöd på ett kontrollerat och stegvis sätt. Begreppet "AI-redo" avser den digitala ingångens förmåga att tillämpa AI på ett sätt som skapar konkret nytta för privatpersoner och företag. Det handlar inte om att införa AI överallt, utan om att ha strukturer som gör det möjligt att använda AI-assistenter och AI-agenter för att inte bara hitta rätt information utan också för att genomföra åtgärder, utan att ge avkall på kontroll, spårbarhet och rättssäkerhet.

Syftet med begreppet "AI-redo" är att tydliggöra vilka krav som måste vara uppfyllda innan AI kan användas i skarpa flöden (särskilt när AI initiera eller genomföra åtgärder). Det ligger i linje med regeringens inriktning om att en gemensam digital ingång bör kunna använda AI för att förutse

behov och erbjuda proaktiva tjänster, samt med en utveckling mot mer proaktiva och sammanhängande arbetsflöden i förvaltningen.

Precis som teknikutvecklingen skapar krav på den gemensamma digitala ingångens utformning och funktionalitet, skapar den offentliga förvaltningslogiken och ansvaret krav på hur tekniken används.

Att framtidssäkra en gemensam digital ingång handlar alltså om två samtidiga beredskaper:

- att den tekniska och informationsmässiga infrastrukturen möjliggör AI-stöd, och
- att användningen av AI sker inom ramar som säkerställer rättssäkerhet, spårbarhet och skydd för personuppgifter.

För att AI ska kunna användas på ett ansvarsfullt sätt i den gemensamma digitala ingången krävs att följande grundläggande förutsättningar är uppfyllda:

1. **Strukturerad och begriplig information:** Information om tjänster, livshändelser, krav, tidsfrister och ärendeåterkoppling behöver vara tydligt strukturerad och maskinläsbar. Då kan AI-tillämpningar förstå informationen och ge samma svar oavsett myndighet. Detta är viktigt för att kunna ge vägledning utifrån livshändelser.
2. **System som kan samarbeta och utföra uppgifter:** Myndigheternas system behöver kunna utbyta information på ett säkert och standardiserat sätt. Det gör det möjligt för AI-assistenter att hämta relevant information och för AI-agenter att utföra avgränsade uppgifter, som att starta ett ärende, begära kompletteringar eller boka tider.
3. **Tydlig kontroll, ansvar och rättssäkerhet:** Användaren behöver ha kontroll över hur AI används när det gäller till exempel samtycke, fullmakt och insyn i vad exempelvis en AI-assistent gör. Alla steg måste kunna följas i efterhand. Därför behövs tydlig behörighetsstyrning, loggning och ansvarsfördelning när AI används i tjänster och processer. Här blir företräderskap och behörighetsstyrning centralt som en del av infrastrukturen.

Liknande förhållanden gäller för datadelning där gemensamma standarder behövs för att det ska vara möjligt för myndigheter och andra offentliga aktörer att utbyta information på ett strukturerat och effektivt sätt och så att nya sammanhängande tjänster ska kunna utvecklas över organisationsgränser.

5.2.6 Den gemensamma digitala ingången behöver vara inkluderande och tillgänglig för alla

För att den gemensamma digitala ingången ska skapa nytta för hela befolkningen och för företag behöver digital inkludering vara en integrerad förutsättning i utvecklingen av både tjänster och infrastruktur.

De behov som identifierats visar att alla inte har samma förutsättningar att använda digitala tjänster. Det gäller exempelvis personer med begränsad digital vana, språkliga hinder, funktionsnedsättning eller behov av stöd i kontakten med offentlig förvaltning. För många är möjligheten att få hjälp av

en företrädare eller att använda alternativa kontaktvägar avgörande för att kunna ta del av offentlig service.

För att möta dessa behov behöver den gemensamma digitala ingången utformas så att:

- det är möjligt att agera genom ombud och ställföreträdare på ett enkelt och rättssäkert sätt,
- information och tjänster är tillgängliga, begripliga och anpassade till olika användares förutsättningar,
- det finns ett sammanhållet samspel mellan digitala och fysiska kanaler,
- användaren får stöd i att förstå, navigera och genomföra sina ärenden.

Detta kan påverka tjänster som redan finns inom Ena och hos offentlig förvaltning idag och som behöver utvecklas för att möta dessa krav. Särskilt viktigt är att lösningar för företrädarskap vidareutvecklas så att även personer som inte själva kan använda digitala tjänster fullt ut kan delta i det digitala samhället.

Digital inkludering behöver därmed inte hanteras som en enskild funktion, utan som en genomgående egenskap i de samlade organisatoriska och tekniska systemen – från styrning och utveckling till införande och användning av gemensamma komponenter.

5.2.7 Den digitala identitetsplånboken är en möjliggörare för användarcentrerade digitala tjänster i den digitala ingången

Etableringen av den digitala ingången innebär en strategisk förflyttning i hur offentlig förvaltning möter privatperson och företag. Den digitala identitetsplånboken är i detta sammanhang en central möjliggörare genom att vara en bärande komponent i det ekosystem av identitet, data, interoperabilitet och gemensamma standarder som krävs för att skapa ett sammanhållet digitalt möte med det offentliga. Den digitala plånboken är dock inte lämplig att vidareutveckla till den gemensamma digitala ingången i sig. Detta bland annat mot bakgrund av EU-krav på teknik, säkerhet och certifiering som skulle göra varje ändring av den digitala ingången onödigt komplicerad.

Införandet av den digitala identitetsplånboken markerar ett tydligt paradigmskifte. Förskjutningen går från ett system där myndigheter samlar in och lagrar uppgifter var för sig, till en modell där individen ges stärkt kontroll över sina egna verifierade uppgifter och kan dela dem säkert och selektivt. Det innebär en rörelse från myndighetscentrerad informationshantering till individcentrerad informationskontroll, och från upprepad uppgiftslämning till kontrollerad delning där individen själv har kontroll.

Den digitala identitetsplånboken kommer att bidra till att minska det digitala utanförskapet om det blir enklare att hantera digitala företrädarskap. Plånboken gör det möjligt att samla intyg och behörigheter på ett och samma ställe och att själv styra när och hur dessa delas. Plånbokens attributsintyg kan utvecklas för att visa rätten att företräda en annan fysisk eller juridisk person. I kombination med den gemensamma digitala ingången kan användaren sedan möta det offentliga

genom en sammanhållen struktur där det går att växla mellan olika roller, exempelvis som privatperson, företagare eller ombud, utan att behöva navigera mellan olika plattformar eller upprepa samma moment. Hanteringen av fullmakter kan därmed bli säkrare och mer transparent, och kontrolleras av användaren. Detta kopplar också till det behov regeringen beskriver i digitaliseringsstrategin att den som inte själv kan hantera digitala tjänster ska kunna göra det via en företrädare.

5.2.8 Säker och robust infrastruktur

Den gemensamma digitala ingången måste från början utformas med inbyggd säkerhet, tydlig ansvarsfördelning och anpassning till olika skyddsnivåer, där även användarvänlighet ses som en central del av säkerheten för att minska sårbarheter och risker i ett förändrat säkerhetsläge

Många av de digitala tjänster som används i offentlig sektor idag går inte att ersätta med de analoga lösningar som en gång fanns. Det är därför nödvändigt att redan från början utforma den gemensamma digitala ingången på ett säkert sätt och skapa grundläggande förutsättning för att förhindra sabotage.

Den gemensamma ingången måste också kunna skiktas för att hantera digitala tjänster med olika skyddsnivåer och informationsklassningar. En tydlig ansvarsfördelning mellan aktörer som agerar tillsammans i den gemensamma digitala ingången är också nödvändig för att säkerhetskrav, incidenthantering och uppföljning ska fungera på ett samlat sätt.

Säkerhetsrelevans beskriver hur viktig en viss funktion, information eller tillgång är ur ett säkerhetsperspektiv. En gemensam digital ingång blir en central nationell åtkomstpunkt för kontakter mellan medborgare, företag och offentlig sektor klassas därför med hög säkerhetsrelevans. För att denna ska upprätthållas behöver lösningen utvecklas med inbyggd säkerhet och tillit redan från början. Det är också viktigt att hög konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet etableras kopplat till ingången.

Bristande användarvänlighet utgör också en säkerhetsrisk. När gränssnitt är otydliga, komplexa eller svårbegripliga ökar risken för felaktig hantering och att användare kringgår skyddsmekanismer för att genomföra sina ärenden. Ett enkelt, sammanhållet och inkluderande gränssnitt minskar dessa risker och stärker den praktiska säkerhetsnivån.

6 Hur kan Sverige ta nästa steg mot en gemensam digital ingång?

Digg föreslår att regeringen beslutar om att:

- 1) Ge Myndigheten för digital förvaltning (Digg) i uppdrag att stegvis utveckla och etablera en gemensam digital ingång till det offentliga Sverige. Uppdrag bör också ges till Skatteverket, Försäkringskassan, Statens servicecenter och Myndigheten för civilt försvar att delta i genomförandet.
- 2) Ge berörda statliga myndigheter i uppdrag att, utifrån identifierade behov i prioriterade livs- och samhällssituationer, utveckla sammanhängande tjänster och samlad information inom ramen för den gemensamma digitala ingången.

I detta kapitel presenteras förslag på hur Sverige kan ta nästa steg mot att etablera en gemensam digital ingång till offentlig förvaltning. Förslagen syftar till att skapa förutsättningar för ett mer sammanhållet digitalt möte med offentlig förvaltning och samtidigt stärka offentlig förvaltnings långsiktiga förmåga att utveckla användarvänliga och sammanhängande digitala tjänster.

6.1 Samlad bedömning

Digg bedömer att Sverige bör ta nästa steg mot att etablera en gemensam digital ingång till offentlig förvaltning i linje med regeringens digitaliseringsstrategi.

Etableringen kräver nya arbetssätt i offentlig förvaltning. Aktörer behöver i ökad utsträckning kunna utveckla tjänster och ärendeflöden som fungerar över organisations- och sektorsgränser. Arbetet behöver därför bedrivas långsiktigt, med stabil finansiering och tydliga ansvarsstrukturer.

Utvecklingen bör ske stegvis och utgå från prioriterade livs- och samhällssituationer där behovet av samordning är stort. Ett sådant angreppssätt gör det möjligt att testa arbetssätt, lösningar för informationsdelning och gemensamma funktioner och tjänster kan prövas i praktiken, samtidigt som konkreta nyttor uppnås.

För att skapa tydlighet i genomförandet bör arbetet inledas med att målbild, prioriteringar, ansvarsfördelning och former för styrning, samordning och finansiering fastställs. Det behöver ske i dialog med regeringskansliet så att också regeringens styrning och förväntan på involverade myndigheter blir samordnad och tydlig. Därefter kan den stegvisa utvecklingen och etableringen ta vid, där sammanhängande tjänster utvecklas och prövas i utvalda livs- och samhällssituationer. Allt eftersom behöver lösningar och arbetssätt skalas upp och breddas till fler områden och aktörer, med stöd av gemensamma standarder och lösningar. Förutsättningar för att förvalta och vidareutveckla den gemensamma digitala ingången byggs under arbetet bland annat vad gäller säkerhet och robusthet. Här blir den statliga samordnade IT-driften en viktig förutsättning.

Arbetet bör inledas med fokus på privatpersoners behov, eftersom det redan finns en etablerad ingång för företag genom Verksamt.se. Utvecklingen behöver ske i nära samarbete med kommuner, regioner och berörda statliga myndigheter. Erfarenheter från Verksamt och andra befintliga lösningar bör tas tillvara, särskilt vad gäller samverkan, arbetssätt och standarder.

Digg bedömer att regeringen bör ge två ömsesidigt beroende uppdrag. Det första bör avse etablering av den gemensamma digitala ingången, inklusive att identifiera och prioritera livs- och samhällssituationer samt föreslå huvudansvariga myndigheter och berörda aktörer. Det andra bör utgå från dessa prioriteringar och innebära genomförandeuppdrag till berörda myndigheter. Utsedda huvudansvariga myndigheter bör få ansvar för att samordna arbetet och driva utvecklingen. Uppdragen förstärker varandra och bör genomföras iterativt.

6.2 Uppdrag 1: Att etablera och stegvis utveckla en gemensam digital ingång till det offentliga Sverige

Regeringen bör ge Myndigheten för digital förvaltning (Digg) i uppdrag att stegvis utveckla och etablera en gemensam digital ingång till det offentliga Sverige. Uppdrag bör även ges till Skatteverket, Försäkringskassan, Statens servicecenter och Myndigheten för civilt försvar.

Digg bör ansvara för att leda och samordna arbetet. Digg bör även ansvara för den övergripande utvecklingen, styrningen och uppföljningen av den gemensamma digitala ingången. Skatteverket, Försäkringskassan, Statens servicecenter och Myndigheten för civilt försvar ska aktivt bidra och stötta i genomförandet utifrån sin samlade kunskap, erfarenhet och förmåga. Det är viktigt att uppdraget ges i nära dialog mellan de involverade departementen och myndigheterna för att säkerställa förutsättningar till myndigheter vad gäller ansvarsfördelning och resurser för att genomföra uppdraget.

Den gemensamma digitala ingången bör utvecklas som en del av Ena, Sveriges digitala infrastruktur, och vara en långsiktig nationell funktion för det digitala mötet mellan invånare, företag och offentlig sektor.

Uppdraget ska stärka offentlig sektors förmåga att utveckla sammanhängande, användarvänliga och tillgängliga digitala tjänster som utgår från privatpersoners behov i konkreta livs- och samhällssituationer. Digg har redan idag till uppgift att främja att användares behov beaktas vid förvaltningsgemensam utveckling av digitala tjänster och vår bedömning är att detta uppdrag kan förstärka möjligheten att utföra uppgiften. Uppdraget ska bidra till arbetssätt och lösningar som sätter människan i centrum och möjliggör utveckling av tjänster över organisations- och sektorsgränser. Uppdraget kommer kräva samverkan med många parter.

Arbetet behöver bygga vidare på de tjänster och lösningar som finns i Ena. Uppdraget ska använda och utveckla centrala delar av Ena, till exempel lösningar för identitet och behörighet, identitetsmatchning, företräderskap, sammanhållen hantering av ärenden och kommunikation, datadelning samt automatiserad och situationsanpassad vägledning. På så sätt kan gemensamma lösningar etableras och användas i fler livssituationer och tjänsteområden.

För att stödja en stegvis och kunskapsdriven utveckling behöver former för gemensamt utforskande, lärande och innovation etableras. Samarbete bör ske med den AI-verkstad som Skatteverket och Försäkringskassan har i uppdrag att etablera. AI-verkstaden bör kunna bidra till att realisera lösningar i den digitala ingången. Den digitala ingången kan tillsammans med bland annat AI-verkstaden fungera som praktiska arenor där flera aktörer tillsammans utvecklar, testar och utvärderar lösningar i konkreta livs- och samhällssituationer.

Uppdraget bör utformas som ett långsiktigt uppdrag som bygger vidare på Diggs ansvar Ena, Sveriges digitala infrastruktur.

Uppdraget bör utöver vad som angetts ovan:

- bidra till vidareutvecklingen av målbilden i digitaliseringsstrategin samt uppdatera den nationella färdplanen för Ena, inklusive långsiktiga finansierings- och förvaltningsformer (avsnitt 5.1.1 och 5.1.8).
- ta fram stöd för människocentrerad tjänsteutveckling, exempelvis i form av designprinciper, metoder och insatser för kompetensutveckling (avsnitt 5.1.3).
- identifiera, prioritera och samordna livs- och samhällssituationer där sammanhängande tjänster kan skapa stor nytta, samt föreslå ansvariga statliga myndigheter för dessa. Dessa myndigheter ska, inom ramen för uppdrag 2, ansvara för och samordna utvecklingen av tjänsterna i samverkan med berörda aktörer och med tydlig nationell styrning (avsnitt 5.1.2, 5.1.6 och 5.1.7).
- ta fram förslag på strukturer samt rättsliga förutsättningar för den styrning, samordning och ansvarsfördelning inom den offentliga förvaltningen som Digg bedömer är nödvändig för att möjliggöra etablering och långsiktig förvaltning av den gemensamma digitala ingången. (avsnitt 5.1.2 och 5.1.6).
- ta fram ett förslag till kanalstrategi som tydliggör hur den gemensamma digitala ingången ska samspela med befintliga tjänster och portaler (avsnitt 5.1.4).
- i nära samverkan med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) genomföra en analys av förutsättningar för kommuner och regioner att vara del av den gemensamma digitala ingången (avsnitt 5.1.6).
- utgå från Ena – Sveriges digitala infrastruktur och bidra till utveckling och införande av gemensamma lösningar för identitet och behörighet, datadelning, företräderskap, sammanhållen ärende- och kommunikationshantering samt automatiserad och situationsanpassad vägledning (avsnitt 5.2.4).
- säkerställa att information kan struktureras, kvalitetssäkras och återanvändas samt att användare ges insyn i och kontroll över egna uppgifter, bland annat genom praktisk tillämpning av den europeiska digitala identitetsplanboken (avsnitt 5.2.3 och 5.2.4).

6.3 Uppdrag 2: Att utveckla sammanhängande tjänster i prioriterade livs- och samhällssituationer

Regeringen bör ge uppdrag till berörda, av Uppdrag 1 föreslagna statliga myndigheter att, utifrån identifierade behov i prioriterade livs- och samhällssituationer, utveckla sammanhängande tjänster och samlad information inom ramen för en gemensam digital ingång. Uppdragen ska genomföras i samverkan med de statliga myndigheter som berörs av respektive sammanhängande tjänst. När det gäller kommunsektorn ska uppdragen genomföras i enlighet med de slutsatser som dragits i Uppdrag 1 gällande kommuners och regioners deltagande. Regeringen kan inte styra kommuner och regioner genom uppdrag men det är av största vikt att ett samarbete med kommuner och regioner sker för att säkra framdrift.

Uppdraget bör utgå från de prioriteringar som identifieras inom etableringen av den gemensamma digitala ingången (Uppdrag 1 ovan) och syfta till att realisera konkreta nyttor för privatpersoner.

Utvecklingen ska ta sin utgångspunkt i användarnas behov och i de brister, hinder och förbättringsmöjligheter som identifieras i befintliga tjänster och processer.

Regeringen bör utse huvudansvariga myndigheter samt peka ut berörda aktörer vars medverkan är nödvändig för genomförandet inom respektive livs- eller samhällssituation. De huvudansvariga myndigheterna bör ansvara för att samordna arbetet och leda utvecklingen i nära samverkan med berörda aktörer. Ytterligare aktörer bör kunna tillkomma i takt med att arbetet utvecklas och nya behov identifieras.

Syftet med uppdraget är att utforska och utveckla sammanhängande tjänster som möter användarnas behov och samtidigt stärker den offentliga förvaltningens förmåga att samordna över organisations- och sektorsgränser. I arbetet ska respektive huvudansvarig myndighet, i samverkan med Digg, klargöra vilka förutsättningar vad gäller styrning och samordning som behöver komma på plats för att arbetet som huvudansvariga myndighet ska vara möjligt att genomföra på ett effektivt och ändamålsenligt sätt. Detta kan exempelvis handla om krav på inblandade aktörers anslutning till gemensamma tjänster och lösningar inom Ena.

Uppdraget bör omfatta att:

- analysera och konkretisera identifierade behov i den aktuella livs- eller samhällssituationen,
- ta fram målbild, användarbehov och önskade effekter för privatpersoner och företag,
- analysera ansvarsfördelning och rättsliga förutsättningar,
- identifiera behov av datadelning och informationsutbyte,
- utveckla och pröva sammanhängande tjänsteflöden, samt
- följa upp, utvärdera och vidareutveckla lösningar över tid.

Arbetet bör bedrivas iterativt och omfatta utveckling och prövning av gemensamma principer, arbetsätt och funktioner som möjliggör sammanhängande tjänster. Det kan exempelvis inkludera:

- digital vägledning, inklusive AI-baserade lösningar,
- lösningar för digitalt ombudskap och företrädarskap,
- integration med den europeiska digitala identitetsplånboken,
- modeller för datadelning och interoperabilitet,
- test- och utvecklingsmiljöer för innovation och samverkan, samt
- funktioner för medborgardialog och användarinvolvering.

Uppdraget ska genomföras i samverkan med Digg och inom de ramar som utvecklas och fastställs inom Uppdrag 1. Respektive huvudansvariga myndighet ska samråda med Digg inför beslut som kan antas ha strategisk betydelse med avseende på den gemensamma digitala ingången.

6.4 Angränsade uppdrag, effekter och konsekvenser

Utvecklingen av en gemensam digital ingång bör ske i nära samspel med andra åtgärder och pågående regeringsuppdrag och initiativ inom det digitaliseringspolitiska området. Flera av dessa syftar till att stärka den offentliga förvaltningens digitala förmåga, bland annat genom förbättrad datadelning, ökad användning av AI och utveckling av gemensamma infrastrukturer.

Den gemensamma digitala ingången bör därmed inte ses som ett fristående initiativ, utan som en samlande tillämpning där resultat från olika insatser omsätts i konkreta tjänster och lösningar.

Genom att knyta samman pågående initiativ kan staten stärka sin förmåga att utveckla sammanhängande digital service och skapa ett mer enhetligt digitalt möte för privatpersoner och företag.

6.4.1 Samlad bedömning av förslagets effekter

Förslagen innebär att en gemensam digital ingång kan etableras som en långsiktig del av Sveriges digitala infrastruktur - Ena. Det skapar förutsättningar för en mer sammanhängande offentlig service och ett mer samlat digitalt möte mellan privatpersoner, företag och offentlig förvaltning.

För privatpersoner och företag innebär detta enklare kontakt med offentlig förvaltning, bättre överblick över vad som behöver göras i olika situationer och mer användarvänliga tjänster som utgår från verkliga behov.

För offentlig förvaltning kan förslagen bidra till stärkt samverkan, ökad återanvändning av gemensamma lösningar och en successiv uppbyggnad av de gemensamma förmågor som krävs för att utveckla sammanhängande digital service.

Förslagen stärker även förutsättningarna att använda ny digital teknik och artificiell intelligens i offentlig förvaltning, exempelvis genom AI-baserad vägledning, digital identitet, verifierade intyg och mer proaktiva tjänster. Fortsatt behovsdriven utveckling av förvaltningsgemensamma och nationella lösningar inom Ena kan ytterligare stärka den nytta som privatpersoner och företag kan uppleva med den gemensamma digitala ingången och andra samhällsnyttor i stort. Exempel på detta är förbättrad datadelning, utveckling av digitala fullmakter och ombud som kan bidra till ökad

inkludering och gemensamma lösningar för identitet och verifierad information som kan bidra till att stärka den offentliga förvaltningens digitala förmåga i kris och beredskap.

6.4.1 Konsekvenserna av förslag

Förslagen kan göra kontakten med offentlig förvaltning enklare för privatpersoner och företag. När tjänster utvecklas utifrån deras situationer blir det lättare att förstå vad som behöver göras, hitta rätt information och få stöd genom hela processen. En gemensam digital ingång kan därmed bidra till en mer sammanhållen och användarvänlig offentlig service.

För statliga myndigheter innebär förslagen att utveckling i större utsträckning behöver ske gemensamt. Det kräver att myndigheter bidrar med information, tjänster och kompetens samt deltar i gemensamma utvecklingsinsatser. Detta medför initialt ökade kostnader och behov av anpassning av befintliga arbetssätt. På sikt kan effektiviseringar uppnås genom ökad återanvändning och minskat dubbelarbete. Vi har inte kvantifierat dessa effekter och konsekvenser kopplade till etableringen av en gemensam digital ingång. Det är ett arbete som bör genomföras inom ramen för Uppdrag 1 enligt ovan.

Kommuner och regioner berörs på motsvarande sätt. De behöver kunna bidra till utvecklingen av den gemensamma digitala ingången. Även detta medför resursbehov och kostnader. Samtidigt kan nyttan för användarna öka genom att kommunala och regionala tjänster blir enklare att hitta och använda i ett större sammanhang. Kostnader för analoga medborgarmöten och egna digitala tjänster kan också minska. Även detta bör analyseras ytterligare inom ramen för Uppdrag 1.

Förslagen innebär att utvecklingen bör ske i linje med fortsatta utvecklingen av Ena- Sveriges digitala infrastruktur. Det kan bidra till ökad användning av gemensamma tjänster och standarder samt till bättre interoperabilitet och datadelning mellan offentliga aktörer. Ett arbete som utgår från konkreta situationer gör det också tydligare vilka gemensamma lösningar som behöver utvecklas eller vidareutvecklas. På så sätt kan den nationella digitala infrastrukturen utvecklas utifrån faktiska behov med koppling till offentlig service. Även det kan minska kostnader för statliga myndigheter, kommuner och regioner som inte själva behöver utveckla samma lösningar parallellt.

Etableringen av den gemensamma digitala ingången innebär inledningsvis kostnader för utveckling, samordning och etablering, både för Digg och andra aktörer som deltar i arbetet. På längre sikt finns potential till effektiviseringar genom ökad återanvändning av gemensamma lösningar och minskat behov av parallell utveckling. De ekonomiska konsekvenserna behöver analyseras vidare inom ramen för de föreslagna uppdragen samt i berörda myndigheters ordinarie budgetprocesser. Post- och telestyrelsen har i budgetunderlaget för perioden 2027 – 2029 föreslagit att anslaget 2:7 ap 1 höjs med 25,0 miljoner kronor för 2027, med 40,5 miljoner kronor för 2028 samt med 34,0 miljoner kronor för 2029 avseende punkt 21 a "Gemensam digital ingång – ett första samlat digital möte med det offentliga (Digg)".¹⁰⁶ Behoven av finansiering behöver uppdateras om ett föreslaget arbete

¹⁰⁶ Post- och telestyrelsen, 2026, Budgetunderlag 2027-2029.

initieras när kunskapen om vad som behövs blivit större. Det finns idag inga uppskattningar av övriga myndigheters kostnader för föreslagna uppdrag.

Förslagen innebär också behov av rättsliga analyser och eventuellt författningsändringar, särskilt i frågor om ansvar, styrning och anslutning, datadelning, digitala ombud och företräderskap och användningen av AI. Syftet är att skapa ett stabilt och långsiktigt ramverk som gör det möjligt att utveckla den gemensamma digitala ingången som en del av den nationella digitala infrastrukturen (Ena).

Förslagen bidrar till genomförandet av regeringens digitaliseringsstrategi för 2025–2030. Förslagen bidrar direkt till delmålet ”Sverige bör etablera en gemensam digital ingång som samlar de viktigaste digitala tjänsterna inom offentlig förvaltning. Ingången ska vara enkel, trygg och användarvänlig och ge både medborgare och företag möjlighet att hantera sina ärenden smidigt och säkert.” inom området den offentliga förvaltningens digitalisering.

Förslagen bidrar också till det övergripande målet för förvaltningens digitalisering enligt vilket ”Sverige ska ha en offentlig förvaltning som förenklar och bidrar till minskad administration genom användarvänliga, säkra och trygga digitala tjänster som effektiviseras med hjälp av AI- och datadriven utveckling.” och bedöms även kunna bidra till delmålet ”Alla digitala tjänster och system inom den offentliga förvaltningen, både interna och externa, ska vara användarvänliga, lättförståeliga och tillgängliga för användare.”

Förslagen bedöms även bidra till de tre delmål som redovisas under rubriken ”En effektivare AI- och datadriven offentlig förvaltning”¹⁰⁷ samt till delmålet ”Sverige ska ha en sammanhållen och effektiv styrning av digitaliseringen av den offentliga förvaltningen, där en tydlig ansvarsfördelning, långsiktig finansiering och gemensamma prioriteringar möjliggör en innovativ, effektiv, samordnad och användarvänlig verksamhet som levererar hög samhällsnytta.”

I den utsträckning som förslagen berör företags kontakter med det offentliga bidrar de även till delmålet om att ”Företagens kontakter med statliga myndigheter ska vara smidiga och enkla samtidigt som deras administrativa kostnader ska minska genom digital omställning och användning av ny teknik, som AI.” Förslagen kan även komma att bidra till de delmål som återfinns i digitaliseringsstrategin under rubriken ”Tillförlitlighet och säkerhet”¹⁰⁸

Sammantaget bidrar förslagen till att omsätta digitaliseringsstrategins mål i praktisk utveckling, samtidigt som de adresserar de strukturella utmaningar och tar till vara på de möjligheter som identifierats i rapporten.

¹⁰⁷ Regeringskansliet, 2025, Sveriges digitaliseringsstrategi 2025-2030, sid. 26.

¹⁰⁸ Ibid., sid. 50.