

Deres referanse: 13/1249

Vår referanse: Eyvind Frilseth

Dato 10.09.13

## **Forskrift om endringer i forskrift 35. juni 2004 nr. 988 om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften)**

Statens seniorråd viser til departementets høringsbrev 11. juni 2013 og høringsnotatet *Digital kommunikasjon som hovedregel*.

Stortinget vedtok 3. juni 2013 endringer i forvaltningsloven som gjør digital kommunikasjon til hovedregelen når forvaltningen kommuniserer med innbyggere og næringsliv. I et møte med statsråd Rigmor Aasrud 5.juni samme år, ga Statens seniorråd uttrykk for at rådet i utgangspunktet er positive til at digital kommunikasjon blir hovedregelen. Det vil blant annet medføre store besparelser for offentlig sektor, gi borgerne en bedre og samlet oversikt over sin kontakt med forvaltningen og spare miljøet gjennom redusert bruk av papir og elektronisk distribusjon. Vi ga videre uttrykk for at lovens forskrifter, som nå er på høring, måtte ta hensyn til dem som av ulike årsaker ikke kan benytte seg av digital kommunikasjon.

### **Lik tilgang til offentlige tjenester**

Statens seniorråd er positive til at det tidligere kravet om samtykke til elektronisk kommunikasjon erstattes med en rett til å reservere seg. Mange kan likevel av ulike årsaker ikke benytte seg av digital kommunikasjon, noen av dem er eldre. Særlig blant de aller eldste er den digitale kompetansen lavere enn i befolkningen for øvrig. Det er viktig at disse fortsatt sikres en lik tilgang til tjenestene gjennom en rett til å reservere seg mot digital kommunikasjon og fortsatt får anledning til å kommunisere med det offentlige på måter de behersker.

Vi mener at utkast til forskrift ivaretar dette hensynet på en god måte ved at:

- Man begynner med fokus på de som allerede er digitalt aktive
- Privatpersoner kan reservere seg mot digital kommunikasjon/digital postkasse
- Det kreves det en viss innsats fra den enkelte borger – for eksempel å oppdatere kontaktinformasjon – før det offentlige kun kontakter vedkommende digitalt

Eldres bruk av digitale løsninger ligner for hvert år mer på befolkningens for øvrig. Framtidens pensjonister vil i samme grad som andre beherske og forvente at kommunikasjon med det offentlige skjer digitalt. Bruken av reservasjonsretten blant eldre vil derfor bli gradvis lavere og etter hvert likne på andre gruppers bruk. Det vil imidlertid alltid være noen – og ikke kun eldre – som ikke har tilstrekkelig digital kompetanse.

### **Tildeling av digital postkasse**

Reservasjonsretten bør også gjelde mot å ha en digital postkasse. Vi støtter departementets utgangspunkt om at alle som ikke har reservert seg skal tildeles en elektronisk postkasse. Det er likevel slik, som også departementet skriver, at det bør være en balanse mellom forvaltningens digitale krav til borgerne og deres egen evne til å levere digitale tjenester. Ettersom ikke alle offentlige forvaltningsorganer ennå er tilknyttet digitale postløsninger, så er det naturlig at man i startfasen overlater til innbyggerne frivillig å opprette sin digitale postkasse, men at man om noen år begynner å tildele digitale postkasser til dem som ikke har reservert seg. Statens seniorråd støtter derfor overgangsbestemmelsene slik de er foreslått i utkast til forskrift § 47.

De fleste har relativt sjelden kommunikasjon med offentlig sektor. Tekniske løsninger med lavfrekvent bruk må være svært enkle å bruke. For å få flest mulig til å ta i bruk digital postkasse må det også investeres i opplæringstiltak, samt gjennomføres motivasjonskampanjer som vektlegger brukernes opplevde nytte.

### **Varsling til mottakere av digital e-post**

Statens seniorråd er tilhenger av at mottakerne – såfremt de ikke eksplisitt har reservert seg mot dette - skal varsles elektronisk når det kommer ny post i den digitale postkassen. Vi mener også at det bør sendes ytterligere varsel dersom det fremgår at mottakeren etter en gitt tid ikke har åpnet (mottatt) posten. Forvaltningen må så langt det er mulig forsikre seg om at mottakeren har mottatt den digitale posten. En digital postkasse vil antakelig ha en mer lavfrekvent bruk enn en tradisjonell brevpostkasse. Offentlig post kan ha både rettslige og økonomiske konsekvenser for mottakeren. Uten varsel kan mottakerne i verste fall lide økonomiske tap og få redusert rettssikkerhet (rettstap). Vi støtter derfor utkast til forskrift §8 og §30.

### **Tilgang til innbyggers digitale postkasse – vergemål – fullmakt**

Aldring gjør at eldre personer er mer utsatt for funksjonssvikt. Svikten kan skje sakte og gradvis, men også svært raskt. Eldre med digital postkasse kan derfor komme i en situasjon der de ikke lenger evner å benytte seg av den. For Statens seniorråd er det derfor viktig at det er mulig å gi fullmakter slik at andre, for eksempel pårørende, får tilgang til den digitale postkassen.

Vi er tilfreds med forslaget om at den enkelte bruker av den digitale postkassen kan registrere fullmakt. Imidlertid vil det kunne oppstå situasjoner der fullmakter ikke er gitt og der personen som skal gi fullmakt ikke lenger har digital kompetanse og/eller samtykkekompetanse til å gi andre innsyn i sin digitale postkasse.

Det er en utfordring at de som kanskje har mest kontakt med forvaltningen og mottar mer informasjon og viktige vedtak – mottakere av offentlige hjelpetilbud og tjenester – kanskje er de som har lavest forutsetninger for å bruke den digitale postkassen. Det er derfor viktig at departementet får på plass et offentlig register over gitte fullmakter. At fullmakter registreres hos postkasseleverandøren må kun være et kortvarig tiltak. Det må arbeides videre med utfordringene knyttet til digital post og personer med vergemål. Utsatte grupper kan lide rettstap om ikke pårørende, eller andre som er gitt fullmakt, får tilgang til deres digitale postkasser.

### **Konklusjon**

Statens seniorråd er positive til de endringer i forvaltningsloven som Stortinget vedtok 3. juni 2013. Vi synes at utkast til forskrift om endringer lovens forskrifter, med de forbehold som er gitt i dette brev, i hovedsak tar tilstrekkelig hensyn til dem som av ulike årsaker ikke kan benytte seg av digital kommunikasjon.

Vennlig hilsen

Ivar Leveraas  
Leder av Statens seniorråd

Sølvi Sæle  
Sekretariatsleder