

Bilaga 2.

Enkät om automatiserat beslutsfattande



RiR 2020:22

Automatiserat beslutsfattande i statsförvaltningen

– effektivt, men kontroll och uppföljning brister

Innehåll

Introduktion	3
Enkät	4
Förteckning över automatiserade beslutsprocesser 2019	13
Enkät svar	22

Introduktion

Enkäten skickades till de 14 statliga myndigheter som under hösten 2019 svarade ja på Riksrevisionens fråga om huruvida de har automatiserat beslutfattande gentemot privatpersoner och företag. Av dessa 14, svarade 13 myndigheter på enkäten. Enkäten skickades ut under mars 2020 med en svarstid på tre veckor. Till följd av coronapandemin fick flera myndigheter utökad svarstid, i vissa fall fram till maj 2020.

De myndigheter som svarade på enkäten var:

- Arbetsförmedlingen
- Bolagsverket
- Centrala studiestödsnämnden
- Försäkringskassan
- Kronofogdemyndigheten
- Lantmäteriet
- Migrationsverket
- Pensionsmyndigheten
- Skatteverket
- Statens tjänstepensionsverk
- Transportstyrelsen
- Tullverket
- Universitets- och högskolerådet.

I följande tre kapitel presenteras enkätfrågorna, en förteckning över myndigheternas automatiserade beslutsprocesser (resultaten av enkätfråga 3–4) respektive enkätsvaren (resultaten av enkätfråga 5–29).¹

¹ Enkätfråga 2 syftade till att se hur myndigheternas kostnader och personalsammansättning har förändrats över en tioårsperiod samt om detta går att koppla samman med när processerna automatiserades på myndigheten. Dessa enkätsvar visade sig vara så pass osäkra och ojämförbara – både över tid och mellan myndigheter – att vi valde att inte använda dem i granskningen.

Enkät

Definitioner

Artificiell intelligens

Artificiell intelligens avser system som uppvisar intelligent beteende genom att analysera sin miljö och vidta åtgärder – med viss grad av självständighet – för att uppnå särskilda mål.

Automatiserat beslutsfattande

Automatiserat beslutsfattande avser myndighetsbeslut som kan fattas maskinellt utan att någon befattningshavare på myndigheten har någon del i beslutsfattandet.

I automatiserat beslutsfattande förekommer det att handläggare får ta över ärenden där systemet inte kan fatta beslut; även dessa inkluderas i definitionen.

Enskilda

Med enskilda avses privatpersoner och företag.

Kvalitetsuppföljning

Kvalitetsuppföljning avser åtgärder som utförs för att säkerställa och kontrollera att det automatiserade beslutssystemet fattar korrekta beslut. Kvalitetsuppföljning avser åtgärder som utförs när ett automatiserat beslutssystem är i drift.

Profilering

Med profilering avses automatisk behandling av personuppgifter för att bedöma personliga egenskaper hos en person, för att analysera eller förutsäga dennas arbetsprestationer, ekonomiska situation, hälsa, personliga preferenser, intressen, pålitlighet, beteende, vistelseort eller förflyttningar.

Om myndighetens automatiserade beslutsfattande

1. Fyll i vilken myndighet som enkätsvaren avser:
2. Fyll i tabellen för respektive verksamhetsår.

	2010	2019
Verksamhetens kostnader		
IT-kostnader		
Totalt antal årsarbetskrafter		
Antal årsarbetskrafter som arbetar med handläggande verksamhet		
Antal årsarbetskrafter på IT-avdelningen eller motsvarande		

Myndighetens eventuella kommentar till tabellen:

3. I vilka processer har myndigheten automatiserat beslutsfattande gentemot enskilda? Fyll i en rad i tabellen nedan för respektive automatiserat beslutsfattande som myndigheten har gentemot enskilda. Fortsätt i ett annat dokument om det behövs eller lägg till rader i tabellen.

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning

4. Hur många beslut fattade myndigheten totalt gentemot enskilda under 2019? Frågan avser manuella och automatiserade beslut.
5. Har myndigheten någon gång varit i kontakt med andra myndigheter för att lära av deras automatisering av beslutsfattande? Välj ett svarsalternativ.
 - Ja, innan vi införde automatiserat beslutsfattande.
 - Ja, efter att vi införde automatiserat beslutsfattande.
 - Nej.
 - Känner inte till.

6. Kommer myndigheten att införa automatiserat beslutsfattande i ytterligare processer? Välj ett alternativ.
- Ja, myndigheten har beslutat om att driftsätta automatiserat beslutsfattande i ytterligare processer.
 - Ja, myndigheten kommer att fortsätta utveckla automatiserat beslutsfattande men beslut har inte tagits om specifika processer.
 - Nej, myndigheten har redan infört automatiserat beslutsfattande i de processer det är möjligt.
 - Nej, myndigheten kommer inte att automatisera beslutsfattande i fler processer även om det skulle vara möjligt. I så fall varför:
 - Känner inte till.
7. Har myndigheten någon gång avvecklat automatiserat beslutsfattande i en process? Välj ett svarsalternativ.
- Ja. I så fall varför:
 - Nej.
 - Känner inte till.
8. Använder sig myndigheten av artificiell intelligens (AI) i någon del av verksamheten? Välj ett svarsalternativ.
- Ja.
 - Nej.
 - Känner inte till.
9. Om ja på fråga 8: Används AI i någon del av det automatiserade beslutsfattandet? Välj ett svarsalternativ.
- Ja.
 - Nej.
 - Känner inte till.
10. Om ja på fråga 9: När används AI i det automatiserade beslutsfattandet? Flera svarsalternativ är möjliga.
- För att:
- Fatta beslut.
 - Identifiera ärenden för kontroll.
 - Identifiera ärenden som ska handläggas manuellt.
 - Ta fram beslutsunderlag.
 - Annat:

Om analys och uppföljning

11. Gör myndigheten riskanalyser av det automatiserade beslutsfattandet?
Frågan avser inte de riskanalyser som görs i enlighet med förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll samt risk- och sårbarhetsanalys (RSA).
Välj ett svarsalternativ.
- Ja.
 Nej, myndigheten identifierar risker på annat sätt. I så fall vilket:
 Nej, myndigheten har inte identifierat risker specifikt för det automatiserade beslutsfattandet. I så fall varför:
 Känner inte till.
12. Om ja på fråga 11: Vilka typer av riskanalyser görs av det automatiserade beslutsfattandet? Flera svarsalternativ är möjliga.
- En samlad riskanalys av de processer som omfattas av automatiserat beslutsfattande.
 En riskanalys för respektive process som omfattas av automatiserat beslutsfattande.
 Annan. I så fall vilken:
13. Gör myndigheten kvalitetsuppföljningar för att säkerställa att beslut som fattas automatiserat är korrekta? Välj ett svarsalternativ.
- Ja.
 Nej.
 Känner inte till.
14. Om ja på fråga 13: Vilka typer av kvalitetsuppföljningar gör myndigheten för att säkerställa att beslut som fattas automatiserat är korrekta? Flera svarsalternativ är möjliga.

	Ja	Nej	Ej aktuellt
Analyser av beslutsutfall.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Följer upp felprocent i fattade beslut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stickprovskontroller av specifika delar av ett beslut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stickprovskontroller av hela beslut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riskbaserade kontroller på redan fattade beslut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Slumpmässiga kontroller på redan fattade beslut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rättsliga kvalitetsuppföljningar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tester av IT-system i testmiljö.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Övervakning av produktionsvolymerna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annat:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Har myndigheten identifierat felaktiga beslut i någon av de processer som omfattas av automatiserat beslutsfattande? Välj ett svarsalternativ.

- Ja, vid ett tillfälle.
 Ja, vid flera tillfällen.
 Nej.
 Känner inte till.

16. Om ja på fråga 15: På vilket sätt upptäcktes felet eller felen? Flera svarsalternativ är möjliga.

- Enskilda hörde av sig.
 Handläggare hörde av sig.
 I myndighetens kvalitetsuppföljning. I så fall specificera vilken:
 Annat:

17. Om ja på fråga 15: Vilken var orsaken till att felet eller felen uppstod? Flera svarsalternativ är möjliga.

	Ja	Nej	Ej aktuellt
Bristande rutiner.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handhavandefel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avsiktliga fel i indata lämnade av enskild.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oavsiktliga fel i indata lämnade av enskild.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fel i registerdata från annan myndighet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fel i myndighetens registerdata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Felaktig programkod.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brister vid synkronisering av system.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annat:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Om ja på fråga 15: Har myndigheten vidtagit åtgärder med anledning av felet eller felen? Välj ett svarsalternativ.

- Ja.
 Nej. I så fall varför:
 Känner inte till.

19. Om ja på fråga 18: Vilka åtgärder vidtog myndigheten med anledning av felet eller felet? Flera svarsalternativ är möjliga.

- Beslutssystemet stoppades permanent.
- Beslutssystemet stoppades tillfälligt.
- Fler kontroller på indata.
- Förbättrad prestanda.
- Nya kontroller har införts.
- Nya rutiner för hantering av IT-systemen.
- Ändrad programkod.
- Annan åtgärd:

Om information till enskilda

20. Informeras enskilda om att myndigheten har processer med automatiserat beslutsfattande? Välj ett svarsalternativ.

- Ja.
- Nej. I så fall varför:
- Känner inte till.

21. Om ja på fråga 20: Hur informeras enskilda om att myndigheten har processer med automatiserat beslutsfattande? Flera svarsalternativ är möjliga.

Information finns på:	Ja	Nej	Ej aktuellt
Beslutsdokument.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-tjänst i anslutning till ansökan/anmälan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationsbroschyr.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hemsida vid informationstext om den berörda processen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hemsida, men inte i direkt anslutning till den berörda processen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pappersblankett.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annat:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Används profilering i någon del av myndighetens automatiserade beslutsfattande? Välj ett svarsalternativ.

- Ja.
- Nej.
- Känner inte till.

23. Om ja på fråga 22: När används profilering i det automatiserade beslutsfattandet?
Flera svarsalternativ är möjliga.

För att:

- Fatta beslut.
 Identifiera ärenden för kontroll.
 Identifiera ärenden som ska handläggas manuellt.
 Annat:

24. Om ja på fråga 22: Informeras enskilda om att profilering används i det automatiserade beslutsfattandet? Välj ett svarsalternativ.

- Ja.
 Nej. I så fall varför:
 Känner inte till.

25. Om ja på fråga 22: Hur informeras enskilda om att profilering används?
Flera svarsalternativ är möjliga.

Information finns på:	Ja	Nej	Ej aktuellt
Beslutsdokument.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-tjänst i anslutning till ansökan/anmälan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationsbroschyr.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hemsida vid informationstext om den berörda processen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hemsida, men inte i direkt anslutning till den berörda processen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pappersblankett.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annat:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om nyttor och utmaningar

26. Gör myndigheten nyttokalkyler inför utveckling av automatiserat beslutsfattande?
Välj ett svarsalternativ.

- Ja.
 Nej.
 Känner inte till.

27. Om ja på fråga 26: Har myndigheten följt upp nyttohemtagningen?

Välj ett svarsalternativ.

- Ja, nyttohemtagning har uppnåtts i minst en av de automatiserade beslutsprocesserna.
- Ja, men vi har ännu inte hämtat hem kostnaderna i någon av de automatiserade beslutsprocesserna.
- Nej.
- Känner inte till.

28. Utgör någon av följande faktorer hinder för att ytterligare utveckla automatiserat beslutsfattande? Flera svarsalternativ är möjliga.

	Ja	Nej	Svårt att säga
Bristande resurser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dåliga erfarenheter från tidigare processer med automatiserat beslutsfattande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
För små ärendevolymer för att utveckla automatiserat beslutsfattande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föråldrade IT-system.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ledningen prioriterar inte en utökad automatisering av beslutsfattande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regelverken som styr myndighetens beslutsfattande är för komplexa för att automatisera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regelverken stödjer inte en utökad automatisering.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saknar tillgång till nödvändig kompetens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annat:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Har myndighetens automatiserade beslutsfattande haft någon av nedanstående effekter på verksamheten? Flera svarsalternativ är möjliga.

	Ja	Nej	Svårt att säga
Förenklad uppföljning och kontroll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minskade kostnader.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minskad personalstyrka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handläggare kan ägna sig åt mer komplexa ärenden (ökad specialisering).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Högre grad av likabehandling i beslutsfattandet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Högre andel korrekta beslut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resurser frigörs för att kunna användas till annat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snabbare beslut till enskilda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annat:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Om du har någon kommentar på enkäten eller om det är någon aspekt av automatiserat beslutfattande som du tycker att vi bör uppmärksammas på, vänligen ange det här:

Förteckning över automatiserade beslutsprocesser 2019

Sammanställning

Tabell 1 Tretton myndigheters sammanlagda antal beslut gentemot privatpersoner och företag 2019

Totalt antal beslut	Totalt antal automatiserade beslutsprocesser	Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser	Varav antal beslut som fattas automatiserat
147 672 598	112	137 162 935	121 249 156

Per myndighet

Tabell 2 Arbetsförmedlingen

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad ²
Granskning av aktivitetsrapporter	3 129 885	450 573	2019	14 %
Beslut om sanktion vid utebliven aktivitetsrapport	43 850	43 850	2015	100 %

Totalt antal beslut på myndigheten:³ 4 177 847

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 3 173 735

Tabell 3 Bolagsverket

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Anmälan till registret över verkliga huvudmän	49 822	49 822	2017	100 %
Avregistrerad efter anmälan om att verksamheten har upphört	17 518	14 543	2009	83 %
Extra utdelning	22 836	8 276	2016	36 %
Inlämning av digital årsredovisning	37 187	31 034	2018	83 %

² Automatiseringsgrad avser andelen beslut som fattats helt automatiserat i relation till totala antalet beslut i den automatiserade beslutsprocessen. Manuella beslut förekommer i automatiserade beslutsprocesser.

³ Totalt antal beslut gentemot privatpersoner och företag. Detta är en siffra som myndigheterna har uppskattat. Det är inte något som myndigheterna normalt sett sammanställer och är därför behäftat med viss osäkerhet. Myndigheter fattar därutöver beslut som inte är riktade mot privatpersoner och företag. Siffran exkluderar beslut som anställningar och upphandlingar.

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Omvandling av aktier	358	100	2016	28 %
Registrering av särskild delgivningsmottagare	2 444	93	2015	4 %
Registrering eller ändring av företagets e-postadress	64 307	33 605	2009	52 %
Svar att fortfarande bedriver verksamhet har kommit in	3 097	2 153	2015	70 %
Undersökning om företaget fortfarande driver verksamhet, med anledning av att inga ärenden har registrerats de 10 sista åren	22 450	22 136	2015	99 %
Undersökning om företaget fortfarande driver verksamhet, med anledning av att registrerade bolagsmän är färre än två	358	323	2015	90 %
Ändring av företagets postadress	118 370	61 621	2009	52 %
Ändring av företrädare/firmateckning	173 445	54 707	2015	32 %
Ändring av företrädares postadress	25 607	19 463	2009	76 %
Ändring av postadress för revisor	667	208	2009	31 %
Ändring av postadress för särskild delgivningsmottagare	104	35	2009	34 %
Ändring av säte eller län- och kommuntillhörighet	28 560	1 641	2009	6 %
Ändring beträffande revisorer	61 011	10 789	2015	18 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 1 260 970

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 628 141

Tabell 4 Centrala studiestödsnämnden

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Beslut om körkortslån	16 180	10 755	2018, 2019	66 %
Beslut om utbetalning av körkortslån	12 171	11 168	2018, 2019	92 %
Beslut om nedsättning hemutrustningslån	14 639	8 889	2001	61 %
Beslut om avskrivning studielån	53 526	48 173	Flera från 2000	90 %
Beslut om nedsättning studielån	260 847	250 000	Flera från 2000	96 %

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Årsbesked (beslut om årsbelopp och expeditonsavgift) för studielån	1 674 025	1 674 025	Flera från 2000	100 %
Beslut om påminnelseavgift för studielån	1 280 556	1 280 556	Flera från 2000	100 %
Beslut om sammanläggning för studielån	490	490	Flera från 2000	100 %
Beslut om överföring för studielån	24	24	Flera från 2000	100 %
Beslut om ändrade lånevillkor för studielån	117	117	Flera från 2000	100 %
Beslut om ny återbetalningstid för studielån	81 169	81 169	Flera från 2000	100 %
Kravhantering (allmänna mål, enskilda mål och inkassokrav) för studielån	138 294	130 856	Flera från 2000	95 %
Beslut om studiemedel	807 458	803 685	Flera från 2000	100 %
Beslut om tilläggsbidrag	217 880	122 863	Flera från 2006	56 %
Beslut om tilläggslån	103 408	45 745	Flera från 2001	44 %
Beslut om studiestartsstöd	4 652	4 395	2017	94 %
Beslut om återkrav av studiemedel p.g.a. inkomst	19 400	19 400	Flera från 2002	100 %
Beslut om återkrav av tilläggslån p.g.a. inkomst	820	820	Flera från 2003	100 %
Beslut om studiebidrag	353 827	342 427	1986	97 %
Ändringsbeslut studiebidrag	92 874	29 997	2007	32 %
Beslut om extra tillägg, studiebidrag	42 776	2 540	2015	6 %
Beslut om inackorderingstillägg	7 469	104	2013	1 %
Beslut om lärlingsersättning	18 410	725	2015	4 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 5 647 536

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 5 201 012

Tabell 5 Försäkringskassan

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Föräldrapenning	3 256 197	1 807 189	2014	55 %
Tillfällig föräldrapenning	4 359 745	2 982 066	2006	68 %
Barnbidrag (förstagångsbeslut)	150 000	75 000	1980 ⁴	50 %
Statligt tandvårdsstöd	9 532 643	9 437 317	2009	99 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 21 489 021

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 17 298 585

Tabell 6 Kronofogdemyndigheten

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Verkställighet	10 440 500	8 653 000	2010–2020	83 %
Summarisk	1 370 000	450 000	2010–2020	33 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 11 900 000

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 11 810 500

Tabell 7 Lantmäteriet

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Fastighetsinskrivning	860 045	170 006	2016	20 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 887 000

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 860 045

⁴ Det saknas exakt årtal för när processen automatiserades.

Tabell 8 Migrationsverket

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
"Att bli svensk medborgare, – Avslag om sök. inte har permanent uppehållstillstånd när ansökan kommer in – Bifall anmälningsärenden, barn 7 § medborgarskapslagen – Avvisningsbeslut när ansökningsavgift inte är betald eller ansökan inte är underskriven"	78 004	2 067	2019	3 %
Begäran om att medborgarskapsärendet ska avgöras enligt 12 § förvaltningslagen	37 185	19 186	2019	52 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 316 540

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 115 189

Tabell 9 Pensionsmyndigheten

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Allmän pension Nationell	243 717	150 608	Vissa omräkningar – 2003. Ansökan – 2013	62 %
Allmän pension Internationell	79 230	10 761	Vissa omräkningar – 2003. Ansökan – 2014	14 %
Allmän pension Utland	64 849	25 752	Vissa omräkningar – 2003. Ansökan – ingen automatisering	40 %
Bostadstillägg och försörjningsstöd	195 887	7 206	Hysesändring – 2016. Ansökan – 2019	4 %
Efterlevandepension Nationell	151 500	122 540	Vissa omräkningar – 2003. Nybeviljande – 2016	81 %
Efterlevandepension Internationell	16 036	4 912	Vissa omräkningar – 2003. Nybeviljande – 2016	31 %
Efterlevandepension Utland	18 555	7 061	Vissa omräkningar – 2003.	38 %

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
			Ytterligare 2016. Nybeviljande – ingen automatisering	

Totalt antal beslut på myndigheten: 670 000

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 769 774⁵

Tabell 10 Skatteverket

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Beslut om preliminär A-skatt (helårsjämkningar)	21 771	14 432	2003	66 %
Omprövningsbeslut om preliminär A-skatt (jämkningar)	32 707	13 446	2003	41 %
Schablonbeslut gällande debiterad preliminärskatt inför ett räkenskapsår	1 044 198	1 044 198	n/a ⁶	100 %
Grundbeslut, gäller dem som inte varit med i schablonbesluten av någon anledning, t.ex. nystartade bolag	91 304	5 154	dec -18	6 %
Omprövningsbeslut gällande debiterad preliminärskatt	296 475	158 442	dec -18	53 %
Besked/beslut om slutlig skatt INK1 (inkomstskatt)	8 103 895	7 270 363	1980-talet ⁷	90 %
Besked/beslut om slutlig skatt INK2-4	888 841	845 473	n/a ⁸	95 %
Beslut om förseningsavgift INK 1 (inkomstskatt)	13 060	10 773	2019	82 %
Beslut om förseningsavgift INK 2 (inkomstskatt)	18 142	10 768	2019	59 %
Beslut gällande skönsbeskattning enligt kontrolluppgifter (inkomstskatt)	55 245	43 945	2016	80 %

⁵ Pensionsmyndighetens totala antal beslut i automatiserade beslutsprocesser överstiger totala antalet beslut. Pensionsmyndigheten uppger att det beror på en fördelning i processer/delprocesser i automatiseringen där i vissa lägen även förfrågan och omräkning samt ny prövning kan generera beslut och vissa maskinella ärenden handlar om att identifiera personer som är behöriga att få beslut (mejl från företrädare för Pensionsmyndigheten, 2020-06-03).

⁶ Det saknas årtal för när processen automatiserades.

⁷ Det saknas exakt årtal för när processen automatiserades. Uppdaterat i efterhand utifrån mejl från företrädare för Skatteverket, 2020-10-06.

⁸ Det saknas exakt årtal för när processen automatiserades.

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Momsdeklaration	5 284 793	4 858 309	1998	92 %
MOSS (Mini One Stop Shop)	108 436	102 838	2015	95 %
Arbetsgivaravgifter	5 440 519	5 091 296	2018	94 %
Avdragen skatt	5 414 647	5 079 349	1998	94 %
Flytt – beslut om folkbokföringsadress a) Helt b) Delvis	1 676 877	a) 1 198 537 b) 242 297	2007	a) 71 % b) 14 %
Födelse – tilldelning av personnummer, beslut om folkbokföring, medborgarskap, vårdnad	115 145	110 788	2009	96 %
Barns namn – Beslut om barnets förvärv av sitt första för- och efternamn a) Helt: b) Delvis:	884	a) 106 793 b) 51 928	2009	a) 50 % b) 25 %
Makars efternamn – beslut om byte av makes efternamn	34 602	23 182	2018	67 %
Förnamn – beslut om byte av förnamn, samt markering av tilltalsnamn (ca 75 % av de förnamn som inkommer via e-tjänsten hanteras automatiskt. Ärenden på papper hanteras inte automatiskt. Totalt sett hanteras ca 50 % automatiskt).	36 774	2 131	2019-11-05	6 %
Markering av tilltalsnamn (ca 98 % av de tilltalsnamn som inkommer via e-tjänsten hanteras automatiskt. Ärenden på papper hanteras inte automatiskt).	10 842	2 894	2019-09-19	27 %
Särskild postadress – registrering av särskild postadress	136 542	12 470	Flera tillfällen under 2019	9 %
Fastighetstaxering – grundbeslut	463 951	309 573	2003	67 %
Skattereduktion rot	1 806 175	1 521 413	2009	84 %
Skattereduktion rut	4 175 555	4 047 494	2009	97 %
Punktskatt	202 658	165 190	2004	82 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 39 013 091⁹

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 35 685 038

⁹ Uppdaterat i efterhand utifrån mejl från företrädare för Skatteverket, 2020-05-15.

Tabell 11 Statens tjänstepensionsverk

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Omräkning av förmåner inom PA16	36 128	33 863	2014	94 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 85 000

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 36 128

Tabell 12 Transportstyrelsen

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Utfärdande och förnyelse av körkort och förarbevis (tillverkade körkort och förarbevis)	880 000	880 000	1973	100 %
Föreläggande om förnyelse av körkort	10 000	10 000	2001	100 %
Beslut om körkortstillstånd (exklusive avslag/avskrivningar, inklusive avvisningar) RKT45	353 000	346 000	2010	98 %
Beslut om handledarskap för privat övningskörning (RKT045, ej avslag/avskrivningar inkl. avvisningar)	292 000	281 000	2010	96 %
Beslut om förlängning av högre körkortsbehörighet	70 700	70 100	2012	99 %
Beslut om fordon	8 953 044	8 537 710	1970	95 %
Beslut om skyltavgift	697 936		1999	0 %
Beslut om trängselskatt	14 059 764	14 059 764	2007	100 %
Beslut om infrastrukturavgift	2 239 241	2 239 241	2007	100 %
Beslut om fordonskatt	11 273 582	11 273 582	1972	100 %
Beslut om VTR-avgift	9 924 261	9 924 261	1972	100 %
Beslut om vägavgift	88 018	88 018	1997	100 %
Parkeringsanmärkningar	2 390 530	2 390 530	2015	100 %
Beslut om taxilegitimationer	3 500	2 500	2015	71 %
Beslut om återkallelse av yrkestrafiktillstånd p.g.a. att fordon saknas anmälda (gäller både enskilda och juridiska)	2 500	2 300	2010	92 %
Beslut om att utfärda yrkeskompetensbevis (YKB)	22 000	22 000	2008	100 %

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Beslut om att utfärda färdskrivarkort (gäller både enskilda och juridiska)	58 000	58 000	2005	100 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 51 658 881

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 51 318 076

Tabell 13 Tullverket

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Hantera tillstånd:	16 901	16 131	-	95 %
– Tilldelning av EORI-nr	16 026	16 026	2008	100 %
– Återtagen ansökan tillstånd	325	97	2017	30 %
– Ej godkänd ansökan tillstånd	550	9	2017	2 %
Hantera uppbörd:	209 547	209 547	-	100 %
– Utfärda tullräkning	206 635	206 635	2008	100 %
– Påminnelse om betalning	1 783	1 783	2015	100 %
Klarera varor och transportmedel	9 240 264	8 356 792	-	90 %
– Transit uppstart	291 452	221 347	2005	76 %
– Transit avslut	172 541	138 352	2005	80 %
– Importdeklarationer	4 283 252	3 711 866	1991	87 %
– Exportdeklarationer	3 595 019	3 387 225	1991	94 %
– Aviseringar import export	898 000	898 000	2013	100 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 9 766 712¹⁰

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 9 466 712

Tabell 14 Universitets- och högskolerådet

Namn på process	Totalt antal beslut i processen 2019	Varav antal automatiserade beslut i processen 2019	År för driftsättning	Automatiseringsgrad
Antagningsprocessen	800 000	800 000	2006	100 %

Totalt antal beslut på myndigheten: 800 000

Totalt antal beslut i automatiserade beslutsprocesser: 800 000

¹⁰ Uppdaterat i efterhand utifrån mejl från företrädare för Tullverket, 2020-05-07.

Enkät svar

Om myndighetens automatiserade beslutsfattande

Tabell 15 Fråga 5: Har myndigheten någon gång varit i kontakt med andra myndigheter för att lära av deras automatisering av beslutsfattande?

Svarsalternativ	Svar
Ja, innan vi införde automatiserat beslutsfattande.	6
Ja, efter att vi införde automatiserat beslutsfattande.	0
Nej.	4
Känner inte till.	3

Tabell 16 Fråga 6: Kommer myndigheten att införa automatiserat beslutsfattande i ytterligare processer?

Svarsalternativ	Svar
Ja, myndigheten har beslutat om att driftsätta automatiserat beslutsfattande i ytterligare processer.	6
Ja, myndigheten kommer att fortsätta utveckla automatiserat beslutsfattande men beslut har inte tagits om specifika processer.	6
Nej, myndigheten har redan infört automatiserat beslutsfattande i de processer det är möjligt.	1
Nej, myndigheten kommer inte att automatisera beslutsfattande i fler processer även om det skulle vara möjligt. I så fall varför:	0
Känner inte till.	0

Tabell 17 Fråga 7: Har myndigheten någon gång avvecklat automatiserat beslutsfattande i en process?

Svarsalternativ	Svar
Ja. I så fall varför (fritext).	5
Nej.	6
Känner inte till.	2

Tabell 18 Fråga 8: Använder sig myndigheten av artificiell intelligens (AI) i någon del av verksamheten?

Svarsalternativ	Svar
Ja.	6
Nej.	7
Känner inte till.	0

Tabell 19 Fråga 9: Om ja: Används AI i någon del av det automatiserade beslutsfattandet?

Svarsalternativ	Svar
Ja.	3
Nej.	4
Känner inte till.	0

Tabell 20 Fråga 10: Om ja: När används AI i det automatiserade beslutsfattandet?

Svarsalternativ	Svar
Fatta beslut.	0
Identifiera ärenden för kontroll.	2
Identifiera ärenden som ska handläggas manuellt.	1
Ta fram beslutsunderlag.	0
Annat.	1

Om analys och uppföljning

Tabell 21 Fråga 11: Gör myndigheten riskanalyser av det automatiserade beslutsfattandet?

Svarsalternativ	Svar
Ja.	9
Nej, myndigheten identifierar risker på annat sätt.	4
Nej, myndigheten har inte identifierat risker specifikt för det automatiserade beslutsfattandet.	0
Känner inte till.	0

Tabell 22 Fråga 12: Om ja: Vilka typer av riskanalyser görs av det automatiserade beslutsfattandet?

Svarsalternativ	Svar
En samlad riskanalys av de processer som omfattas av automatiserat beslutsfattande.	2
En riskanalys för respektive process som omfattas av automatiserat beslutsfattande.	7
Annan.	4

Tabell 23 Fråga 13: Gör myndigheten kvalitetsuppföljningar för att säkerställa att beslut som fattas automatiserat är korrekta?

Svarsalternativ	Svar
Ja.	12
Nej.	1
Känner inte till.	0

Tabell 24 Fråga 14: Vilka typer av kvalitetsuppföljningar gör myndigheten för att säkerställa att beslut som fattas automatiserat är korrekta?

Svarsalternativ	Ja	Nej	Svårt att säga
Analyser av beslutsutfall.	10	0	1
Följer upp felprocent i fattade beslut.	6	4	1
Stickprovskontroller av specifika delar av ett beslut.	7	3	1
Stickprovskontroller av hela beslut.	8	3	1
Riskbaserade kontroller på redan fattade beslut.	7	2	1
Slumpmässiga kontroller på redan fattade beslut.	10	1	0
Rättsliga kvalitetsuppföljningar.	9	2	0
Tester av IT-system i testmiljö.	9	3	0
Övervakning av produktionsvolymmer.	11	1	0
Annat.	5	0	1

Tabell 25 Fråga 15: Har myndigheten identifierat felaktiga beslut i någon av de processer som omfattas av automatiserat beslutsfattande?

Svarsalternativ	Svar
Ja, vid ett tillfälle.	3
Ja, vid flera tillfällen.	9
Nej.	1
Känner inte till.	0

Tabell 26 Fråga 16: Om ja: På vilket sätt upptäcktes felet eller felen?

Svarsalternativ	Svar
Enskilda hörde av sig.	9
Handläggare hörde av sig.	9
I myndighetens kvalitetsuppföljning.	10
Annat.	2

Tabell 27 Fråga 17: Vilken var orsaken till att felet eller felen uppstod?

Svarsalternativ	Ja	Nej	Ej aktuellt
Bristande rutiner.	6	3	1
Handhavandefel.	7	3	1
Avsiktliga fel i indata lämnade av enskild.	5	3	1
Oavsiktliga fel i indata lämnade av enskild.	8	1	1
Fel i registerdata från annan myndighet.	5	4	1
Fel i myndighetens registerdata.	6	4	1
Felaktig programkod.	6	3	2
Brister vid synkronisering av system.	5	4	1
Annat.	2	0	1

Tabell 28 Fråga 18: Har myndigheten vidtagit åtgärder med anledning av felet eller felen?

Svarsalternativ	Svar
Ja.	12
Nej.	0
Känner inte till.	0

Tabell 29 Fråga 19: Vilka åtgärder vidtog myndigheten med anledning av felet eller felen?

Svarsalternativ	Svar
Beslutssystemet stoppades permanent.	1
Beslutssystemet stoppades tillfälligt.	8
Fler kontroller på indata.	9
Förbättrad prestanda.	4
Nya kontroller har införts.	9
Nya rutiner för hantering av IT-systemen.	7
Ändrad programkod.	9
Annan åtgärd.	3

Om information till enskilda

Tabell 30 Fråga 20: Informeras enskilda om att myndigheten har processer med automatiserat beslutsfattande?

Svarsalternativ	Svar
Ja.	7
Nej.	6
Känner inte till.	0

Tabell 31 Fråga 21: Om ja: Hur informeras enskilda om att myndigheten har processer med automatiserat beslutsfattande?

Svarsalternativ	Ja	Nej	Ej aktuellt
Beslutsdokument.	3	1	0
E-tjänst i anslutning till ansökan/anmälan.	4	1	0
Informationsbroschyr.	1	2	0
Hemsida vid informationstext om den berörda processen.	4	0	0
Hemsida, men inte i direkt anslutning till den berörda processen.	3	0	0
Pappersblankett.	2	2	0
Annat.	1	0	0

Tabell 32 Fråga 22: Används profilering i någon del av myndighetens automatiserade beslutsfattande?

Svarsalternativ	Svar
Ja.	1
Nej.	10
Känner inte till.	2

Tabell 33 Fråga 23: Om ja: När används profilering i det automatiserade beslutsfattandet?

Svarsalternativ	Svar
Fatta beslut.	1
Identifiera ärenden för kontroll.	1
Identifiera ärenden som ska handläggas manuellt.	1
Annat.	2

Tabell 34 Fråga 24: Informeras enskilda om att profilering används i det automatiserade beslutsfattandet?

Svarsalternativ	Svar
Ja.	1
Nej.	0
Känner inte till.	1

Tabell 35 Fråga 25: Hur informeras enskilda om att profilering används?

Svarsalternativ	Svar
Beslutsdokument.	1
E-tjänst i anslutning till ansökan/anmälan.	1
Informationsbroschyr.	0
Hemsida vid informationstext om den berörda processen.	1
Hemsida, men inte i direkt anslutning till den berörda processen.	0
Pappersblankett.	0
Annat.	0

Om nyttor och utmaningar

Tabell 36 Fråga 26: Gör myndigheten nyttokalkyler inför utveckling av automatiserat beslutsfattande?

Svarsalternativ	Svar
Ja.	12
Nej.	1
Känner inte till.	0

Tabell 37 Fråga 27: Om ja: Har myndigheten följt upp nyttohemtagningen?

Svarsalternativ	Svar
Ja, nyttohemtagning har uppnåtts i minst en av de automatiserade beslutsprocesserna.	9
Ja, men vi har ännu inte hämtat hem kostnaderna i någon av de automatiserade beslutsprocesserna.	1
Nej.	1
Känner inte till.	1

Tabell 38 Fråga 28: Utgör någon av följande faktorer hinder för att ytterligare utveckla automatiserat beslutsfattande?

Svarsalternativ	Ja	Nej	Svårt att säga
Bristande resurser.	8	5	0
Dåliga erfarenheter från tidigare processer med automatiserat beslutsfattande.	0	13	0
För små ärendevolymer för att utveckla automatiserat beslutsfattande.	8	5	0
Föråldrade IT-system.	10	3	1
Ledningen prioriterar inte en utökad automatisering av beslutsfattande.	1	11	1
Regelverken som styr myndighetens beslutsfattande är för komplexa för att automatisera.	10	2	1
Regelverken stödjer inte en utökad automatisering.	8	5	0
Saknar tillgång till nödvändig kompetens.	4	8	1
Annat.	0	1	0

Tabell 39 Fråga 29: Har myndighetens automatiserade beslutsfattande haft någon av nedanstående effekter på verksamheten?

Svarsalternativ	Ja	Nej	Svårt att säga
Förenklad uppföljning och kontroll.	10	1	3
Minskade kostnader.	10	1	1
Minskad personalstyrka.	9	2	3
Handläggare kan ägna sig åt mer komplexa ärenden (ökad specialisering).	13	0	0
Högre grad av likabehandling i beslutsfattandet.	10	0	3
Högre andel korrekta beslut.	11	0	2
Resurser frigörs för att kunna användas till annat.	13	0	0
Snabbare beslut till enskilda.	12	1	0
Annat.	1	0	0