

Verksamhets- och it-utveckling

Svar på regleringsbrevsuppdrag



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	i
Verksamhets- och it-utveckling.....	1
Ny lösning bostadstillägg (NBT)	1
Webb-programmet	2
Elektroniskt utbyte inom EU.....	3
Aidentifiering av testdata.....	4
Nya förmånssystem i programmet NextGen.....	4
Inkomstpensionstillägg	5

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten har i regleringsbrevet för 2020 fått i uppdrag att redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har genomförts under föregående år och som planeras innevarande och kommande tre år.

Myndigheten har tolkat att de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna i huvudsak avser de stora projekt som ingår i investeringsbudgeten, dvs. projekt med en budget över 20 mnkr.

Vi redovisar därmed sex större verksamhets- och it-utvecklingsinsatser. De avser insatser som är avslutade föregående år, som pågår samt den stora insats som kommer präglade myndigheten de kommande åren.

De redovisade verksamhets- och it-utvecklingsinsatser är;

- Nya Bostadstillägg (NBT) – utveckling av systemstöd som syftar till att öka effektiviteten och kundnyttan i handläggningen av förmånen Bostadstillägg. Projektet är avslutat.
- Webb-programmet – ny plattform, ny arkitektur och nytt arbetssätt för att leverera funktionalitet på webben med syfte att bibehålla myndighetens kundnöjdhet på webben. Programmet är avslutat.
- Elektroniskt utbyte inom EU (EESSI) – pågående satsning för övergång från manuellt till elektroniskt utbyte av information gällande gemensamma kunder mellan medlemsländernas socialförsäkringsinstitutioner inom EU/EES.
- Avidentifiering av testdata (AVI) – pågående satsning för att genomföra de nödvändiga förändringar som behövs för att säkerställa att myndighetens arbete med avidentifierat testdata är förenligt med dataskyddsförordningen.
- Den stora satsning som planeras innevarande och kommande år drivs inom programmet NextGen. Myndigheten har till följd av pensionsöverenskommelsen i december år 2017¹ fattat beslut att bygga om stora delar av de IT-kärnsystem som beräknar och tillhandahåller den allmänna pensionen. Införandet av inkomstpensionstillägg (IPT) har medfört att programmet har planerats om. Programmet som driver förändringen väntas pågå i flera år framöver och kommer under denna period konsumera en stor del av Pensionsmyndighetens gemensamma utvecklings- och förvaltningskapacitet.
- Inkomstpensionstillägg (IPT) – utveckling av systemstöd för den nya förmånen som är ett tillägg till den allmänna pensionen.

¹ Reformering av fondtorget realiserar inte inom ramen för NextGen.

Verksamhets- och it-utveckling

I regleringsbrevet för 2020 har Pensionsmyndigheten fått i uppdrag att redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har genomförts under föregående år och planeras innevarande och kommande tre år på Pensionsmyndigheten. Redovisningen skulle ske vid två tillfällen, 2 mars år 2020 samt 1 mars år 2021.

Redovisningen innehåller också:

- Förväntad och realiserad nytta i förhållande till investeringsbudget, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter och när effekter förväntas uppstå.
- De effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhets- och it-utveckling som genomförts under året eller tidigare.

Vi har i denna redovisning valt att belysa sex större projekt. De avser projekt som är avslutade föregående år, som pågår samt den stora insats som kommer prägla myndigheten de kommande åren och drivs inom programmet NextGen. Utöver detta ser vi att myndigheten kommer lägga resurser på genomförande av steg två i reformeringen av Fondtorget under de kommande åren.

Myndigheten har från år 2021 fått extra medel för arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Planering av detta arbete pågår, och omfattningen är därför i skrivande stund inte klar.

Ny lösning bostadstillägg (NBT)

Handläggning av bostadstillägg har under många år haft problem med låg måluppfyllelse avseende kvalitet och produktivitet. Handläggningssystemen har erbjudit lite eller inget stöd för att underlätta handläggningen, som istället har präglats av manuella inslag med behov av stödsystem.

Syftet med projektet var att utveckla en ny lösning för produktion av förmånen bostadstillägg. Detta inkluderar nya systemlösningar hos både Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan. Det innebär även en ändrad och mer effektiv handlägningsprocess av BT-ärenden.

Projektet har pågått sedan april 2017 och avslutades i april 2020. Implementeringsfasen med flytt och avarbetning av gamla ärenden har pågått tom oktober 2020. Effekter följs upp from våren 2021.

Förväntade effekter:

- Förbättrat stöd för kunden i form av bättre funktioner för självservice på webben. Enklare och snabbare beslut till kund samt bättre och mer digitaliserad kommunikation med kund.
- Högre kvalitet och ökad effektivitet i handläggning av BT inklusive snabbare beslut, färre fel, färre återkrav och delvis automatiserad handläggning. Följs upp fr.o.m. 2021 till januari 2025.

- Mer användarvänlig och effektiv handläggning av BT i en samlad handläggningsmiljö med bättre systemstöd och nöjdare handläggare.
- Infört stöd för nya lagkrav till årsskiftet 2019/2020. Effekten uppfyllt.

Kostnaden blev 196 mnkr, varav 122 mnkr för Pensionsmyndigheten och 74 mnkr för Försäkringskassan. Ursprungligen var förväntad kostnadsbesparing aggregerat under 5 år 195 mnkr och ökad förvaltningskostnad under samma period med 2,1 mnkr. Det gav en beräknad återbetalningstid av hela projektkostnaden på 5,1 år.

Den utökade informationsinhämtningen förväntas dessutom succesivt minska felutbetalningar kraftigt fram till år 2025.

Webb-programmet

Kunder och marknad kräver alltmer digitaliserade tjänster och förmågan att utveckla och förbättra tjänster och information i ett allt högre tempo. De förutsättningar för snabb, flexibel, effektiv och kundcentrerad utveckling som fanns innan programmets start bedömdes vara för små.

Syftet med programmet var att förbereda Pensionsmyndigheten för att möta den digitala samhällsutvecklingen och därmed bidra till att besökarna på Pensionsmyndighetens webb är nöjda genom att:

- Modernisera den digitala IT-arkitekturen för att minska risker och öka kostnadseffektivitet i utveckling
- Testa moderna och mer flexibla arbetssätt som ger snabbare kundnytta och högre medarbetartillfredsställelse
- Bygga om befintlig webb och befintliga tjänster så de blir mer kundanpassade (livshändelser och informationsstruktur) och responsiva för ökad kundnytta

Programmet har startade år 2015 och det sista projektet Mina sidor och e-tjänster sattes i produktion december 2019. Programmet avslutades i början av år 2020.

Förväntade interna effekter:

- Skapa förutsättningar för att kunna leverera kundnytta snabbare. Effekten har uppfyllts. Mätning har gjorts av leveransledtid före och efter nytt agilt arbetssätt implementerats. Inom webbprogrammet har arbetssätt och teknik för kontinuerliga leveranser utvecklats. Det gör att det går att leverera funktionalitet på webben flera gånger i veckan. I mars 2019 fattade ledningen beslut att utvärdera införande av agilt arbetssätt för all verksamhetsnära it-utveckling även utanför webb-området. Arbeta pågår med att beskriva och föreslå de arbetssätt som behövs för att få en effektivare och mer flexibel utvecklings- och förvaltningsverksamhet.
- Skapa förutsättningen att mer flexibelt kunna lägga till, stänga ner och distribuera tjänster. Effekten har uppfyllts. En ny arkitektur för webb har införts.

- Skapa förutsättningar för att nå ut till större målgrupper genom att erbjuda webb och tjänster som är användarvänliga i mobila plattformar. Effekten har uppfyllts. Samtliga tjänster på befintlig webb är utvecklade som responsiva tjänster.
- Kostnadsbesparingar för webbkampanjer med 0,5 mnkr årligen. Effekten har uppfyllts.

Förväntade externa effekter:

- Besökarna upplever att de är nöjda med Pensionsmyndighetens webb. Effekten uppfylldes inte tillräckligt, nöjdheten nådde inte upp till önskat målvärde. En förklaring till resultatet är att kundresan inte är intuitiv nog. För närvarande pågår projektet Tillgänglighet på externwebben som gör Anpassningar för personer med funktionsnedsättning.
- Besökaren på Pensionsmyndighetens webb och mobila tjänster ska uppleva att den är anpassad efter sina behov, förutsättningar och situation. Effekten har uppfyllts.
- Besökare på Pensionsmyndighetens webb och mobila tjänster ska uppleva att de får svar på sina frågor och kan genomföra sina ärenden. Effekten har uppfyllts.

Kostnad blev 31 mnkr och total kostnad för hela webb-programmet 125 mnkr. Små kostnadsbesparande effekter, ingen förväntad återbetalningstid.

Elektroniskt utbyte inom EU

Enligt EU-förordning 883/2004 samt tillämpningsförordning 987/2009 ska kommunikation mellan institutionerna i EU:s medlemsstater ske via elektroniskt utbyte i specifika flöden via elektroniska strukturerade dokument.

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) syftar till en övergång från manuellt till elektroniskt utbyte av information gällande gemensamma kunder mellan medlemsländernas socialförsäkringsinstitutioner inom EU/EES.

Projektet har under hösten 2020 gjort de första leveranserna. Det har innefattat att den nya EU-gemensamma handläggarklienten RINA installerats, den första integrationen mellan RINA och handläggning i Pensionsmyndighetens interna handläggningssystem är på plats samt att de första (av flera) handläggningsflöden har satts i produktion.

Under första kvartalet 2021 planeras de sista delarna i projektet att levereras.

Förväntade effekter:

- Pensionsmyndigheten uppfyller EU-förordningens krav (samt beslut E7 i Administrativa kommissionen) att kommunikation sker elektroniskt.

- Minskade kostnader för porto, skanning och papper med anledning av övergång från manuellt till elektroniskt utbyte.

Investeringsbudget saknas i regleringsbrevet då ursprungliga planer innebar en kostnad under 20 mnkr. Projektet har planerats om under år 2020. Den beräknade kostnaden är idag 27 mnkr.

Orsaken till kostnadsökningen hänförs till dels förlängd projekttid och dels till behov av externa resurser för utveckling på grund av många prioriterade projekt inom myndigheten, främst Inkomstpensionstillägg.

Avidentifiering av testdata

Dataskyddsförordningen har börjat tillämpas från den 25 maj 2018 med syftet att stärka integriteten för enskilda genom att ge större kontroll över sina personuppgifter.

Syftet med projektet är att genomföra de nödvändiga förändringar som behövs för att säkerställa att myndighetens arbete med avidentifierat testdata är förenligt med dataskyddsförordningen. Det finns ett beroende till leveranser inom Försäkringskassans projekt RATLA.

Projektet har pågått sedan år 2018 och beräknas avslutas hösten 2021

Förväntade effekter

- Hanteringen av personuppgifter inom test och utveckling uppfyller kraven i dataskyddsförordningen. Att vi har höjt säkerhetsnivån i vår hantering av testdata till den nivå som är acceptabelt enligt förordningen.

Investeringsbudget saknas i regleringsbrevet då ursprungliga planer innebar en kostnad under 20 mnkr. Projektet har planerats om under år 2020. Den beräknade kostnaden är idag 21 mnkr.

Orsaken till kostnadsökningen är det stora utvecklingsbehov som finns på Pensionsmyndigheten. Andra projekt och aktiviteter har prioriterats av myndigheten varför projektets arbete gått långsamt. Även förseningar inom Försäkringskassans projekt RATLA har bidragit till att tidplanen förskjutits.

Nya förmånssystem i programmet NextGen

Pensionsöverenskommelsen i pensionsgruppen i december år 2017² innebär behov av genomgripande förändringar av Pensionsmyndighetens it-system under en lång rad år. Till följd av överenskommelsen och livscykelhantering av systemen har myndigheten fattat beslut om att bygga nya förmånssystem som beräknar och tillhandahåller allmän pension och efterlevandepension. Målet är en mer förändringsbar och kostnadseffektiv förvaltning genom att systemen förvaltas i samma organisation som övriga system och genom att de byggs om i en mer modern och flexibel arkitektur.

² Reformering av fondtorget realiserar inte inom ramen för NextGen.

Införandet av inkomstpensionstillägg (IPT) har medfört att programmet har planerats om. Förändringarna utifrån pensionsöverenskommelsen som träder ikraft januari 2023 införs i befintligt systemstöd hos Försäkringskassan. Arbetet med de nya förmånssystemen har flyttats fram då utvecklingsresurserna behöver fokusera på IPT. Förändringarna utifrån pensionsöverenskommelsen som trädde ikraft januari 2020 har införts utanför programmet i befintligt systemstöd.

Syftet med programmet är att genomföra nödvändiga förändringar för att implementera de lagändringar som är inom ramen för Pensionsöverenskommelsen 2017² samt att på längre sikt bygga nya förmånssystem baserade på en ny förmånsarkitektur för att säkerställa förvaltningsbarhet, säkerhet och hantering av en ökad reformtakt.

Programmet startade i augusti 2019 och förväntas pågå i cirka sju år. Under denna period kommer programmet konsumera en stor del av Pensionsmyndighetens gemensamma utvecklings- och förvaltningskapacitet, vilket begränsar myndighetens möjligheter att driva annan större utveckling.

Förväntade effekter:

- Pensionsmyndigheten uppfyller kraven i Pensionsöverenskommelsen 2017²
- Pensionsmyndighetens förmånsarkitektur för allmän pension och efterlevandepension äger en större förändringsbarhet och därmed möjlighet att realisera eventuellt kommande förändringar inom pensionssystemet.

Investeringsbudget för Pensionsmyndigheten i regleringsbrevet är 713 mnkr från 2019 och framåt för Nya förmånssystem inom programmet NextGen och Inkomstpensionstillägg. Aktuell beräknad total kostnad är 854 mnkr, varav 715 mnkr på Pensionsmyndigheten och 138 mnkr på Försäkringskassan.

Satsningarna har inga förväntade kostnadsbesparande effekter och därmed ingen återbetalningstid. I och med att inkomstpensionstillägg är en ny förmån kommer det att leda till nya löpande handläggnings- och förvaltningskostnader.

Inkomstpensionstillägg

Pensionsmyndigheten fick i uppdrag i regleringsbrevet för 2020 att planera för ett införande av en ny pensionsförmån. Förslaget kring hur förmånen är utformad framgår av Ds 2020:7 Inkomstpensionstillägg.

Syftet med projektet är att införa den nya förmånen, som är ett tillägg till den allmänna pensionen och som riktar sig till pensionärer som har haft ett långt arbetsliv med relativt låg lön. Inkomstpensionstillägget ska träda i kraft den 1 februari 2021, men börja utbetalas från och med den 1 september 2021.

Projektet har pågått sedan mars 2020. Beräknat avslut är i december 2021.

Förväntade effekter:

- Pensionsmyndigheten ska kunna besluta om inkomstpensionstillägget (IPT) i samband med nyansökan om allmän pension. Förmånen ska också kunna ändras.
- Pensionsmyndigheten ska kunna betala ut och redovisa IPT som en egen delförmån.
- Alla befintliga pensionärer ska ha fått rätten till IPT prövad.
- Pensionsmyndigheten har förbättrat hanteringen kring utländsk pension.

Investeringsbudget beskrivs ovan som en del av investeringsbudgeten under Nya förmånssystem i programmet NextGen.

www.pensionsmyndigheten.se

