

Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet
Postboks 8004 Dep.
0030 Oslo
mailto:postmottak@fad.dep.no

Avdeling:
Myndighetskontakt

Kontaktperson:
Tarjei Weseth
(+47)99231614

Tidl. dato og referanse:
11.06.2013 13/1249

Dato og referanse:
9. september 2013

Posten Norge AS
Konsernstaber
Postboks 1500 Sentrum
NO-NO-0001 OSLO

Besøksadresse:
Biskop Gunnerusgt 14A
Kundeservice: +47 810 00 710
www.posten.no

Høringsvar - endringer i eForvaltningsforskriften

Det vises til departementets høringsbrev og notat av 11.06.2013 vedrørende forslag til endringer i eForvaltningsforskriften. Posten Norge AS takker for invitasjonen til å komme med innspill til forslaget.

Innledningsvis viser vi til, som det fremgår av høringsnotatet, at Samferdselsdepartementet arbeider med inkludering av digital post i en ny, revidert postlov. Vi antar enkelte av de bestemmelser som i høringsnotatet foreslås fastsatt i eForvaltningsforskriften, også/alternativt kan være aktuelle å ta inn i postloven og/eller tilhørende forskrifter. Det synes imidlertid hensiktsmessig å ta inn mulig overlappende bestemmelser i eForvaltningsforskriften i denne omgang for å bidra til at gjennomføringen av digitalt førstevalg i forvaltningen ikke forsinkes i påvente av et mer generelt regelverk.

Våre kommentarer og forslag til forskriftsutkastet følger nedenfor.

Digital postkasse som førsteprioritert kanal

I Regjeringens digitaliseringsprogram *På nett med innbyggerne*, kapittel 3.3, fremgår bl.a. følgende målsettinger (sitat):

“Regjeringen tar sikte på å tilby innbyggere og næringsliv en digital postkasse hvor de kan motta digital post fra staten på en sikker måte. (...) I den digitale postkassen vil brukerne få tilgang til alle vedtak og meldinger fra det offentlige og ha oversikt over all sin digitale kommunikasjon med forvaltningen. Brukerne varsles om nye brev i postkassen på sms eller e-post.”

Posten er enig i disse målsettingene. En overordnet svakhet ved forskriftsutkastet er at det ikke legger opp til et tilsvarende tydelig valg av digital postkasse som forvaltningens førstevalg som kanal for elektronisk kommunikasjon med innbyggerne. Vi viser til at i henhold til forskriftsforslaget § 8 nr. (4) vil digital postkasse og “annet egnet informasjonssystem” likestilles som kanal for formidling av enkeltvedtak mv. til mottakerne.

Denne tilnærmingen prioriterer i realiteten de offentlige avsenderne fremfor borgerne som mottakere ved at det er avsenderen og ikke mottakeren som bestemmer hvilken digitale kanal som skal benyttes. Mottakerne fratras dermed muligheten til å velge de kanalene de selv foretrekker og til å ivareta sine behov for enkelhet og brukervennlighet. For mottakere som har en digital postkasse vil det være svært u hensiktsmessig samtidig å måtte forholde seg til ulike andre kanaler for å motta viktige meldinger fra det offentlige. Innbyggere som ikke har reservert seg mot digital postkasse, må derfor sikres en løsning der de kan få tilsendt alle viktige meldinger i én digital postkasse.

Digital postkasse som forvaltningens prefererte kanal vil styrke utbredelsen av denne løsningen i befolkningen og dermed legge bedre til rette for en rask og smidig

gjennomføring av digitalt førstevalg i kommunikasjonen mellom forvaltningen og innbyggerne. Ved at mottakerne slipper å måtte forholde seg til diverse portalløsninger (“annet egnet informasjonssystem”) i tillegg til sin egen digitale postkasse, vil de få en bedre brukeropplevelse, enklere kommunikasjon med forvaltningen og bedre mulighet til enkelt å ha et samlet arkiv for sin korrespondanse med forvaltningen og andre.

For effektiv gjennomføring av en enhetlig og innbyggervennlig digitaliseringsstrategi i forvaltningen der bruk og utbredelse av digital postkasseløsning av hensyn til mottakerne får forrang fremfor en rekke ulike portalløsninger, bør forvaltningsorganenes valg styres direkte gjennom forskrift.

Posten foreslår derfor at overfor mottakere som ikke har reservert seg mot digital postkasse og som selv har valgt eller blitt tildelt en slik postkasse, må åpningen for å gjøre enkeltvedtak mv. tilgjengelig fra “annet egnet informasjonssystem” uttrykkelig begrenses kun til tilfeller der det ikke er forsvarlig å sende innholdet til den digitale postkassen. Vi viser til at forvaltningsorganene iht. høringsforslagets § 31 nr. (2) plikter å gjøre en vurdering av om det er forsvarlig å benytte løsning for digital post for formidling av de aktuelle personopplysningene. Videre viser vi til at postkasseleverandørene stiller høye sikkerhetskrav til sine egne løsninger og til at DiFi som sentralforvalter for digital post fra forvaltningen, også vil sikre at det stilles høye og tilfredsstillende sikkerhetskrav til postkasseleverandørene som skal benyttes i løsningen. Dermed vil en slik føring som vi foreslår på forvaltningsorganenes valg, bidra til å sikre at digital postkasse får den forrang mottakerne må kunne forvente fra forvaltningen når de har valgt eller blitt tildelt digital postkasse. Denne løsningen vil også være mer på linje med målsettingene i Regjeringens digitaliseringsprogram som referert til ovenfor.

Vi foreslår på denne bakgrunn at forslaget til §8 nr. (4), endres til (endringer i kursiv/gjennomstrøket):

Innholdet i enkeltvedtaket skal sendes til partens digitale postkasse. *Dersom det ikke vil være forsvarlig å benytte den digitale postkassen, jf § 31 nr 2, kan innholdet i enkeltvedtaket i stedet eller gjøres tilgjengelig fra annet egnet informasjonssystem, jf. blant annet kravene i nr. (3), (5), og (6).*

Kommentarer til spørsmålsstillinger departementet spesielt har bedt om synspunkter til

1) Hvordan innbygger skal få sin digitale postkasse

Posten støtter som det er foreslått, at det etter en overgangsperiode der innbyggerne selv aktivt oppretter en digital postkasse, er hjemmel for automatisk å tildele digital postkasse til personer som ikke har reservert seg mot dette, jf. forslaget § 29 og overgangsbestemmelse i § 47 nr. (5).

I tillegg til varsling om automatisk tildeling via digital kontaktinformasjon registrert i register over digital kontaktinformasjon og reservasjon (e-post/SMS), bør det vurderes å varsle innbyggerne også gjennom fysisk brev, offentlige nettsider, o.l. ved ikrafttredelse. God informasjon om overgangen til digital post gjennom flere kommunikasjonskanaler, og spesielt til personer som ikke har tatt et aktivt valg gjennom reservasjon eller opprettelse av digital postkasse, vil redusere risikoen for innbyggerne og minimere merarbeid for forvaltning og postkasseleverandør(ene).

Dersom sentralforvalter har avtale med flere postkasseleverandører, forutsetter Posten at disse likebehandles ved automatisk tildeling. Hvis ikke, må det i anskaffelsen fremkomme at en av leverandørene prefereres ved en slik tildeling og hvilke kriterier som i så fall vil ligge til grunn for valg av preferert leverandør.

2) Tilgang til innbyggers digitale postkasse

Posten er enig i prinsippet om at den digitale postkassen er mottakers eiendom og at mottakeren skal ha full råderett over denne. Videre er det et sentralt prinsipp at postkasseleverandøren ikke skal overvåke eller ha kjennskap til innhold i meldinger sendt til den digitale postkassen. Postkasseleverandør vil dermed ikke selv ha mulighet til å vite

om feilsendinger eller om enkeltmeldinger inneholder virus eller andre trusler. Spørsmålsstillingen er således om postkasseleverandør skal ha mulighet til å trekke tilbake meldinger og returnere til avsender dersom avsendere eller mottakere gjør postkasseleverandør oppmerksom på feilsendinger, virus eller andre trusler mot informasjonssikkerheten.

Posten mener det må være svært alvorlige hendelser som kan gi grunnlag for å trekke tilbake meldinger som er levert til postkassen. Eksempelvis dersom sensitive opplysninger om én innbygger ved feil er sendt til feil mottaker eller et stort antall mottakere, dersom et stort antall brev alle er sendt til feil mottakere, etc, bør postkasseleverandør etter dialog med avsender og sentralforvalter, ha mulighet til trekke meldingene tilbake og returnere til avsender. Dette bør kun gjelde meldinger som ikke er åpnet og når tilbaketrekking er strengt nødvendig. I tillegg bør avsender sende ny melding til de berørte med varsel om hendelsen. I og med at det i særlig alvorlige tilfeller kan være behov for at avsender skal kunne trekke tilbake fra mottakers postkasse feilsendte meldinger som ikke er åpnet, samt meldinger med virus eller andre trusler mot informasjonssikkerheten, bør departementet vurdere nærmere om og hvordan det bør legges inn bestemmelser i forskriften for å regulere kriterier for og hvordan slik tilbaketrekking kan skje.

For øvrig vil vi peke på at den tekniske løsningen for sendinger til digital postkasse kan inkludere funksjonalitet som reduserer muligheten for feilsending. Postens Digipost-løsning benytter flere verifiseringer av sendingsmønster (ikke innhold i meldingene), for å forhindre feilsendinger før meldinger distribueres til mottakere. Dersom en sending har store avvik, dersom samme melding sendes til et stort antall mottakere, etc., vil avsender måtte bekrefte at dette er riktig før distribusjon foretas.

Til § 35 om bruk av den digitale postkassen, mener Posten det er behov for nærmere presiseringer til punkt nr. (4) og (5). Til nr. (4) bør det fremkomme om verge eller annen fullmektig skal ha anledning til å slette post i den digitale postkassen. Videre bør departementet til nr. (5) vurdere å tidfeste hvor lenge etter at postkasseleverandør er gjort kjent med dødsfall, innholdet i postkassen skal oppbevares og arvinger kan få tilgang til postkassen ved framvisning av skifteattest. Samtidig mener vi det bør vurderes om bruk og tilgang til den digitale postkassen mer hensiktsmessig bør reguleres i annet lov-/regelverk om digital post, ref. at regulering av digital post inngår i Samferdselsdepartementets pågående arbeid med revisjon av postloven.

3) Ekstra elektronisk varsling dersom mottaker ikke har åpnet enkeltvedtak m.v.

Posten ser at det kan være gode grunner for å sende ekstra varsling dersom mottaker ikke har skaffet seg tilgang til enkeltvedtaket mv. innen en uke etter at det ble gjort tilgjengelig for mottakeren og vedkommende ble varslet første gang. Vi mener imidlertid at en slik ekstra varsling bør kunne styres av mottakeren selv. Man bør således kunne frasi seg retten til å få ekstra varsling fra avsender i forbindelse ved første gangs varsling. Mottakere av sendinger til digital postkasse vil likevel kunne få påminnelser om ulest post basert på innstillinger for varsling i den digitale postkassen. Denne funksjonaliteten gir fleksibilitet til å møte ulike brukerbehov og -ønsker, og er en av flere årsaker til at forskriften bør være tydelig på at forvaltningsorganer skal bruke digital postkasseløsning som preferert kanal (ref. vårt forslag ovenfor til endring av § 8 nr. (4)).

Posten mener derfor at hvis forskriften skal stille krav om ekstra varsling, bør forslaget i § 8 nr. (7) kombineres med en rett for mottaker til å frasi seg ekstra varsling fra avsender selv om vedkommende ikke har skaffet seg tilgang til innholdet i vedtaket innen angitt frist for ekstra varsling. Dette antar vi kan oppnås ved å ta ut henvisningen til § 8 nr. (7) i forskriftsforslagets § 30 nr. (2) kombinert med å legge inn en henvisning i § 8 nr. (7) til mottakers varslingsvalg iht. § 30 nr. (2).

Øvrige merknader

Tilgang til og bruk av register over digital kontaktinformasjon og reservasjon for postkasseleverandør (§ 38)

Da varsling om ny post fra forvaltningen skal skje til varslingskanaler og -adresser gitt av register over digital kontaktinformasjon og reservasjon, bør det inkluderes en rett for postkasseleverandør til å få tilgang til å lese og melde endringer til registeret når

postkasseeieren selv har gitt postkasseleverandøren fullmakt til slik synkronisering. Da postkasseleverandører også vil distribuere meldinger fra private virksomheter, kan slik synkronisering være en fordel for mottakerne ved at de enkelt kan unngå å få varsling om ny post til ulike kanaler og adresser.

Ulik ordlyd for overføring av post til annen postkasseleverandør (§ 36 og 37)

Det fremkommer i § 36 at mottaker skal ha rett til å overføre all post fra forvaltningen til ny postkasseleverandør. I § 37 fremkommer at ved opphør av postkasseleverandørens virksomhet skal all post overføres til ny postkasseleverandør. Posten stiller spørsmål om det er en tilsiktet forskjell mellom “post fra forvaltningen” og “all post” i disse paragrafene eller om disse bør baseres på samme ordlyd. Vi antar samtidig at postkasseeiers rett til å bytte postkasseleverandør og få med seg innholdet i postkassen til ny leverandør, vil være et forhold som inngår i Samferdselsdepartementets arbeid med inkludering av digital post i en ny, revidert postlov.

Kapittel 10 – Overgangsbestemmelser

Posten er enig i at det må legges opp til overgangsbestemmelser for å sikre en smidig implementering av de nye bestemmelsene både for forvaltningen og innbyggerne. Vi er enig i at samtykker til elektronisk kommunikasjon avgitt direkte til forvaltningsorganer uansett ikke skal gjelde ut over overgangsperioden til 1. juli 2016. For øvrig har vi ikke nærmere kommentarer til de enkelte punkter i overgangsordningen.

Med vennlig hilsen

Posten Norge AS



Kristin Bergum

Direktør Myndighetskontakt