

Fornyings-, administrasjon og administrasjonsdepartementet
Postboks 8004 Dep
0030 OSLO

Høring om digital kommunikasjon - endringer i forvaltingsloven

Vi viser til høringsbrev av 2.10.2012 med utkast til endringer i lov 10.februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven).

I digitaliseringsprogrammet legger regjeringen opp til at digital kommunikasjon skal være hovedregelen for kontakt mellom forvaltningen og brukerne.

Forvaltningsloven §§ 16 og 27 krever i dag at mottakeren uttrykkelig har godtatt å motta forhåndsvarsel og vedtak elektronisk. Forvaltningsloven § 15a gir anledning til å gi bestemmelser i forskrift om hvilken elektronisk adresse som skal benyttes, signering, autentisering, sikring av konfidensialitet og integritet, og hva som skal regnes som misbruk.

Høringsinstansene er særlig bedt om å kommentere om elektronisk kommunikasjon kun skal reguleres i § 15a eller om også §§ 16 og 27 beholdes med endringer.

Videre er det bedt om tilbakemeldinger på hvilket av fire alternativ som ivaretar formålet med endringene på best måte.

Lånekassen har kommentert på dette. I tillegg har vi knyttet noen kommentarer til andre forhold i høringen.

Til § 15a

Lånekassen mener det er hensiktsmessig å beholde reguleringen i §§ 16 og 27 i tillegg til § 15a. En direkte regulering av vilkårene for å sende forhåndsvarsel og underretning om vedtak elektronisk, nettopp i bestemmelser som omhandler dette, vil kunne gjøre det enklere for brukerne å gjøre seg kjent med regelverket og sikre at reglene følges opp og ivaretas av forvaltningen. I tillegg er det behov for generelle regler i loven som foreskriver krav som skal gjelde all kommunikasjon, både på papir og elektronisk. En slik løsning opprettholder også lovens systematikk.

Høringen foreslår to alternative løsninger for reguleringen av § 15a. Alternativ 2 lovfester at mottakeren skal være registrert i et kontaklinformasjonsregister før etaten kan sende digital post til vedkommende.

Lånekassen ser behovet for å ha ett felles kontaktregister som kan gjenbrukes av alle offentlige etater. Det bør derfor lages løsninger som sikrer at brukere av elektroniske tjenester må legge inn opplysninger i kontaktregisteret. Eksempelvis bør det stilles krav til at brukere som logger seg på elektroniske tjenester via ID-porten, må registrere seg i kontaktregisteret med både e-post og mobilnummer før han eller hun kan gå videre. Lånekassen trenger både mobilnummer og e-postadresse i annen dialog med kundene som ikke skjer i brevform. Lånekassen mener det vil være mest hensiktsmessig at vårt register med kontaktinformasjon kan fases ut når et felles kontaktinformasjonsregister blir etablert.

Det må ikke være slik at kontaktregisteret fungerer som et alternativ til reservasjonsregisteret. Dersom etatene ikke kan bruke digitale kanaler med mindre brukeren har registrert seg i kontaktinformasjonsregisteret, vil manglende registrering få samme konsekvens som registrering i reservasjonsregisteret.

Vi mener derfor at alternativ 1 til § 15a er å foretrekke.

Til §§ 16 og 27

Høringen beskriver fire ulike alternativer til endring av §§ 16 og 27.

Lånekassen støtter alternativ 2. Dette alternativet bygger på en reservasjonsrett og opphever kravet til samtykke for kommunikasjon til den digitale postkassen: skriftlig forhåndsvarsel etter § 16 kan gis digitalt til mottakerens digitale postkasse med mindre mottakeren har reservert seg.

Slik vi ser det, vil dette alternativet støtte formålet med regelendringene på en god måte.

Til de øvrige alternativene:

Alternativ 1 bygger på dagens ordlyd og presumerer at ”uttrykkelig har godtatt” er oppfylt dersom følgende vilkår er oppfylt:

- Mottakeren har selv henvendt seg i elektronisk form
- Mottakeren har i løpet av de siste 12 månedene registrert seg, eller oppdatert opplysninger i kontaktinformasjonsregisteret.
- Mottakeren har ikke registrert seg i reservasjonsregisteret.

Dette alternativet har store likheter med gjeldende samtykkeløsning. Når det gjelder registrering i kontaktregisteret som vilkår, viser vi til det som er kommentert til § 15a.

Vi stiller også spørsmål ved om ”elektronisk form” vil gjelde uavhengig av hvilken elektronisk kanal brukeren henvender seg i.

Alternativ 3 bygger på reservasjonsrett/opphever kravet til samtykke for kommunikasjon til den digitale postkassen, men forutsetter i tillegg at mottakeren er registrert i kontaktinformasjonsregisteret. Vi viser derfor til det som er kommentert til § 15a.

Alternativ 4 opphever kravet til samtykke også for elektronisk kommunikasjon til annet egnet informasjonssystem enn den digitale postkassen. Vi ser ikke behovet for dette hva gjelder Lånecassen.

Kommentarer til andre punkter i høringen

Felles digital postkasse

Det legges til grunn at det skal opprettes en sikker, digital postkasse.

Lånecassen støtter forutsetningen om en felles digital postkasse dersom dette innebærer en effektiv utnyttelse av offentlige ressurser, og at næringsliv og innbyggere opplever å få enklere og bedre tjenester. Vi må være sikre på at en felles løsning bidrar til dette før en felles postboks implementeres.

En felles postboks må også gi en sikker måte å kommunisere på. Bruk av en felles digital postkasse bør på en enkel måte oppfylle kravene til saksbehandling som lov og forskrift til enhver tid stiller. Lånecassen kan ikke se høringen omtaler behandlingen av innbyggere med behov for ekstra beskyttelse (innbyggere med fortrolig og strengt fortrolig adresse).

Behandlingsansvarlig og databehandler for digital postkasse bør også reguleres nærmere.

Reservasjonsregister

Realisering av reservasjonsretten må ikke gå på bekostning av allerede avgitte samtykker. Det vil være svært uheldig om de som allerede har samtykket til digital kommunikasjon med Lånecassen, reserverer seg i reservasjonsregisteret, for eksempel fordi de ikke ønsker å motta informasjon fra andre etater digitalt. Per i dag har 96 % av elever og studenter som mottar støtte til fulltidsutdanning avgitt samtykke til elektronisk kommunikasjon. I antall er dette 366 738 kunder. Kun 15 193 har ikke gitt samtykke. For elever og studenter i deltidsutdanning er tilsvarende tall 99 % - kun 0,82 % har ikke gitt samtykke.

Av låntakere i tilbakebetalingsfasen har 74 % avgitt samtykke. Dersom deler av disse gruppene velger å registrere seg i reservasjonsregisteret vil dette ha store konsekvenser for effektiviteten og kostnadene knyttet til saksbehandlingen i Lånecassen.

I de foreslåtte alternativene 2,3 og 4 heter det: *"(...), med mindre mottakeren har reservert seg mot å motta digital post (fra det aktuelle forvaltningsorganet)."*

Lånekassen mener det er nødvendig å knytte reservasjonsadgangen til den enkelte etat.

Den nærmere reguleringen av reservasjonsregisteret bør også beskrive hva som skal skje dersom en bruker reserverer seg midt i en prosess. Tidspunktet for når etatene skal sjekke mot reservasjonsregisteret bør være så klar som mulig. Det vil også være en fordel om konsekvensene av manglende overholdelse tas med i forskrifts form. Hva blir konsekvensene dersom brukeren til tross for reservasjonen velger å bruke digital kommunikasjon, og for eksempel åpner brev som er lagt (feil) i den digitale postkassen?

Når det gjelder informasjon til den enkelte om adgang til å reservere seg og til å slette kontaktinformasjon, må det også komme tydeligere fram hvilke konsekvenser det har dersom man gjør det – for eksempel at han eller hun da faktisk ikke vil motta noe digitalt fra forvaltningen.

Varsling

Digitaliseringsprogrammet legger opp til at prinsippet om at varsling skal videreføres. Lånekassen støtter at varsling skjer på samme måte som i dag, så lenge brukeren ikke er vant til å sjekke sin digitale postkasse jevnlig.

Bruk av opplysninger i kontaktregister, postboks og reservasjonsregister

Hjemmel for bruk av opplysninger i reservasjonsregister må ivaretas sentralt (i relevante forskrifter for disse tjenestene) slik at ikke hver enkelt etat må sørge for å ha hjemmel i sine forskrifter.

Språk

I forslag til definisjon av digital postkasse heter det (..) ”stilt til disposisjon for mottakeren av det offentlige”.

Lånekassen foreslår å endre teksten til ”Offentlig elektronisk løsning for utveksling av henvendelser (digital post) med forvaltningen”.

Vennlig hilsen

Liv Simonsen
avdelingsdirektør

Berit Hartviksen
underdirektør

Kopi: Kunnskapsdepartementet, postboks 8119 Dep, 0032 Oslo