



Kopia till  
Utbildningsdepartementet

## REMISSVAR

1 (8)

Datum  
2017-08-28

Vårt diarienummer  
2017-110-4471

Ert datum  
2017-05-17

Er beteckning  
UD2017/08107/HI

Utrikesdepartementet  
Enheten för internationell handelspolitik och  
EU:s inre marknad

103 33 STOCKHOLM

### **KOM (2017) 256 Förslag till EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012.**

#### **Sammanfattning**

De bärande idéerna bakom förslaget är goda och av central betydelse, utformningen är dock i flera delar otydlig på ett sätt som gör det svårt att bedöma om förslaget är fullt ut ändamålsenligt utformat. Centrala studiestödsnämnden (CSN) kan därför inte tillstyrka förslaget i dess nuvarande utformning. Ett uppfyllande av förordningens krav kommer att kräva avsevärda resurser för CSN för både införande och fortsatt förvaltning.

CSN lämnar följande synpunkter i de delar förslaget berör myndigheten som en statlig myndighet.

- CSN är positiv till att förslaget innehåller en inkorporering av internationella EU-komponenter såsom e-IDAS och gränsöverskridande betallösningar.
- CSN ser ett behov av att specifikationerna rörande kraven för assistans- och problemlösningstjänster tydliggörs.
- CSN ser ett behov av att kvalitetskraven för den sökbara information som ska publiceras på portalen tydliggörs.
- Den föreslagna lösningen för kvalitetsövervakning framstår varken ändamålsenlig eller effektiv. CSN vill understryka vikten av att bristfällig eller felaktig information rättas till, alternativt snarast tas bort för att säkerställa en tillförlitlig portal.

---

#### **CSN Huvudkontoret**

Postadress  
851 82 Sundsvall

Telefon  
060-18 60 00

Telefax  
060-18 61 93

Webbadress  
[www.csn.se](http://www.csn.se)

## Allmänna synpunkter

CSN välkomnar en digital tjänst som kan användas av samtliga EU-medborgare och innehåller information om rättigheter och möjligheter på den inre marknaden samt en möjlighet att ta del av tjänster och förfaranden på ett effektivt sätt. Med hjälp av digitala tjänster är det möjligt att minska den administrativa bördan för EU-medborgare påtagligt, vilket torde vara en viktig del i framtagandet av nya EU-gemensamma plattformar.

CSN vill understryka vikten av korrekt, uppdaterad och lättillgänglig information samt ett enhetligt och konsekvent format för informationsdjup och informationsmängd. Detta är nödvändigt för att säkerställa en tillförlitlig och användarvänlig portal.

CSN vill även understryka vikten av att anpassa den föreslagna portalen utifrån faktiska användningsmönster på webben, där söktjänster och specifika informationstjänster dominerar marknaden. En centraliserad lösning i form av en gemensam portal kan vara svår och kostsam att förvalta och hålla uppdaterad. Ett alternativ till en centraliserad lösning skulle kunna vara EU-standardiserade format vilka reglerar informationsutbyten och e-tjänster samt information hos berörda myndigheter om dessa tjänster så att de enkelt kan hittas och användas efter behov.

CSN vill poängtera att förslaget är omfattande och kommer att kräva förändringar i den nationella regleringen på området. Det bör därför övervägas ett stegvis införande av förslaget. Genomförandet kan till exempel delas upp så att de delar som avser tillgängliggörande av information om regler, rättigheter och skyldigheter genomförs först, medan e-förfaranden och elektroniska bevis som kräver regelanpassningar och har beroenden till eIDAS-förordningen genomförs i ett senare steg.

För att motivera användandet av den föreslagna portalen torde en lösning baserad på engångsprincipen (once-only) vara av avgörande vikt. Ett säkert och effektivt system för att förflytta information mellan myndigheter inom EU skulle fungera som incitament för att öka användningen av portalen. För att uppnå principen kommer dock ett förhållandevis omfattande arbete att krävas. Förfarandet förefaller kräva både ett införande av eIDAS-förordningen<sup>1</sup> samt en gemensam informationsmodell och ett gemensamt

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 910/2014 av den 23 juli 2014.

gränssnitt för att reglera utbyte och flöde av information. I detta arbete krävs att regleringen i dataskyddsförordningen<sup>2</sup> beaktas och efterföljs.

## Särskilda synpunkter

### Artikel 4. Tillgång till information

Artikeln ställer krav på myndigheten att ge allmänheten tillgång till lättillgänglig, onlinebaserad information rörande rättigheter, skyldigheter, relevanta regler samt information om de assistans- och problemlösningstjänster som regleras i förslaget.

På CSN:s webbplats, csn.se, finns information rörande studiehjälp och studiemedel, tillika rättigheter, skyldigheter och relevanta förfaranden på i dagsläget 26 olika språk. Syftet med webbplatsen är att ge träffsäker vägledning och service som bidrar till ökad nöjdhet och tidsbesparing. Det betyder ett stort fokus på information kring skyldigheter och rättigheter gällande studiestöd och hemutrustningslån. Den information som finns har dock en betydande variation vad gäller djup och detaljrikedom mellan olika språk. På engelska finns en i stora delar komplett informationsbas medan det för övriga språk lämnas ytterst översiktlig information. Någon information angående hjälp- och problemlösningstjänster finns inte tillgänglig.

Sammanfattningsvis uppfyller CSN alltså förordningens föreslagna krav på information på svenska och ytterligare ett språk, engelska.

### Artikel 6. Tillgång till assistans- och problemlösningstjänster

Artikeln reglerar medlemsstaternas och kommissionens skyldighet att bereda en enkel tillgång till de hjälp- och problemlösningstjänster som regleras i 2.2.c.

I dagsläget har CSN inte tillgång till en dylik tjänst. CSN ser ett behov av tydligare specifikationer rörande kraven för de assistans- och problemlösningstjänster som föreslås.

CSN uppfattar förslaget som att det ska finnas tillgång till assistans- och problemlösningstjänster för de som behöver ytterligare information eller hjälp utöver det som finns på portalen. Det krävs dock närmare specificering rörande tillgängligheten av nämnda assistans- och problemlösningstjänst, vilka kontaktkanaler som krävs, huruvida det finns ett krav på bemanning och i så

---

<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016.

fall i vilken utsträckning, vart huvudmannskapet för tjänsten ska ligga samt hur kostnaden för densamma ska fördelas.

### **Artikel 7. Kvaliteten på information om rättigheter, skyldigheter och regler**

Artikeln redogör för de krav som gäller för den information som ska tillhandahållas på portalen. Informationen ska vara korrekt och omfatta de uppgifter som användarna behöver känna till för att kunna utöva sina rättigheter i överensstämmelse med gällande regler och skyldigheter. Det finns också reglerat att informationen vid behov ska innehålla hänvisningar, länkar och tekniska specifikationer tillsammans med andra krav.

Idag har CSN en utförlig, välstrukturerad, digital databas tillgänglig på den egna hemsidan, [csn.se](https://csn.se). Informationen är utförlig och korrekt, försedd med länkar och hänvisningar samt har sitt stöd i lagtext. Webbplatsen följer de riktlinjer som tagits fram av e-legitimationsnämnden.<sup>3</sup> Det finns information om när skrivelserna publicerades och när den senaste uppdateringen genomfördes. CSN strävar efter att språket på hemsidan ska vara klart och tydligt samt anpassat utefter den tilltänkta målgruppen. I vissa fall redogörs för vilken del av organisationen som är ansvarig för informationsinnehållet. Under november månad 2017 kommer en ny version av webbplatsen att publiceras. Ambitionen har varit att den nya webbplatsen ska vara ännu mera välstrukturerad och tydlig.

Som en följd av att CSN inte har en hjälp- och problemlösningstjänst på det sätt som beskrivs i förslaget finns det heller inte länkar till densamma på webbplatsen. Det finns heller inte information om sidansvarig på alla sidor på webbplatsen. Den information som finns tillgänglig, speciellt vad rör information på mer detaljerad nivå är främst tillgänglig på svenska och i vissa fall på engelska.

CSN anser att det i dagsläget inte framgår huruvida den information som tillhandahålls på portalen ska vara uttömmande eller inte, eller om det räcker att bara länka till relevant information på den nationella hemsidan. I det fall det är möjligt att endast länka till berörd information på den nationella hemsidan vill CSN lyfta frågan om sökverktyget och dess funktion, då minskad informationstillgång på portalen riskerar leda till ett mer begränsat träffresultat och således mindre mängd tillgänglig information för användaren.

---

<sup>3</sup> Riktlinjerna går att återfinna på <https://webbriktlinjer.se/>.

Det är av stor vikt att den fortsatta beredningen av förordningen klargör dessa delar.

CSN vill också poängtera att den hänvisning som finns i artikel 7, till artikel 2.2a, inte är korrekt. Så som den svenska versionen är utformad borde hänvisningen istället vara till artikel 2.3d.

### **Artikel 8. Kvalitén på information om förfaranden**

Artikeln reglerar myndigheternas och kommissionens gemensamma ansvar att säkerställa en tydlig och användarvänlig formatering av ett antal informationspunkter innan ett förfarande påbörjas och identifiering sker. Nedan följer en genomgång av hur CSN idag uppfyller ställda krav.

#### *De olika stegen i förfarandet*

På sidan Söka studiemedel samt Studera Utomlands på csn.se finns information om de olika stegen i förfarandet att söka studiemedel. Där finns även information om vad som händer efter ansökan. Denna information finns även tillgänglig på engelska på sidan From application to payment. Utöver detta finns instruktionsfilmer på flertalet andra språk.

#### *De godtagna metoderna för autentisering, identifiering och undertecknande i förfarandet*

På cns.se finns en tabell vilken på ett grundligt sätt redogör för vilken nivå av autentisering som krävs för att tillgodogöra sig de förfaranden som erbjuds.

Vad gäller ansökan om studiehjälp är informationen inte lika utbyggd och det finns inte en steg-för-steg förklaring på samma sätt som för studiemedel. Det är heller inte möjligt att ansöka om studiehjälp elektroniskt varför handläggningen sker manuellt.

#### *Typ av och format på bevis som måste tillhandahållas*

I det fall en student studerat med studiemedel tidigare måste CSN få in ett bevis på att studenten i fråga nått upp till de lagstadgade minimikraven för studieresultat. I det fall skolan inte skickat in bevis ska studenten göra det. Detta framkommer, både på den svenska och på den engelska sidan.

*De möjligheter som finns till ändring av beslut eller överklagande i händelse av tvister med behöriga myndigheter avseende resultatet av ett förfarande*

Det är möjligt att ta del av information om överklagan och ändringar utan att först behöva logga in.

*I förekommande fall tillämpliga avgifter och metod för onlinebetalning*

Det finns tillgänglig information om onlinebetalning.

*Beräknad tid för slutförande av förfarandet samt alla tidsfrister*

På sidan *När kommer pengarna* är det möjligt för studerande att skaffa sig en uppfattning om hur lång tid det kommer ta innan pengarna betalas ut. Det är dock endast en generell uppskattning som erbjuds. För en precis beräkning av slutförandetid skulle ytterligare reglering krävas.

*Det eller de språk som förfarandet kan utföras på*

Det framkommer på hemsidan att blanketter endast finns att tillgå på svenska. Detsamma gäller för de e-tjänster som erbjuds. Det är således endast möjligt att ansöka om studiehjälp och studiemedel på svenska.

CSN ser ett behov av tydliga kvalitetskrav för den sökbara information som ska publiceras på portalen. Specifikationer för den sökbara information som ska finnas på portalen ska syfta till att förenkla gränsdragningen rörande vilken information som kan tillhandahållas på den nationella webbplatsen och vilken information som ska tillhandahållas via portalen.

#### **Artikel 11. Gränsöverskridande tillgång till onlineförfaranden**

De förfaranden som erbjuds via portalen ska uppfylla vissa krav. Bland annat ska de vara tillgängliga på minst ett språk utöver nationalspråket, tillgängligheten får inte begränsas av nationella formatkrav i formulärfält, eIDAS-förordningen<sup>4</sup> ska vara implementerad, det ska vara möjligt att framställa bevis och det ska vara möjligt att använda gränsöverskridande betalningslösningar.

---

<sup>4</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 910/2014 av den 23 juli 2014.

I dagsläget finns delar av myndighetens webbsida översatt till engelska. Det är möjligt att läsa på en generell nivå om de möjligheter till studiehjälp och studiemedel som finns för studerande i Sverige. De formulärfält som finns för att söka studiemedel är inte begränsade till nationella formatkrav. Det är däremot inte möjligt att identifiera sig, signera eller autentisera handlingar med hjälp av en annan e-legitimation än tjänster som erbjuds av BankID och Telia.

#### **Artikel 14. Kvalitetsövervakning**

För att kontrollera uppfyllandet av kvalitetskraven hos den information som finns tillgänglig på portalen, hjälp- och problemlösningstjänsternas funktion, vilken information som saknas eller är felaktig och så att beskrivningen av förfaranden är korrekt ska enligt förslaget en nationell samordnare tillsättas.

CSN anser att förslaget om en nationell samordnare och det beskrivna förfarandet för kvalitetsövervakning är invecklat och tidsödande.

CSN vill understryka vikten av att bristfällig eller felaktig information rättas alternativt snarast tas bort. Detta för att säkerställa en tillförlitlig portal. Hur kontrollen av den information och de förfaranden som finns tillgängliga på portalen ska utföras bör därför bli föremål för fortsatt utredning.

#### **Artikel 21-23. Insamling av användaråterkoppling och statistik**

Artiklarna innehåller reglering rörande insamling av användaråterkoppling och statistik. Kommissionen ska förse användarna med ett användarvänligt verktyg som de kan använda för att lämna anonyma kommentarer om både portalen som sådan och om den inre marknaden. Detta ska ske i syfte att förbättra portalens funktionalitet. Verktyget ska länkas till från alla webbplatser som ingår i portalen. Ifall en behörig myndighet har ett eget återkopplingsverktyg är det möjligt att använda det, förutsatt att det når upp till samma nivå som det kommissionen erbjuder.

I dagsläget använder CSN webbsidan för att genomföra kundundersökningar. Det sker också återkoppling genom den synpunktshantering som finns på csn.se. Utöver detta är det möjligt att kontakta webbredaktionen via ett e-brevsformulär på csn.se. Det saknas dock ett mer permanent återkopplingsverktyg.

I dagsläget har dock CSN inte någon återkopplingsmöjlighet motsvarande det verktyg som beskrivs i förordningen.

**Kostnader**

Det går inte att på nuvarande förslag till förordning beräkna de kostnader som ett uppfyllande av förordningen skulle innebära. Det går emellertid att konstatera att ett uppfyllande av kraven kommer att kräva avsevärda resurser för CSN för både införande och fortsatt förvaltning.

Beslut om detta remissvar har fattats av chefsjuristen Åke Svensson efter föredragning av verksjuristen Martin Hamrin. I arbetet med remissvaret har även it-strategen Hans Söderlund samt verksamhetsutvecklarna Viktoria Hagelstedt, Ingela Abrahamsson och Anna Emilsson deltagit.

Åke Svensson

Martin Hamrin