

Nærings- og fiskeridepartementet

Deres ref: 15/6301-1

Vår ref: 05/16 KH

Oslo, 14.03.2016

Hørings svar: Forslag til langsiktig strategi for Altinn

Vi viser til høringsbrev av 11. desember 2015 vedrørende Brønnøysundregistrenes forslag til langsiktig strategi for Altinn.

Strategiske satsningsområder

Slik vi forstår utkastet vil strategien bygge på de fire satsningsområdene

- 1) Brukerorientering
- 2) Støtte til myndighetsutøvelse
- 3) Samhandling
- 4) Innovasjon og næringsutvikling

Vi slutter oss til at dette er viktige satsningsområder, men stiller spørsmål ved om også området Sikkerhet bør medtas som et femte område.

Som tema kan det fremstå som en selvfølge at sikkerheten blir ivaretatt, og slik sett ikke behøver å medtas særskilt. Dette er likevel et område som Altinn må prioritere svært høyt, og som omgivelsene har stilt spørsmål om blir tilstrekkelig ivaretatt. Dette gjelder ikke bare hos sluttbrukere, politikere og media, men vi har også opplevd at offentlige etater stiller samme spørsmål. Sikkerhet synes med andre ord å være en omdømmefaktor som må stå høyt i fokus for Altinn også i tiden som kommer, og som etter vår vurdering er et sentralt suksesskriterium.

Innen temaet sikkerhet er det for øvrig flere viktige tiltak som hører hjemme og som er viktige for oss som brukere, slik som roller og rettigheter, stabilitet i løsningen, innloggingsmetoder, dataflyt, tilgang til data og forholdet til sikkerhetsnivåer.

For å sikre at sikkerhetsområdet ivaretas på god måte, anbefaler vi at området pekes ut som et femte satsningsområde.

Satsningsområde Brukerorientering

Målet for brukerorientering er uttrykt slik:

Altinn skal legge til rette for at privatpersoner og virksomheter skal oppleve det som helhetlig og enkelt å kommunisere med det offentlige.

Vi oppfatter ordlyden «skal legge til rette for» som noe passiv, og ønsker at målet uttrykkes mer offensivt og gjøres målbart.

Målet om at brukerne skal oppleve det som helhetlig og enkelt å kommunisere med det offentlige betinger brukertilpasning. Ett virkemiddel for å oppnå dette er at kommunikasjonen skjer etter ensartede prinsipper. Videre bør logikk i tjenestene være gjenkjennbare tjenestene imellom, uavhengig av etat og tjeneste. Altinn bør tilby alternative rammeverk for tjenestene som tjenesteeierne kan velge mellom.

Likeledes ser vi det som viktig utvikling at tjenestene går i retning av å bli etatsuavhengige, slik at det i stedet for tradisjonell etatsinndeling heller fokuseres på hendelsene. A-ordningen er et eksempel på utvikling i retning av dette. Hendelsesbasert dialog underbygger at Altinn skal fremstå som helhetlig for brukeren.

Målet vil etter vårt skjønn bli mer bindende og målbart dersom det får en ordlyd i bane av «Altinn skal *sørge* for at innbyggere og virksomheter opplever det som helhetlig og enkelt å kommunisere med det offentlige».

Vi støtter for øvrig alle de fem delmålene som er foreslått til satsningsområdet.

Satsningsområde Støtte til myndighetsutøvelse

Satsningsområdet Støtte til myndighetene skal etter Brønnøysundregistrenes forslag ha følgende hovedmål:

Altinn skal tilby offentlig sektor relevant og effektiv støtte til digitalisering for å ivareta rettigheter, plikter og muligheter.

Vi oppfatter dette målet slik at måloppnåelsen ligger i hva Altinn kan tilby. Vi mener dette er å stoppe opp for tidlig. Det er effektene av faktisk bruk som er interessant, ikke det at verktøyet er tilgjengelig. Målet bør av den grunn omformuleres.

Etter vårt skjønn bør det for øvrig fremgå av strategidokumentet klare retningslinjer for hvilken rolle Altinn skal ha for offentlig sektor. Vi tror dette er viktig både med hensyn til hvordan investeringsmidler prioriteres i statsbudsjettet, og som ledd i å få etater til å bruke og utnytte Altinns tilbud.

Samhandling

Når det gjelder hovedmål nr 3 om at «Altinn-organisasjonen skal være pådriver for og tilby infrastruktur for samhandling på tvers av etatsgrenser og forvaltningsområder», mener vi dette kan og bør ses i sammenheng med Brønnøysundregistrenes oppdrag etter Oppgaveregisterloven § 1. Oppgaveregisterloven pålegger Brønnøysundregisteret ved Oppgaveregisteret å sørge for effektiv samordning og utnyttelse av oppgaveplikter som offentlige organer pålegger næringslivet.

Ved å se satsningsområdet sammen med lovkravet, bør dette bidra til at Brønnøysundregistrene arbeider aktivt med å fremme digitale forenklingstiltak som gir betydelige besparelser i administrative kostnader.

For å oppnå resultater innenfor samhandlingsområdet, bør det etter vårt skjønn vurderes om Brønnøysundregistrene er gitt tilstrekkelige fullmakter til å arbeide frem resultater. Mye kan oppnås gjennom god dialog med etatene, men resultater betinger formodentlig god velvilje, felles ressursbruk og til dels samkjørte budsjetter hos involverte etater.

Med tanke på måloppnåelse bør det etter vårt skjønn vurderes om Brønnøysundregistrenes påvirkningskraft og beslutningsmyndighet skal styrkes. Dette kan være nødvendig for å oppnå større utnyttelse av potensialet som ligger i Altinn, og dermed administrative besparelser.

Innovasjon og næringsutvikling

Regnskapsbransjen er største brukergruppe i Altinn, og for oss har Altinn utvilsomt blitt et svært viktig verktøy. Vi er opptatt av at Altinn videreutvikles og styrkes som kanal mellom næringsliv og offentlig forvaltning, og mener også nye digitale tjenester som gjelder privatpersoner bør vurderes lagt inn i Altinn.

I lys av dette støtter vi både hovedmålet og delmålene som er foreslått innenfor satsningsområdet innovasjon og næringsutvikling.

Noen kommentarer til spørsmålene i høringsbrevet:

Spørsmål 1 – Hvordan kan Altinn på best mulig måte samvirke med andre nasjonale felleskomponenter og IKT-systemer?

Det er etter vår oppfatning helt sentralt at nye digitale tjenester tilrettelegges og tilpasses sluttbrukernes IKT-løsninger, slik at det blir mulig å gjennomføre dialogen i sluttbrukersystemet. Dette er den mest rasjonelle måten å arbeide på.

Jo færre som bruker sluttbrukersystem på en tjeneste, desto viktigere er det å tilby brukervennlig løsning i Altinn-portalen.

For øvrig ser vi det som heldig om Altinn sentralforvaltning (ASF) overtar driften av Difis ID-porten. Mange av de driftsutfordringer som oppleves handler om selve innloggingen, og vi tror det vil være heldig om ASF drifter innloggingstjenesten. Dette kan bidra til at tjenestene klarer å samhandle bedre enn dagens organisering medfører.

For vår bransje, som også bistår en rekke privatpersoner, er det viktig at det tilrettelegges for at post som etater sender personens digitale postkasse hos e-Boks eller Digipost, også kan leveres i Altinns postboks. Dette gjør det mulig for fullmektiger å ivareta personenes interesser på en effektiv måte.

Mange bruker for øvrig Altinn såpass hyppig at det vil være hensiktsmessig om Altinn kan velges som digital postkasse, på lik linje med de to nevnte.

Spørsmål 2 - Hvilket ambisjonsnivå bør Altinn legge seg på med hensyn til fremtidige behov hos brukerne og forvaltningen?

Vi mener Altinn har et svært stort potensiale, og at det som er sagt om samhandling ovenfor er av de områder som må prioriteres høyest. Dette handler om å gå fra det som ofte blir omtalt som skjema til tema, hvor særlig hendelsesbasert rapportering uavhengig av etat bør prioriteres i videre digitaliseringsarbeid.

Ambisjonsnivået må kontinuerlig ligge på et høyt og fremtidsrettet nivå. I motsatt fall tror vi Altinn etter hvert vil miste sin posisjon, noe vi allerede ser faresignaler på.

Spørsmål 3 - I hvilken grad bør infrastrukturen til Altinn tilgjengeliggjøres for alminnelig bruk for kommunene? På hvilken måte kan kommunene involveres i Altinns styringsstruktur?

Vi er positive til at kommunene får plass i Altinn, ikke minst på områder som involverer næringslivet og på områder hvor informasjon kan gjenbrukes. Når det er sagt bør det vurderes om kommunene kan klare å samkjøre sine regelverk og informasjonsbehov. Dette må etter vårt skjønn være billigst for kommuner og skattyterne, samtidig som tjenester er gjenkjennbare mellom kommunene. Det siste bidrar i prinsippet til bedre brukeropplevelse.

Etter vårt skjønn bør KS få sentral plass i dette arbeidet.

Spørsmål 4 - Hvordan bør forvaltningen av Altinn innrettes overfor andre offentlige virksomheter slik at det sikres et godt skille mellom Brønnøysundregistrenes roller som forvalter av Altinn-løsningen, konsulent ved tjenesteproduksjon og leverandør av IKT-tjenester?

Vi opplever det som utfordrende for brukerinvolveringen og brukeropplevelsen at hver tjenesteeier skal ha full kontroll på både teknisk løsning og faglig innhold. Våre erfaringer hittil tilsier at sluttbrukerne og Altinn vil trekke fordel av at tjenesteeiernes myndighet i større grad begrenses til tjenestenes faglige innhold, mens Altinn sentralforvaltning får betydelig større ansvar og myndighet hva angår løsningsrelaterte alternativer og valg. Dette kan bidra til at brukervennlighet ivaretas bedre og at potensialet i Altinn utnyttes mer.

Økonomiske midler vil i tillegg bli kanalisert til rett sted. Dette må gi rimeligere løsninger samlet sett, herunder slik at det blir mulig å utvikle flere og bedre tjenester raskere.

Sterkere sentral styring på felles utfordringer bør vurderes sterkt.

Spørsmål 5 - Hvilke prioriteringer bør forvaltningen gjøre ved innlemmelse av ny funksjonalitet og nye tjenesteeiere eller tjenester?

Helt generelt er vi av den oppfatning at mye benyttede tjenester må prioriteres høyst.

Når det gjelder brukeropplevelse vil vi trekke frem følgende hovedpunkter:

- Integrasjon med sluttbrukersystemer
- Fokuserer på effektiv datafangst
- Rapportere informasjon én gang
- Vurdere hendelsesbasert rapportering fremfor fristbasert
- Gi verdi i retur
- Søke intuitive løsninger

-
- Sørge for at hele saksbehandlingsdialogen kan gjennomføres digitalt
 - Involvere relevante brukere gjennom brukerinvolvering ved utvikling og evaluering av tjenester

Spørsmål 6 - Hvordan kan Altinn best mulig stimulere til utvikling og innovasjon sammen med IKT-næringen som en åpen plattform?

Vi overlater til IKT-næringen å gi innspill til dette spørsmålet.

Spørsmål 7 - Hvilken rolle og ambisjon skal Altinn ha som partner for innovasjon i næringslivet? Hvordan kan en eventuell rolle avgrenses slik at den ikke konkurrerer med private utviklere av IKT-løsninger?

Regnskap Norge ønsker at Altinn bidrar aktivt og er en pådriver i arbeidet med å digitalisere samarbeidet mellom innbyggere, næringsliv og det offentlige. Som nevnt over bør dette gjerne skje i nært samarbeid med Oppgaveregisteret, og selvsagt sammen med brukerne og leverandører av sluttbrukersystemer.

Det er også interessant om Altinns funksjonalitet kan anvendes på områder hvor det foreligger behov mellom næringsdrivende parter, men hvor det ikke foreligger godt utbredte løsninger. Eksempelvis er det ønskelig at rapportering av lønnsopplysninger til tjenstepensjonsleverandører erstattes med informasjon som ligger tilgjengelig i a-meldingene.

De muligheter som den nye samtykkeløsningen åpner for er særdeles interessante å arbeide videre med.

Det skal derimot foreligge svært gode grunner for at Altinn skal gå i direkte konkurranse med private løsninger som er utbredt i markedet. Etatene skal oppfylle sin veiledningsplikt, og det å oppnå effektive integrerte løsninger med sluttbrukersystemene er positivt. Det å gå lenger enn dette bør Altinn og tjenesteeierne være varsomme med.

Spørsmål 8 - Hvordan skal profileringen av merkevaren Altinn utvikles videre? Bør Altinn være et synlig merkenavn for sluttbrukerne (privatpersoner og virksomheter) eller være "transparent" og integrert i de offentlige virksomhetenes egne løsninger?

Som bransje som ivaretar en rekke private og næringsrelaterte tjenester på vegne av våre 390.000 kunder, er det svært nyttig å ha én felles kilde til hvor dialog med det offentlige skal ivaretas. I vår bransje står merkevaren Altinn sterkt. Våre kunder er også i ferd med å få god

kjennskap til Altinn. For oss er det derfor ønskelig at Altinn består og profileres ytterligere som nettstedet hvor dialogen med det offentlige foregår.

I anledning dette spørsmålet kan vi nevne at vi ser med stor bekymring på at flere av de opprinnelige Altinn-etatene er i ferd med å utvikle nye tjenester på egenhånd, og endog ta flere tjenester hjem til egne nettsteder. Dette gjelder ikke minst Skattedirektoratet og NAV. Dette uthuler Altinns betydning, og medfører formodentlig at investeringsmidler kanaliseres til særinteresser fremfor til felles nytte. Dette kan ikke være samfunnsøkonomisk. Det kan heller ikke være i brukernes interesse, da hver tjeneste får sin særskilte brukeropplevelse.

Det viktigste argumentet imot separate løsninger, er at dette er til hinder for tverretatlige prosjekter.

Med vennlig hilsen

Sandra Riise
administrerende direktør

Knut Høylye
fagansvarlig skatt