



Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet  
Postboks 8004 dep.  
0030 OSLO  
[postmottak@fad.dep.no](mailto:postmottak@fad.dep.no)

Deres ref.	Deres brev av:	Vår ref.	Emnekode	Dato
		201124987-93 BJOL	ESARK-03	2. januar 2013

### Høring - endringer i forvaltningsloven

Det vises til utsendt høringsskriv fra departementet vedr forslag til endringer i forvaltningsloven – med høringsfrist 02.1.2013. Bergen bystyret behandlet i møte 17. desember 2012 sak vedr aktuelle forslag til endringer i loven, og fattet slikt vedtak:

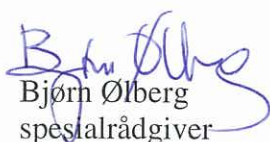
1. Bergen kommune slutter seg til forslaget om å gjøre digital kommunikasjon til hovedkanal for kommunikasjon mellom kommunen og brukerne/innbyggerne.
2. Bergen kommune vil anbefale at alternativ 3 til formulering om forhåndsvarsling legges til grunn i det videre arbeidet – jf. aktuelle endringer i §§ 16 og 27.
3. Bergen kommune vil anbefale at alternativ 2 legges til grunn hva gjelder reservasjonsrett – jf. aktuelle endringer i § 15.a.
4. Bergen kommune vil understreke nødvendigheten av tydelige regler for å unnta de som er ute av stand til å motta digital post. Bestemmelsene vedrørende denne type unntak må være på plass før den foreslåtte endring iverksettes.

I tillegg vedtok bystyret slik merknad: Bystyret forutsetter at praksis for digital kommunikasjon ivaretar brukernes personvern i minst like stor grad som dagens praksis.

Byrådets saksutredning følger vedlagt til orientering.

Med vennlig hilsen

  
Ove Foldnes  
kommunaldirektør

  
Bjørn Ølberg  
spesialrådgiver



## Høringsuttalelse til forslag om å etablere digital kommunikasjon som hovedregel i forvaltningen - endringer i forvaltningsloven

BJOL SARK-03-201124987-73

---

### Hva saken gjelder:

Fornyings- administrasjons- og kirkedepartementet har sendt ut et høringsbrev med forslag til endringer i forvaltningsloven. Departementets forslag er å etablere digital kommunikasjon som en hovedregel i forvaltningen. Høringsfristen er fastsatt til 2. januar 2013.

Departementets forslag må ses i lys av regjeringens ambisjoner for fornying, effektivisering og forbedring av offentlig sektor. Formålet med de utredninger som danner grunnlaget for departementets forslag til endring, er å legge forholdene til rette for at elektronisk kommunikasjon mellom forvaltningen og innbyggerne, gjøres til den naturlige og foretrukne kommunikasjonsform.

Digital kommunikasjon både internt i forvaltningen og mellom forvaltningen og brukerne/innbyggerne er i sterk vekst. Nettløsninger generelt og selvbetjening på nettet griper om seg. Høy tilgang på internett, kunnskap om bruk av digitale tjenester i befolkningen kombinert med økende forventninger om at offentlige tjenester er tilgjengelige på nett, skaper økt behov for digitale løsninger i forvaltningen.

Økt bruk av digitale løsninger i forvaltningen skaper igjen behov for presisering av hvordan kommunikasjonen mellom forvaltningen og brukerne skal være. Samhandlingen mellom forvaltningen og innbyggerne fastlegges i forvaltningsloven. Nye måter å kommunisere på, må følgelig hjemles i forvaltningsloven. I høringsnotatet foreslår departementet en del endringer/presiseringer i loven for å bringe loven i samsvar med den digitale praksis som med stadig større tyngde etableres i forvaltningen. Konkret foreslås endringer i forvaltningslovens §§ 16 og 27. Dagens lovgivning (§ 27) krever at mottakeren uttrykkelig har godtatt bruk av elektronisk kommunikasjon for at vedtak kan kommuniseres på denne måten.

Departementets oppfatning er at prinsippet som ligger i dagens lovverk bør snus fra samtykke til elektronisk kommunikasjon, til en ordning med mulighet for å reservere seg. Dette representerer hovedtemaet i høringsnotatet. I notatet oppstilles 4 ulike alternativer til hvordan forhåndsvarsling kan innarbeides i forvaltningsloven

Endringene som foreslås er ikke dramatiske, men bidrar likevel til en tydelig markering av at en går fra en kommunikasjon på papir, til digital kommunikasjon som hovedkanalen for kommunikasjonen mellom forvaltningen og brukerne. Endringen er av prinsipiell karakter og har betydning for samhandling mellom kommunen og brukerne/innbyggerne. Den bør følgelig legges frem for bystyret.

Slik byrådet oppfatter det er det alternativ 3 som er formulert slik:

*«Det skriftlige forhåndsvarslet kan gis ved bruk av elektronisk kommunikasjon til mottakerens digitale postkasse når mottakeren er registrert i kontaktinformasjonsregisteret, med mindre mottakeren har reservert seg mot å motta digital post [fra det aktuelle forvaltningsorganet].»*

som best ivaretar de interesser og behov som er foranledningen til at endring i forvaltningsloven nå settes på dagsorden. Av de 4 skisserte alternativer er det dette alternativet som klart skiller seg fra dagens ordning.

Byrådet vil understreke nødvendigheten av tydelige regler for å unnta de som er "ute av stand" til å motta digital post, slik at det reelt sett blir mulig å iverksette reservasjoner på deres vegne. Bestemmelsene vedrørende denne type unntak må være på plass før den foreslåtte endring i forvaltningsloven iverksettes.

**Begrunnelse for fremleggelse for bystyret:**

Byrådets fullmakter § 7 hvor det fremgår at høringsuttalelser i prinsipielle saker som samtidig innebærer politiske avveininger, skal avgis av bystyret.

Byrådet legger til grunn at foreliggende sak er en slik sak.

**Byrådet innstiller til bystyret å fatte følgende vedtak:**

1. Bergen kommune slutter seg til forslaget om å gjøre digital kommunikasjon til hovedkanal for kommunikasjon mellom kommunen og brukerne/innbyggerne.
2. Bergen kommune vil anbefale at alternativ 3 til formulering om forhåndsvarsling legges til grunn i det videre arbeidet – jf. aktuelle endringer i §§ 16 og 27.
3. Bergen kommune vil anbefale at alternativ 2 legges til grunn hva gjelder reservasjonsrett – jf. aktuelle endringer i § 15.a.
4. Bergen kommune vil understreke nødvendigheten av tydelige regler for å unnta de som er i ute av stand til å motta digital post. Bestemmelsene vedrørende denne type unntak må være på plass før den foreslåtte endring iverksettes.

Dato: 27. november 2012

Monica Mæland  
byrådsleder

Liv Røssland  
byråd for finans, eiendom og eierskap

Vedlegg:

1. Høringsbrev – Digital kommunikasjon som hovedregel – endringer i forvaltningsloven
2. Wikborg & Rein – Digitalt førstevalg – utredning av krav til samtykke mv.

## Saksutredning:

### Bakgrunn

Digital kommunikasjon både internt i forvaltningen og mellom forvaltningen og brukerne/innbyggerne er i sterk vekst. Nettløsninger generelt og selvbetjening på nettet griper om seg. Høy tilgang på internett, kunnskap om bruk av digitale tjenester i befolkningen kombinert med økende forventninger om at offentlige tjenester er tilgjengelige på nett, skaper økt behov for digitale løsninger i forvaltningen.

Tall fra Statistisk sentralbyrå(2011) viser at 95 % av innbyggerne mellom 16 og 74 har internett hjemme. 82 % var på nett hver dag eller nesten hver dag. Andelen internettbrukere blant eldre er stigende. 2 av 3 mellom 65 og 74 bruker nå internett daglig eller nesten daglig.

Å regissere endringer er krevende. De aller fleste vil som regel være rimelig komfortable med de løsninger som er etablert og innarbeidet på de ulike oppgaveområdene. Samtidig vet en på generell basis at de fleste tilpasser seg endringer, og er etter en tid også fornøyd med nye løsninger. Likevel kan det være interessant å se nærmere på hvordan innbyggerne stiller seg til elektronisk kommunikasjon.

I januar/februar 2011 gjennomførte Opinion på oppdrag fra Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) en undersøkelse om brukernes holdninger til elektronisk kommunikasjon med offentlige virksomheter og til bruk av elektronisk ID. På spørsmålet; «*Vil du foretrekke å motta personlige brev fra stat eller kommune elektronisk, på papir i den vanlige postkassa di, eller spiller det ingen rolle?*» – svarte 4 av 10 at de foretrakk å motta brev fra stat og kommune elektronisk. Samtidig vil 6 av 10 gjerne sende henvendelser, f.eks. søknader, elektronisk til offentlige virksomheter. Alder er en faktor som skiller brukerne, hvor de over 54 år er mindre villige til å kommunisere elektronisk, noe som forsterkes med økt alder. Ser man på utdanning, foretrekker halvparten av de med universitetsutdanning over 4 år elektronisk forsendelse. Menn svarer i større grad at de foretrekker å motta brev elektronisk enn kvinner.

Det er i denne sammenheng verdt å merke seg at selv blant de som oppgir at de benytter internett *daglig* er det bare ca. *halvparten* som foretrekker å motta brev elektronisk. For de øvrige er tallet langt lavere.

### Departementets forslag

Departementets forslag til endring i forvaltningsloven vil i prinsippet endre hovedkanalen for forvaltningens kommunikasjon med brukerne fra brev på papir, til brev på digitale medier. Hovedformen vil være digital selv om det fortsatt er mulig å reservere seg mot dette. Å reservere seg vil imidlertid kreve en aktiv handling. Dette i motsetning til dagens ordning som innebærer at

«den skriftlige underretningen kan gis ved bruk av elektronisk kommunikasjon når mottakeren uttrykkelig har godtatt dette og har oppgitt den elektroniske adressen som skal benyttes for slikt formål.» (forvaltningsloven § 27)

§ 16 andre ledd tredje punktum har samme materielle innhold.

Den foreslåtte endring innebærer at digital kommunikasjon styrkes på bekostning av brev på papir. En slik styrking er i overensstemmelse både med teknologisk og samfunnsutviklingen for øvrig.

Den reservasjonsordning som foreslås gjelder for innbyggerne, næringslivet vil ikke få en slik reservasjonsrett.

I Danmark ble det den 6. juni 2012 vedtatt en ny Lov om Offentlig Digital Post. Loven nedfeller som hovedprinsipp at alle borgere og virksomheter skal være forpliktet til å motta meddelelser fra det offentlige i sin offentlige digitale postkasse. Det kan søkes unntak fra ordningen for borgere og virksomheter som er ute av stand til å motta henvendelse fra det offentlige på denne måten. Ordningen forventes å tre i kraft fra 2013 for virksomheter og fra november 2014 for enkeltpersoner.

I Danmark vil det være slik at bare de som er "ute av stand" til å motta digital post kan unntas, mens det forslag som så langt er lagt frem innebærer at hvem som helst kan reservere seg.

### **Dagens praksis**

I eForvaltningsforskriften § 3(1) fremgår det at:

*«Enhver som henvender seg til et forvaltningsorgan kan benytte elektronisk kommunikasjon, når det skjer i henhold til den form og fremgangsmåte og ved bruk av den elektroniske adressen, som forvaltningsorganet har anvist for den aktuelle type henvendelse.»*

I veilederen til eForvaltningsforskriften pekes det videre på at:

*«Innenfor de rammer som lovgivningen på det enkelte forvaltningsområde setter, er det i stor grad opp til det enkelte forvaltningsorgan om de vil legge til rette for elektronisk kommunikasjon og hvordan det skal skje.»*

Bruk av elektronisk kommunikasjon med innbyggerne må imidlertid legges til rette på en slik måte at ivaretar de hensyn som bl.a. fremgår av Ot.prp. nr. 108 (2001-2002), punkt 2.5:

*"Det er en gjennomgående problemstilling i proposisjonen at folk flest i dag er vant til at viktige meldinger - meldinger som kan påvirke en persons rettsstilling - kommer som brev, enten dette er meldinger fra forvaltningen eller private forretningsforbindelser. Skal man imidlertid kunne nyttegjøre seg den gevinsten som ligger i elektronisk kommunikasjon, må man også så langt det er forsvarlig åpne opp for at slike meldinger også kan sendes elektronisk.*

*Det vil imidlertid kunne lede til en rekke uheldige konsekvenser om man lot det være opp til avsenderen av slike viktige meldinger å avgjøre om meldingen skal sendes som brev eller som elektronisk melding. Mange privatpersoner har elektronisk adresse, men er ikke derfor nødvendigvis forberedte på at viktige meldinger kan komme inn på denne måten. Den elektroniske kommunikasjonen kan for mange tjene et mer uforpliktende sosialt formål. Derfor kan det også være tilfeldig hvor ofte man sjekker innkomne meldinger, og/eller man kan ha valgt sårbare teknisk løsninger.*

*For å unngå at noen skal lide rettstap fordi man har en annen holdning til sin elektroniske postkasse enn sin fysiske, er det gjennomgående foreslått i proposisjonen at elektronisk kommunikasjon bare kan benyttes når mottakeren har godtatt å motta meldinger på denne måten. Det er videre flere steder foreslått at denne godtakelsen skal være uttrykkelig."*

Det er grunn til å anta at store deler av befolkningen har et annet bruksmønster, og har andre forventninger til bruk av internett og elektronisk kommunikasjon i dag enn det som ble lagt til grunn da proposisjonen ble skrevet. Det er likevel grunn til å vise varsomhet med å legge dette til grunn for hele befolkningen.

### **Omfanget av eksisterende krav om samtykke**

Bruk av elektronisk kommunikasjon i forbindelse med forhåndsvarsling og underretning om enkeltvedtak, forutsetter at mottaker uttrykkelig har godtatt dette. Omfanget og forståelsen av dette er bl.a. omtalt slik i Ot.prp. nr. 108 (2001-2002), punkt 2.5:

*"Med 'godtakelse' (eller samtykke) menes en frivillig erklæring om at man aksepterer å motta den type meldinger som godtakelsen omfatter. Godtakelsen må være «informert», dvs. at avgirer av godtakelseserklæringen må forstå hva vedkommende har godtatt.*

*Tillegget «uttrykkelig» viser for det første at bevisbyrden for at det foreligger godtakelse vedrørende den aktuelle elektroniske melding, ligger hos den som vil gjøre gjeldende at godtakelse foreligger. Det oppstilles følgelig ikke noen formkrav, men den som vil gjøre gjeldende at det foreligger godtakelse, vil normalt ha behov for å sikre seg dette skriftlig (på papir eller elektronisk).*

*For det annet ligger det i «uttrykkelig» at godtakelsen må dekke den aktuelle melding og fra den aktuelle avsender. Dette vil bero på en tolkning av erklæringen, og igjen vil den som ønsker å gjøre gjeldende at det foreligger godtakelse, ha bevisbyrden for at det var klart for avgiver av godtakelseserklæringen at den omfattet meldinger av den aktuelle type og fra den aktuelle avsender. En godtakelseserklæring avgitt av en privatperson til f.eks. plan- og bygningsmyndighetene i en kommune i samband med en byggesøknad, kan derfor ikke påberopes av f.eks. oppvekstetaten i kommunen uten særlige holdepunkter. Heller ikke kommunens plan- og bygningsmyndigheter kan uten videre bygge på erklæringen dersom det en tid etter at byggesaken er avklart oppstår behov for å sende forhåndsvarsel etter forvaltningsloven § 16 i en annen plan- eller byggesak.*

I en vurdering av departementets forslag om å snu prinsippet som ligger i dagens lovverk, fra samtykke til elektronisk kommunikasjon, til en ordning med mulighet for å reservere seg, er det følgelig viktig å ta mest mulig presist rede på dagens lovgivning innebærer hva angår samtykke. Dette gjelder både i forhold til rettssikkerhet for forvaltningens brukere, og sett i lys av behovet for effektivisering av arbeidet i forvaltningen.

### **Forutsetninger for digital kommunikasjon**

En sentral forutsetning for at forvaltningen kan gjøre bruk av digital kommunikasjon med brukerne, er at denne kommunikasjonen møter de krav til hvordan slik samhandling skal skje basert på de bestemmelser som ligger i personopplysningsloven.

En annen grunnleggende forutsetning er at bruker som skal motta en melding fra forvaltningen, har en digitalpostkasse og er i stand til å bruke denne.

For å kunne etablere en elektronisk kommunikasjon med den enkelte bruker må forvaltningsorganet ha en tilfredsstillende grad av sikkerhet for at den elektroniske adressen er en adresse som den tilsiktete mottakeren faktisk benytter.

### **Digital postkasse – mulige gevinster og kostnader**

Det fremgår av digitaliseringsprogrammet at en sikker digital postkasse skal gjøres tilgjengelig for den enkelte. Den digitale postkassen skal utgjøre en forutberegnelig og sikker kanal for utveksling av digital post, og det vil være satt krav til løsningene fra det offentliges side. For å skille denne (sikre) digitale postkassen fra andre e-postløsninger den enkelte måtte ha, foreslås det å definere begrepet "digital postkasse" i forvaltningsloven § 2. I forslaget til definisjon benyttes formuleringen "som er stilt til disposisjon for mottakeren av det offentlige".

Til forskjell fra enkelte andre typer registre er det ingen andre enn brukeren selv som skal ha tilgang til postkassen med mindre brukeren selv tillater dette, f.eks. ved å gi andre fullmakt til slik tilgang.

I høringsbrevet peker departementet på at det mest konkrete tiltaket som regjeringen følgelig tar sikte på å innføre i kjølvannet av de foreslåtte endringene i forvaltningsloven, er etablering av digital postkasse. Difi har utredet alternativer for realisering av sikker digital postkasse i offentlig sektor. Etablering av en løsning for digital postkasse er beregnet å gi en samfunnsøkonomisk gevinst med netto nåverdi over 10 år på om lag 2,6 milliarder kroner sammenlignet med at det ikke etableres en felles løsning for elektronisk post. Da er kommunesektorens bruk av løsningen regnet med, mens helseforetakenes eventuelle bruk er utelatt. Sentrale investeringskostnader er estimert til om lag 41,5 mill. kr. fordelt på tre år. Dette inkluderer register for reservasjon og digital kontaktinformasjon. Sentrale forvaltningskostnader er estimert til 12,5 mill. kr per år.

Difis utredning konkluderer med at den enkelte virksomhets investeringsbehov for digital postkasse, i gjennomsnitt er estimert til kr 77 000, og om lag 30 000 for tilknytning til reservasjons- og kontaktregistre.

Hvordan en skaper integrasjon av denne løsningen mot egne fagsystemer er opp til hver enkelt virksomhet å ta stilling til, og er følgelig ikke beregnet. Kostnader til dette vil variere avhengig av kompleksitet. Lokale driftskostnader er estimert til kr 70 000 per år per virksomhet. I tillegg kommer estimerte kostnader på kr 1,39 per transaksjon. Kostnadene vil erstatte dagens utgifter til ekspedering, utskrift, konvoluttering og porto.

### **Prinsipiell vurdering**

Regnestykket som er satt opp og refereres til i høringsbrevet, indikerer at det ligger betydelige samfunnsøkonomiske gevinster i å få til en velfungerende digital kommunikasjon mellom forvaltningen og brukerne/innbyggerne.

Sett i lys av at en stadig større del av befolkningen både har tilgang til, og kan gjøre seg nytte av tjenester på nettet – herunder å kunne operere en digital postkasse, er det først og fremst snakk om et tidsspørsmål når digital kommunikasjon vil bli hovedformen for kommunikasjon mellom forvaltningen og brukerne. Dersom en på en tilfredsstillende måte sørger for at de som ikke mestrer en slik form for kommunikasjon blir ivaretatt, vil det være en god ordning å gi en sterkere hjemmel for digital kommunikasjon i forvaltningsloven.

Bergen kommune vil i denne sammenheng anbefale alternativ 2 hva angår endringer i § 15a. Dette alternativet ivaretar slik vi vurderer det de digitalt aktive samt de brukergrupper som av ulike årsaker ikke er i stand til å ivareta sin egen reservasjonsmulighet. Det forutsettes at kontaktinformasjonsregisteret fra oppstarten inneholder de offentlige digitalt aktive brukerne fra IDporten/AltInn (pr i dag ca. 3 mill. brukere).

Nevnte alternativ 2 er formulert slik i høringsbrevet:

"Et forvaltningsorgan kan henvende seg ved hjelp av elektronisk kommunikasjon til alle som er registrert i kontaktinformasjonsregisteret med mindre mottakeren har reservert seg mot dette, eller det er fastsatt i lov, eller i medhold av lov, at det kreves [uttrykkelig] samtykke fra mottakeren. [Dette gjelder også henvendelser som etter loven skal gis skriftlig.] Henvendelsen kan sendes til mottakerens digitale postkasse eller gjøres tilgjengelig som beskrevet i eForvaltningsforskriften § 8. [Enkle meldinger og påminnelser som ikke inneholder personopplysninger kan sendes direkte til den enkeltes varslingsadresse, jf annet ledd bokstav g) nedenfor.]"

Det er uklart hvorvidt og hvordan (frivillige) organisasjoner med organisasjonsnummer skal behandles. Bergen kommune vil anbefale at frivillige lag og organisasjoner behandles som næringsdrivende, uten reservasjonsrett.

En sikker digitale postkassen skal anskaffes av det offentlige og stilles til disposisjon for den enkelte. Dette innebærer at det offentlige først kan benytte seg av denne postkassen når den på en eller annen måte er aktivert av den enkelte bruker, jf. alternativ 3 nedenfor.

Departementets intensjon med den foreslåtte endring i forvaltningsloven er at det skal være mulig å reservere seg mot digital kommunikasjon med forvaltningen.

I høringsbrevet skisserer departementet 4 alternativer til endringer i de aktuelle §§ i forvaltningsloven vedr skriftlig forhåndsvarsel:

- Alternativ 1 er at en lager en formulering som opprettholder samtykkekravet.  
*«Det skriftlige forhåndsvarslet kan gis ved bruk av elektronisk kommunikasjon når mottakeren uttrykkelig har godtatt dette og har oppgitt den elektroniske adressen som skal benyttes for slikt formål. Vilkårene for bruk av elektronisk kommunikasjon anses alltid oppfylt dersom mottakeren 1) selv har henvendt seg til forvaltningsorganet i elektronisk form, 2) i løpet av de siste tolv*

*månedene har registrert seg eller oppdatert sine opplysninger i kontaktinformasjonsregisteret, og 3) ikke har registrert seg i reservasjonsregisteret.»*

- Alternativ 2 representerer et digitalt førstevalg med reservasjonsrett – begrenset til digital postkasse.  
*«Det skriftlige forhåndsvarslet kan gis ved bruk av elektronisk kommunikasjon til mottakerens digitale postkasse med mindre mottakeren har reservert seg mot å motta digital post [fra det aktuelle forvaltningsorganet].»*
- Alternativ 3 (digitalt førstevalg for de digitalt aktive – begrenset til digital postkasse):  
*«Det skriftlige forhåndsvarslet kan gis ved bruk av elektronisk kommunikasjon til mottakerens digitale postkasse når mottakeren er registrert i kontaktinformasjonsregisteret, med mindre mottakeren har reservert seg mot å motta digital post [fra det aktuelle forvaltningsorganet].»*
- Alternativ 4 (digitalt førstevalg for de digitalt aktive ved bruk av digital postkasse eller annet egnet informasjonssystem):  
*"Det skriftlige forhåndsvarslet kan gis ved bruk av elektronisk kommunikasjon når mottakeren er registrert i kontaktinformasjonsregisteret, med mindre mottakeren har reservert seg mot å motta digital post [fra det aktuelle forvaltningsorganet]. Forhåndsvarselet kan sendes til mottakerens digitale postkasse eller gjøres tilgjengelig som beskrevet i eForvaltningsforskriften § 8."*

Når kommunen skal ta stilling til de foreslåtte endringer i forvaltningsloven må en ha to tanker i hodet samtidig. For det første må en sørge for å ivareta innbyggernes interesser knyttet til det å ha en digital kommunikasjon med forvaltningen. For det andre må en se hen til hva som tjener kommunen som organisasjon med fokus på effektiv oppgaveløsning ved å ta i bruk nye teknologiske løsninger. En må ha fokus på løsninger som både kan gi økt kvalitet på samhandlingen mellom forvaltning og innbyggerne og som gir grunnlag for kostnadseffektive løsninger. Kostnadseffektive løsninger legger igjen grunnlaget for at en større del av kommunens ressurser kan rettes inn mot både økt kvalitet og økt kvantitet i oppgaveløsningen.

Slik byrådet oppfatter det er det alternativ 3 som best ivaretar de interesser og behov som er foranledningen til at endring i forvaltningsloven nå settes på dagsorden.

Byrådet vil understreke nødvendigheten av tydelige regler for å unnta de som er "ute av stand" til å motta digital post, slik at det reelt sett blir mulig å iverksette reservasjoner på deres vegne. Bestemmelsene vedrørende denne type unntak må være på plass før den foreslåtte endring i forvaltningsloven iverksettes.

### **Hvorfor bystyret**

Bystyrepolitikerne er i kraft av å være folkevalgte også ombudsmenn for befolkningen. Hvordan kommunikasjonen mellom forvaltningen og innbyggerne innrettes må antas å være av interesse for ivaretagelse av denne funksjonen. Selv om de forslag til endringer i forvaltningsloven som fremmes av departementet på ingen måte kan ses på som dramatiske, innebærer de et skritt i en retning som i prinsippet vil kunne åpne for helt nye måter å samhandle mellom forvaltningen og innbyggerne. Utviklingen går bl.a. i retning av å etablere et grunnlag for en toveis digital kommunikasjon mellom forvaltning og brukerne. Mange små skritt kan skape betydelige endringer på sikt. Dette representerer en utvikling som folkevalgte på et lokalt nivå kan være interessert å engasjere seg i.



