

Fornyings- og administrasjonsdepartementet  
Avdeling for fornying og IKT  
Postboks 8004 Dep  
0030 Oslo

Skøyen, 2. desember 2011

## En felles offentlig meldingsboks

Devoteam daVinci AS viser til Difi rapport 2011:7 om en felles meldingsboks og offentlig høring i den forbindelse. Rapporten er ment som et grunnlag for FAD s videre beslutninger knyttet til felles meldingsboks.

### Formål og konsept

Slik vi forstår rapporten er formålet med å etablere en felles offentlig meldingsboks følgende:

- Offentlig sektor fremstår som helhetlig og koordinert ved at innbyggerne slipper å forholde seg til mange meldingsbokser.
- Medvirke til at offentlig sektor kan gå raskere over fra papir til elektronisk meldingsutveksling (evt "raskere kan nå målet om Digitalt førstevalg")
- Effektiv utnytting av offentlige ressurser pga lavere kostnader for forvaltningen (både ift investerings- og forvaltningskostnader), ved at dupliserte løsninger elimineres.

En felles meldingsboks vil legge til rette for asynkron elektronisk kommunikasjon mellom forvaltningen på den ene siden og innbyggere og næringsliv på den andre siden. Systemet skal være sentralisert og tilby både grafiske brukergrensesnitt og maskinelle grensesnitt.

## Alternative modeller

I rapporten drøftes følgende alternative modeller for en felles meldingsboks:

Modeller	Kjennetegn	Utdyping
1) Offentlig monopol	En offentlig meldingsboks (Eks. Altinn)	Vil kun inneholde meldinger fra det offentlige
2) Kommersielt monopol	En privat aktør velges (Eks. Danskenes modell med e-box)	Vil kunne inneholde meldinger fra offentlige og private aktører, samt egne dokumenter.
3) Markedsalternativet	Flere private aktører kan tilby meldingsboks	Vil innebære et mangfold av meldingsbokser.
4) Kombinasjonsalternativ	En felles meldingsboks, men åpent for at kommersielle leverandører kan tilby meldinger fra det offentlige.	Vil innebære at brukerne velger en av flere kommersielle meldingsbokser og får overført meldinger dit fra Altinn.

## Våre synspunkter på gitte anbefalinger

### Støtter valgt modell

Slik vi forstår det anbefaler Difi i sin rapport modell 4) Kombinasjonsløsning. Dette innebærer at det legges opp til et offentlig monopol i første omgang, og at det lages en felles meldingsboks med utgangspunkt i funksjonaliteten for meldingsboks som er tilgjengelig i Altinn. Senere tas det sikte på å legge til rette for markedsløsninger ved at private aktører kan tilby sine løsninger for meldingsboks til innbygger og næringsliv. Vi er enige i at dette er en hensiktsmessig tilnærming fordi dette gjør at en kommer raskt i gang samt får utnyttet de fordeler konkurranse gir mht å utvikle brukervennlige løsninger.

Samtidig ser vi at alternativ 2) (én kommersiell aktør) i liten grad er drøftet i rapporten. I og med at dette alternativet er valgt i Danmark mener vi at det hadde vært hensiktsmessig å redegjøre nærmere for dette alternativet. Vi mener at det er viktig å ta utgangspunkt i de erfaringer som er gjort i Danmark mht ulike forhold i tilknytning til felles offentlig meldingsboks. Eksempler på relevante spørsmål er:

- Omfang/innhold i meldingsboksen (Hvor mange offentlige og private aktører leverer sine meldinger til meldingsboksen? Er det offentlige aktører som ikke er med? )
- Kvalitet og brukervennlighet (Hvor mange bruker meldingsboksen, og hva synes brukerne om kvaliteten på meldingsboksen? Hva er gjort for å sikre størst mulig bruk? )
- Bruk av virkemidler (Hvilke virkemidler ble brukt for å sørge for å få et godt innhold i meldingsboksen? Er offentlige aktører for eksempel pålagt å bruke denne meldingsboksen? Dersom det ble brukt "mykere" virkemidler, hvilke ble brukt og hva er erfaringene med dem? )
- Hvilke utfordringer gir modellen med et kommersielt monopol? Hva gjøres for å sikre en god styring av innholdet og redusere ev. uheldige sider ved styring og forvaltning av en slik modell?

**Bør bruke virkemidler**

En felles meldingsboks har liten verdi dersom den ikke blir brukt av forvaltning, innbygger og næringsliv. Erfaringer med utvikling av MinSide viser at det er ikke tilstrekkelig å utvikle en felles meldingsboksløsning (infrastruktur for digitalt førstevalg) for at den skal bli brukt. Mange offentlige virksomheter (etater/kommuner) har allerede utviklet eller ønsker å utvikle sin egen meldingsboks. Det er mange grunner til det, for eks. bedre omdømme/profilering, behovet for fleksibilitet/ kontroll, slippe prioriteringsrunder/ kapasitetsskvis i Altinn med mer.

For å få forvaltningen til å bruke en felles meldingsboks er det nødvendig å legge til rette for dette ved bruk av ulike virkemidler. I rapporten vises det til at det i en første fase skal stimuleres til bruk gjennom myke virkemidler som for eksempel veiledning og støtte, men at det etter hvert bør gjøres obligatorisk for virksomhetene å benytte meldingsboksen eller fremtvinge bruk gjennom økonomiske virkemidler. Vi støtter disse vurderingene og vil understreke behovet for å ha en gjennomtenkt strategi for bruk av virkemidler på dette området. For å sikre bruk mener vi det bør vurderes å pålegge forvaltningen å bruke meldingsboksen. Etatene har i dag ulike insentiver til å bruke meldingsboksen. Hvor store gevinster de ulike etatene vil få ved å bruke meldingsboksen vil dermed kunne variere betydelig. Statlige virksomheter som har utviklet egne etatsspesifikke meldingsbokser (eks Lånekassen) vil allerede ha tatt ut store deler av gevinstene ved dette, og har få insentiver til å bruke den felles offentlige meldingsboksen. Spørsmålet er om en frivillig løsning vil kunne bli "neglisjert" av forvaltningen. (jf Min side som kun blir brukt av noen få offentlige virksomheter).

**Støtter forslag om å endre eforvaltningsforskriften**

Videre vil vi støtte vurderingene mht å revidere eForvaltningsforskriften. Dette gjelder spesielt behovet for å endre regelen om utsending på papir dersom den elektroniske meldingen ikke åpnes innen 7 dager, samt kravet om å innhente samtykke til elektronisk kommunikasjon. Vi mener at dagens regelverk vil kunne innvirke negativt mht å sikre bruk av løsningen og ikke minst realisere gevinster knyttet til digitalt førstevalg.

Dagens regelverk for elektronisk kommunikasjon har "dobbeltsikring", i den forstand at eForskriftene har krav om både innhenting av samtykke til elektronisk utsending på forhånd, samt å sende ut dokumentet på papir dersom det ikke åpnes innen 7 dager. Dette er sikkerhetsmekanismer som er etablert for å trygge elektronisk utsending av brev fra det offentlige. Dersom forvaltningen sender brev med rettsvirkning skal det i følge dagens regelverk være mulig for avsender å registrere når brukeren har åpnet det elektroniske dokumentet. Dersom dokumentet ikke leses innen 7 dager skal dokumentet sendes på papir med ny klagefrist. Dette innebærer at kravene til elektronisk kommunikasjon i praksis er strengere enn ved papirbasert kommunikasjon. Det kan reises spørsmål om begge sikringsmekanismene er nødvendig. Dette må også ses i sammenheng med at flere peker på fristen på 7 dager for å åpne dokumentet er kort og skaper unødig press på mottakere som har valgt å kommunisere med det offentlige digitalt. Spørsmålet er om et dokument som er levert i meldingsboksen med varsel på SMS bør sidestilles med levert dokument som er sendt på papir.

### **Vurderinger av nyttevirkninger**

I rapporten skisseres en rekke nyttevirkninger av en felles offentlig meldingsboks. Vi er enige i at for innbygger og næringsliv er det nyttig at meldinger fra det offentlige samles et sted og at de slipper å logge seg inn og oppdatere kontaktinformasjon med mer en rekke steder i forvaltningen. Uansett hvor elektronisk kontaktinformasjon registreres, er det viktig at ansvaret for vedlikehold av data legges på den enkelte bruker og at det legges til rette for dette. Dette innebærer at det er den enkelte borger som med jevne mellomrom må kontrollere at de oppgitte opplysningene om en selv stemmer og endre opplysningene ved behov.

Samtidig ser vi at den valgte modellen (Kombiløsning med en offentlig meldingsboks samt flere private aktører) kombinert med frivillig bruk vil kunne medføre at det kan bli svært mange meldingsbokser etter hvert på flere nivåer (etater, kommuner, felles i Altinn, ulike private leverandører.). Hvor mange aktører vil investere i samme funksjonalitet? Hvor mye vil det koste å overføre meldinger fra den ene meldingsboksen til den andre? Vi er usikre på hvor store innsparinger dette vil gi.

En rekke etater har allerede etablert elektroniske kanaler med borgerne, og samler gjennom disse inn strukturert informasjon (gjennom skjema) som grunnlag for egen saksbehandling. Svaret sendes gjerne til borgeren i brev form, og slike brev inneholder oftest relativt lite informasjon. Ut fra dette kan det se ut som om en sentral gevinst for en rekke virksomheter vil være knyttet til å eliminere brevutsendelsen, gitt at en elektronisk utsendelse har en lavere kostnad enn brev.

Nyttevirkningene forutsetter videre at innbygger og næringsliv tar i bruk den offentlige meldingsboksen, noe som også er avhengig av hvor brukervennlig meldingsboksen er utformet. Følgende forhold bør vurderes:

- Kravet til brukervennlighet og fleksibilitet slik at det blir lett å skille mellom meldinger mottatt og sendt til forskjellige aktører
- Arkivfunksjonalitet / lagring. Hvis dette kunne skal være en mellomstasjon på vei til egen lagring blir den ikke så interessant?
- Behov for en kalenderfunksjonalitet for enkelt å følge frister osv.
- Synkronisering med egen epost?

### **Samordning: et forslag**

Sett fra borgernes perspektiv er en fragmentering av ulike meldingsløsninger demotiverende i forhold til å ta dem i bruk, og en kombinasjon av frivillig bruk og fragmentering vil da lett kunne føre til lav deltakelse, og dermed lav gevinst på investeringen sett fra offentlig side.

En måte å løse dette dilemmaet på, ville kunne være en samarbeidsavtale mellom felles meldingsboks og en av de private aktørene (Eks. Digipost, e-Boks), der brukere av denne meldingsboksen vil kunne be om å få alle meldinger overført fra felles offentlig meldingsboks.

Et slikt bilde passer inn i arkitekturen foreslått av Difi; vårt forslag er at man vurderer å sørge for at en slik kombinasjonsløsning er

tilgjengelig allerede ved lanseringen av ny felles offentlig meldingsboks, for å øke oppslutning og aksept hos befolkningen. En hovedutfordring ved dette vil være knyttet til det kommersielle, siden den private aktøren vil fakturere for hver mottatte melding. Slik faktura ville sannsynligvis gå tilbake til opprinnelig avsender, og offentlig meldingsboks ville kun agere som formidler i dette tilfellet. Reseptformidleren i eResept fungerer i og for seg etter dette prinsippet: kostnadene bæres av det offentlige, tjenesten er gratis i bruk, og de økonomiske gevinstene tilfaller samfunnet som helhet.

Med vennlig hilsen

**Devoteam daVinci AS**



Ole Gerhard Solheim

Client Manager, Public sector

e-post: [osolheim@devoteam.com](mailto:osolheim@devoteam.com)

tlf: 950 69 693