

Nærings- og fiskeridepartementet

Pb 8090 Dep
0033 OSLO

Høringsvar - forslag til langsiktig strategi for Altinn

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

Tolldirektoratet har følgende kommentarer til høringen – basert på de 8 punktene departementet ønsker tilbakemelding på:

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

Etter direktoratets mening er det mange gode digitale løsninger i det offentlige i Norge, men for vanlige brukere er det ikke alltid selvforklarende hva som er hva av, for eksempel Norge.no, Altinn, Brønnøysundregistrene, Digital postkasse og ID-portal. Det er derfor viktig å legge til rette for god informasjon og samarbeid mellom etatene ved etablering av slike løsninger.

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

Brukergrensesnittet bør etter direktoratets mening gjøres bedre. Det pågår et arbeid med utskifting av verktøyet Altinn er basert på, dette antar vi vil bedre brukergrensesnittet – og vi håper også dette vil forenkle arbeidet med å tilrettelegge tjenester på Altinn for leverandører i det offentlige. Samtidig bør det, som diskutert i strateginotatet, sikre informasjonen brukere legger inn – og gjøre det enkelt å gjenbruke denne informasjonen – ut fra det sluttbruker selv gir tillatelse til. Sikker samhandling mellom offentlige etater i Norge bør fungerer så strømlinjeformet som mulig. Norge samarbeider en del internasjonalt, slik at offentlige etater, i første rekke i EU og EØS-området, bør kunne samhandle med norske etater på en god, sikker og sømløs måte.

Herunder bemerker vi at Tolletaten har i februar mottatt melding fra

Brønnøysundregistrenene at det er opprettet en ny brukerrolle for etaten i Altinn som gir lesetilgang til relevante meldingstjenester for etaten – og som er deleger bare. Dette er et klart steg i riktig retning dersom Altinn skal ha den funksjon det legges opp til i strategien fra Brønnøysund. En virksomhet må ha tilgang til Altinn for flere enn en bruker.

Administrasjonen av tilgangen disse rollene skal ha, dvs. hvilke meldingstjenester som skal være inkludert, må være enkel å administrere.

Postadresse:
Postboks 8122 Dep
0032 OSLO

Besøksadresse:
Schweigaards gate 15
Oslo

Org.nr: 974761343
E-post: post@toll.no
Internett: www.toll.no
Sentralbord: +47 22 86 03 12

Vår saksbehandler:
Anne Merethe Moe Dahlen
Tlf. direkte: 22 86 06 47

En oppgave som bør ses på for Altinn – er prosessen i Altinn ved endring av etatsnavn. Tolletaten endret navn 1.1.2016. Det ble sendt inn samordnet registermelding for endring av navnene Tolldirektoratet og Tolletaten til Brønnøysundregistrene i begynnelsen av desember.

Siden vi er et statsforetak måtte dette gjøres utenom Altinn – dvs. på papir og dette bør være unødvendig i 2016. I tillegg dukker det jevnlig opp rapporter og lister der navnene fortsatt er i gammel versjon, slik at endringene ikke speiles i hele Altinn, dette er ikke bra.

3. I hvilken grad bør infrastrukturen i Altinn tilgjengelig gjøres for alminnelig bruk for kommunene? På hvilken måte kan kommunene involveres i Altinns styringsstruktur?

Generelt bør også kommunene involveres i Altinn sin styringsstruktur – slik at vi unngår flere løsninger og lever opp til den forenklingen vi skal etterstrebe i samfunnet generelt.

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

Altinn bør som tatt opp i strateginotatet være en pådriver for nye digitale løsninger og støtte utviklingen på IKT-området. Det vil blant annet si at det bør opprettes et slags råd der bl.a. IKT-leverandørene deltar noe som vil sikre at Altinn sine løsninger forholder seg så oppdatert, gode og sikre som overhodet mulig. Dette vil da kunne bidra inn mot Skatt og gi verdifulle impulser inn i drift og videre utvikling.

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

Sørge for at forvaltningen opptrer som en enhet – sørge for at det er klart hvilke funksjonalitet og hvilke tjenester som finnes hvor og gjøre brukergrensesnittet for løsninger i det offentlige så likt og ikke minst intuitivt som mulig.

6. Hvordan kan Altinn best mulig stimulere til utvikling og innovasjon sammen med IKT-næringen som en åpen plattform? Hva må til for å tilrettelegge Altinn slik at små og store aktører i IKT-leverandørindustrien skal kunne utvikle egne løsninger for offentlig sektor som bygger på eller integreres mot, Altinn.

Det har tidligere vært ventetid for å få lagt inn nye løsninger i Altinn. Dette gir nå inntrykk av å være bedre og er ikke lengre den flaskehalsen det har vært. Om tjenesteeiere vet at man kan få hjelp til å få lagt inn sine løsninger fort og korrekt – er det lettere å velge Altinn som plattform. Samtidig ser vi det som en fordel om samarbeidet med IKT-næringen er så godt som mulig, om dette skjer i form av et råd som skissert over eller i andre former.

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?

Altinn kan ikke og skal ikke konkurrere med private leverandører og utviklere av IKT-løsninger, da mister Altinn sin «upartiskhet» - som er viktig for tilliten til Altinn. Det må finnes en balanse i tjenestene, Altinn må kunne levere gode tjenester slik at løsningene kommer raskt og korrekt inn på Altinn – men tjenestene bør hovedsakelig bestå av rådgivning. Det er viktig at det gås opp regler for hvem som yter hvilke tjenester i forbindelse med etablering av nye tjenester/løsninger. Altinn skal og bør levere tjenester men det bør være klart hva slags tjenester de leverer i forhold til det en IKT-leverandør gjør.

8. Hvordan skal profileringen av merkevaren Altinn utvikles videre? Bør Altinn være et synlig merkevare for sluttbrukere (privatpersoner og virksomheter) eller være «transparent» og integrert i de offentlige virksomhetenes egne løsninger?

Som nevnt tidligere bør Altinn, Norge.no, Brønnøysundregistrene etc. være klarere med hensyn på hvem som har hvilke funksjoner. Altinn er pr i dag et kjent begrep for alle i Norge – men ut i fra det økende behovet for samhandling – både innad i Norge men også med offentlige etater i EU /EØS området – ser vi det som formålstjenlig at Altinn på sikt blir mer transparent og integrert i de offentlige virksomhetenes egne løsninger. I dag fremstår det klart når man går fra en offentlig etat inn på for eksempel et skjema som ligger i Altinn. Dette kan være mot sin hensikt for brukere som ikke er kjent med hvordan dette fungerer.

Øvrige kommentarer

Direktoratet har videre følgende kommentarer knyttet til enkelte punkter i høringsnotatet:

2.5.4 Teknisk interoperabilitet

Det står blant annet som en avgrensning av Altinn ikke skal «levere ferdige tjenester». Hva betyr dette? Videre i dokumentet beskrives flere tjenester det oppfattes om Altinn skal levere. Hva med for eksempel infrastruktur for brukerregistrering og autorisering – skal ikke Altinn eie og tilby denne funksjonaliteten?

Kap. 4:

Satsningsområde 1: Brukerorientering

Det bør komme tydeligere frem hva som menes med brukere og sluttbrukere. Det er de ulike tjenesteeierne som har ansvaret mot sine sluttbrukere. Det er altså de ulike tjenesteeierne som må kjenne hvilke behov disse brukerne har også på hvilke flater som er best egnet for dette. Slik det kan virke ut fra beskrivelse i de ulike delmål, så skal Altinn i fremtiden både kjenne tjenesteeierens behov og de ulike sluttbrukere. Tolletaten mener at Altinn bør fokusere seg på sin primære målgrupper, tjenesteeierne.

4.2 Delmål 1 «Altinnorganisasjonen skal kjenne sluttbrukernes behov og forventinger for å drive reell brukerorientert videreutvikling av Altinnplattformen». Dette kan se ut til å stride mot prinsippet om at tjenesteeier er ansvarlig for den enkelte tjeneste og som en konsekvens er tjenesteeierne ansvarlig ut mot sine sluttbrukere. Delmålet bør spisses mer mot tjenesteeierne.

Delmål 3: Tolletaten savner beskrivelse av hvordan Altinn skal sørge for godt samspill mellom tjenesteeier og Altinn slik at informasjonen som utformes er god og informativ. I tillegg bør det være et mål å redusere byråkratiet ifm opprettelse av nye tjenester.

Delmål 5: Det bør legges til rette for at en person både kan representere seg selv og virksomheten vedkommende er tilknyttet. Løsningen for offentlige ansatte fordrer en annen knytning enn mot dagens ID-portal. Det må være mulig å logge seg på og behandle saker som en ansatt i en rolle og ikke som privatperson med privat bank-ID. Ref. 4.1.4.

4.3 Det er uklart om to års målet er knyttet til sluttbrukere (ref. ansvar) eller om det er mot tjenesteeierne. Det siste bør være tilfelle. Problemstillingen gjelder for øvrig også 10 års målet.

Generelt

Avslutningsvis bemerker direktoratet at samspillet mellom staten og utenlandske borgere er kun kort nevnt i strategien. Tolletaten savner mål/delmål mot denne brukergruppen. Det bør etableres både et o-nivå som ikke krever brukerID/autorisering for innsending/data på skjemaer som ikke krever forhåndsgodkjenning. I tillegg bør det være en 0.1-nivå løsning der bruker uten personnr/UID/organisasjonsnummer kan registrere seg og motta passord på sms eller lignende.

Det bør videre vurderes om Altinn skal kunne tilby løsning for betalingstjenester/knytning mot sådanne, evt. generering av faktura som kan overføres nettbank.

Med hilsen

Sonja Finne
fung. seksjonssjef

Anne Merethe Moe Dahlen
rådgiver

Dokumentet er elektronisk godkjent.

Kopi til:
Finansdepartementet