

Vår ref.:	Deres ref.:	Saksbeh.:	Dato:
2012/15268	13/1249		19/9-2013
Oppgis ved all henvendelse			

## Høringsvar: Digital kommunikasjon som hovedregel – Forskrift om endringer i forskrift 25. juni 2004 nr. 988 om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften)

Det vises til høringsnotat av 11. juni 2012 om endringer i eForvaltningsforskriften.

Nedenfor følger OUS' kommentarer til høringsforslaget.

### 1. Reservasjonsretten

Beskrivelse og gjennomføring av reservasjonsretten vurderes til å ivareta de grupper som ikke ønsker å motta elektronisk kommunikasjon, på en hensiktsmessig måte. Spesielt viktig at reservasjonsretten forvaltes på en måte som ikke er avhengig av at bruker henvender seg elektronisk for å gjøre bruk av sin reservasjonsrett. Videre gir også oppstart av ordningen en god ivaretagelse av de grupper som ikke er digitalt aktive.

Forslaget om bruk av lokale reservasjonsregistre, som forvaltes lokalt som et supplement til generell reservasjon, støttes. Dette kan på en enklere måte for brukerne benyttes, og gir sannsynligvis en god tilnærming.

Det er den enkelte virksomhet eller sektor som må bestemme om de skal innføre en lokal reservasjonsrett for sine tjenester. Kompleksiteten i organiseringen av offentlig sektor og deres tjenestetilbud tilsier imidlertid at lokale reservasjonsløsninger må utvikles og vedlikeholdes av de virksomhetene som reservasjonen omfatter. For at reservasjonsretten skal være reell, må det være klart hvilke virksomheter og hvilke tjenester som omfattes av en reservasjon.

### 2. Tildeling av digital postkasse til innbygger

Departementet har ønsket høringsinstansenes syn på om regelverket bør gi mulighet for at innbyggere som ikke selv oppretter sin digitale postkasse, på et senere tidspunkt skal kunne tildeles en digital postkasse.

For de innbyggere som selv er elektronisk aktive, men som ikke har opprettet egen digital postkasse, og som ikke har reservert seg fra digital kommunikasjon, burde det være uproblematisk å få tildelt en digital postkasse på et senere tidspunkt. Informasjon om slik opprettelse må dog gis på en entydig måte, inkludert at slik tildeling informeres om elektronisk



gitt at mottaker med stor nok trygghet kan sies å ha mottatt slik informasjon. Det kan kanskje vurderes å også gjøre en form for overvåking av at aktivitet etter en periode, for å verifisere at den enkelte er kjent med sin postkasse. Slik overvåking må imidlertid begrenses til å ha registrert aktivitet uten at detaljer om aktivitet og tidspunkt registreres, se også beskrivelse av nødvendig forsiktighet med hva som loggføres og formidles til avsender under punkt merknader til enkeltbestemmelser, punkt **§ 8 nr. 6**. Alternativt bør informasjon om opprettelse gis pr brev.

For grupper av innbyggere som ikke er digital aktive, og som ikke har reservert seg, bør tildeling av digital postkasse eventuelt gjøres på en måte som gir langt bedre oppfølging at den enkelte er i stand til å gjøre bruk av den digital postkassen. Det er nødvendig at de grupper av innbyggere som fremdeles ikke er elektronisk aktive, ikke får tildelt en digital postkasse de ikke kan gjøre bruk av.

Tildeling av digital postkasse til de som selv ikke oppretter slik, støttes dermed, så lenge nødvendig informasjon om slik opprettelse gis individuelt, samt at det også her hensyntas grupper av innbyggere som ikke vil være i stand til å nyttiggjøre seg sin digitale postkasse.

### **3. Bruk av mottakers digitale postkasse**

Departementet mener at det er viktig å fastholde prinsippet om at den digitale postkassen er mottakers postkasse og at mottaker skal ha full råderett over denne. Dette støttes.

For tilfeller der avsendervirksomheten har sendt feil brev til feil mottaker, mener departementet imidlertid at det kan være aktuelt å tillate at meldinger trekkes tilbake av avsender dersom mottaker ikke har åpnet meldingen. Departementet ber spesielt om høringsinstansenes syn.

Ved slik feilsending, vurderes det som hensiktsmessig at forvaltningsorganet som har feilsendt, må kunne slette brevet. Forutsetningene for dette må være at slik aktivitet loggføres, og at slike logger underlegges en form for ansvar og oppfølging. Videre bør det vurderes at slik rettighet underlegges spesiell autorisasjon. Det å muliggjøre en slik sletting vil måtte tillegges hensyn til personvern, dersom oversendt informasjon inneholder annen persons personopplysninger, og spesielt sensitive personopplysninger som er feilsendt.

### **4. Ekstra elektronisk varslings**

Departementet ber spesielt om høringsinstansenes tilbakemelding om elektronisk varslings.

OUS mener at utsending av varsel bør håndteres av leverandør av digital postkasse, og at informasjon om hvorvidt en mottaker har gjort seg kjent med innholdet i et vedtak eller ei ikke bør videreformidles til det aktuelle forvaltningsorganet.

Dersom opplysninger om at en mottaker har åpnet en fil i den digitale postkassen («gjort seg kjent med innholdet») skal overføres til forvaltningsorganet, mener OUS at departementet bør vurdere om flyten av opplysninger også skal gå andre veien. Det vil si at borgere ved elektronisk kommunikasjon med forvaltningen bør få varsel i det en saksbehandler har åpnet saken. Dette vil gi brukerne en reell oversikt over hvordan fremdriften i hans/hennes sak er.

Vi viser for øvrig til kommentarer til § 8 nr. (6).

### **5. Ivaretagelse av personvern i løsning for digital post fra forvaltningen**

OUS støtter departementet i at det er svært viktig at brukerne får god informasjon om løsningen for digital postkasse. Klare og lett tilgjengelige personvernpolicyer er en viktig del av dette. OUS mener også at det er svært positivt at de mest personvernvennlige innstillingene settes som standardinnstillinger.

Imidlertid mener OUS at det bør gis individuell informasjon om løsningen. Departementet skriver i høringsnotatet s. 27 at det skal tas kontakt med brukerne for å få dem til å oppdatere sin kontaktinformasjon. Informasjon om den digitale postkassen bør ligge ved når brukerne får disse henvendelsene. Informasjonen kan evt. gis som en lenke til et nettsted med utfyllende informasjon og mulighet for å reservere seg.

## **6. Ivaretagelse av informasjonssikkerhet i løsning for digital post fra forvaltningen**

OUS mener det er svært viktig at ansvarsforholdene i løsning for digital post er klare. Det er derfor bekymringsverdig slik OUS ser det, at departementet har latt være å ta stilling til enkelte av de helt klare spørsmålene som dukker opp i forbindelse med fordeling av ansvar i løsningen. Så lenge personopplysningsloven skal gjelde utfyllende for eForvaltningsforskriften, og pliktsubjekter etter personopplysningsloven er behandlingsansvarlig og databehandler, er det viktig å få avklart disse forholdene.

Fram til meldingen kommer fram til brukerens digitale postkasse, er ansvarsforholdene klare. Avsender er behandlingsansvarlig, og sentralforvalter og postkasseleverandøren er databehandlere. Etter at posten er blitt lagt i brukerens digitale postkasse, utdømmes dette bildet noe. Så lenge det ikke finnes en behandlingsansvarlig, er det kunstig å snakke om en databehandler, siden definisjonen av databehandler hviler på at det finnes en behandlingsansvarlig. Dette kan føre til usikkerhet når det gjelder mottakers rettigheter iht. personopplysningsloven. Det bør inntas en bestemmelse i forskriften om at mottaker har de samme rettighetene overfor postkasseleverandøren som han eller hun ville hatt overfor en behandlingsansvarlig eller databehandler iht. personopplysningsloven.

Når det gjelder kryptering, er det OUS' syn at posten fra forvaltningen bør lagres kryptert i brukernes digitale postkasse. OUS kan ikke se at det er noen grunn til at disse dokumentene skal være ukrypterte så lenge brukeren ikke er inne og leser dem.

Departementet skriver på høringsnotatets s. 39 at den enkelte vil kunne ha en viss påvirkning på sikkerhets- og personvernnivået i sin egen postkasse. At brukerne kan ha en viss kontroll over personvernnstillingene er naturlig, men den enkelte bruker bør ikke kunne påvirke selve informasjonssikkerheten.

OUS mener det bør inntas en bestemmelse i forskriften om at all tilgang til, og utlevering av opplysninger fra, en mottakers digitale postkasse skal logges. Loggen bør være tilgjengelig for mottaker til enhver tid. Her skal all tilgang fra mottaker selv, den/de mottaker måtte ha tildelt tilgang til postkassen og tilgang fra personer med ansvar for drift registreres. Både tilgang til selve postkassen og tilgang til dokumenter bør registreres. I tillegg bør det registreres om det er utlevert opplysninger om innholdet i postkassen eller bruk av postkassen. Det bør da registreres at det har blitt innhentet opplysninger for eksempel for å sende et varsel, og om denne informasjonen er utlevert til forvaltningsorganet.

## **7. Merknader til de enkelte bestemmelser**

## § 8 nr. 6

Referansen til «informasjonssystemet» i denne bestemmelsen er uklar fordi teksten i § 8 nr. (3) er endret. Det bør defineres hvilket informasjonssystem det er snakk om, enten forvaltningsorganets avsendersystem, sentralforvalteren eller den digitale postkassen. OUS er også usikker på i hvilken grad det er nødvendig å registrere tidspunktet for når mottaker skaffet seg kjennskap til innholdet. Det vises i denne sammenheng forslag til ny § 8 nr. (10) hvor det kommer fram at klagefristen skal løpe fra vedtaket er gjort tilgjengelig for mottaker, og ikke fra det tidspunktet mottaker gjorde seg kjent med innholdet. Dersom det skal sendes varsel, trenger varsler å vite om mottaker har gjort seg kjent med innholdet (ja/nei), ikke tidspunktet for når det ble gjort.

I merknadene til § 8 nr. 6 og i merknadene til § 30 skriver departementet at dersom avsendervirksomheten ønsker informasjon om at en mottaker har åpnet en melding og når den evt. ble åpnet, må mottaker godkjenne/samtykke til dette før han eller hun får tilgang til meldingen. OUS mener dette ikke kan anses som en godkjenning eller et samtykke, ettersom mottaker fratras muligheten til å gjøre seg kjent med innholdet i meldingen uten å gi slik «godkjenning» eller «samtykke». Denne typen informasjon bør ikke videreformidles til forvaltningsorganet. I det minste bør mottaker ha en reell valgmulighet når det gjelder om denne typen informasjon skal videreformidles til forvaltningsorganet. I tillegg bør det tas inn en bestemmelse i forskriften om hva forvaltningsorganet har anledning til å bruke denne informasjonen til og hvor lenge forvaltningsorganet har rett til å oppbevare informasjonen.

Denne typen overvåking av borgere bør være velbegrunnet. Det er en vesensforskjell mellom det at postkasseleverandøren registrerer denne typen informasjon for å kunne sende ut varsler, og det at denne informasjonen utleveres forvaltningsorganet.

## § 33 nr. (2)

Forvaltningsorganet, sentralforvalter og postkasseleverandør bør pålegges å varsle mottaker ved hendelser som har påvirket informasjonssikkerheten. Informasjon om slike hendelser er viktige for at mottaker skal kunne ta velbegrunnede avgjørelser om reservasjon og bytte av postkasseleverandør.

## § 35 nr. (2)

Mottakeren bør også ha mulighet til å frata andre tilgang til mottakers digitale postkasse.

Med vennlig hilsen  
Oslo universitetssykehus



Bjørn Erikstein  
Administrerende direktør



Terje Rootwelt  
fung. Viseadmin. direktør