

Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet
Avdeling for IKT og fornying
Postboks 8004 Dep
0030 OSLO

Vår dato: 2.12.2011
Vår referanse: 11/162905-azh
Saksbehandler: Jon Arve Risan
Telefon: 977 88 940
Deres dato: 21.10.2011
Deres referanse: 11/2706

Høring - Rapport om en felles meldingsboks

Statens pensjonskasse viser til Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementets brev av 21. oktober 2011 om eventuelle merknader til overnevnte.

Statens pensjonskasse stiller seg positivt til Direktoratet for forvaltning og IKTs (Difi) rapport ”En felles meldingsboks”. Statens pensjonskasses vurdering er at rapporten inneholder et nødvendig detaljeringsnivå, samt at innholdet er godt gjennomarbeidet. De konklusjoner og anbefalinger som fremgår av rapporten samsvarer med Statens pensjonskasses syn og Statens pensjonskasse kan derfor i hovedsak slutte seg til rapportens innhold.

Statens pensjonskasses kommentarer følger nedenfor.

Suksessfaktorer

Statens pensjonskasses oppfatning er at forholdene i punktene nedenfor har stor betydning for å nå målet med en felles meldingsboks.

- Uansett hvilken løsning som velges, må det foreligge et effektivt opplegg for samtykke. Trolig vil det være behov for en viss grad av individualisering av samtykke etter for eksempel institusjon. En naturlig følge av et samtykkeregister er at det også inneholder mulighet for informasjon om reservasjon. Videre vil det være krav til gode løsninger for varslingstjeneste, herunder angivelse av foretrukket e-postadresse og mobilnummer for varsling. Samtykkeregisteret realiseres som en av de foreslåtte nasjonale fellekomponentene.
- Identifikasjon i Norge i dag gjøres i stor grad ved bruk av et fødselsnummersystem med begrenset kapasitet og varighet. Risikoen for misbruk av fødselsnummer i tilknytning til identitetstyveri, er i den senere tid økt betydelig. Det fremstår derfor som viktig at en løsning som her er skissert, bygges over et alternativt id-begrep. Personvernutredningen (2009) peker på flere aktuelle muligheter. Dette kan også bidra til å øke både fleksibilitet og dynamikk i løsningen.
- I all postombæring er ”Husstand” et sentralt begrep. En fysisk postkasse mottar gjerne post til flere. Skal dette fungere elektronisk mener Statens pensjonskasse at begrepet ”Husstand” også må ivaretas i en slik løsning.
- Medlemmene i Statens pensjonskasse er medlemmer livet ut. I løpet av denne perioden kan det for den enkelte i perioder, være behov for at andre besørger vedkommendes post.

Løsningen må derfor ivareta slike behov i form av for eksempel adresseendring eller fullmaktsløsninger.

- I rapporten drøftes grafisk utforming av tjenesten. For Statens pensjonskasse er det viktig at brukervennlighet står i fokus. Det vil si at brukerne ikke behøver å ta stilling til hvor de er i dialogen eller bli forvirret av at omgivelsene på skjermen eller arbeidsflaten skifter karakter (transparens).
- Statens pensjonskasses kommunikasjon med kundene er i stor grad av personsensitiv karakter. Tradisjonelt er dette løst gjennom ”lukket konvolutt”. En elektronisk løsning må minst ha samme grad av sikkerhet. Sikkerhetsnivået må fremstå for Statens pensjonskasses medlemmer som klart og enkelt, slik at det oppleves som trygt å få tilsendt brev og meldinger på denne måten.
- Statens pensjonskasse mener at etablering av kritisk masse er en suksessfaktor. Dette betyr at man bør være selektiv med å velge aktører til markedsalternativet.

Risikopunkter

Statens pensjonskasses vurdering er at følgende forhold kan representere utfordringer i den foreslåtte løsningen:

- Enhetsregisteret er et godt referanseregister for privat sektor. For offentlig sektor imøteser registeret foreløpig ikke alle de nødvendige behov. Dette må derfor tas hensyn til ved valg av løsning. Det bifalles imidlertid om meldingstjenesten kan bidra til en heving av registerkvaliteten.
- Bytte av ”postkasseleverandør” vil være en aktuell situasjon. Valg av løsning må derfor ivareta naturlige behov i en slik sammenheng, for eksempel flytting av lagret informasjon.
- Det er viktig for Statens pensjonskasse å ha få aktører å forholde seg til når det gjelder sikkerhet og integrasjonspunkter, fortrinnsvis bare en. Dette synes å være ivaretatt rent overordnet i de to anbefalte alternativene.
- I rapporten legges det opp til en toveis meldingstjeneste. Statens pensjonskasse er i hovedsak enig i målet, men ser at dette kan medføre utfordringer som kan forsinke prosessen. Statens pensjonskasse mener derfor at det først og fremst bør fokuseres på en løsning som har begrenset toveis meldingstjeneste. Det vil si at kun det som har kommet inn i meldingsboksen bør kunne besvares fra meldingsboksen.
- I rapportens kapittel 9 er juridiske forhold drøftet. Statens pensjonskasses vurdering er at en felles meldingsboks reiser juridiske problemstillinger på flere områder. Det er viktig at dette klarlegges og kartlegges slik at prosessen ikke forsinkes. I denne forbindelse vil det være nødvendig med sentral lagring slik at det i ettertid kan dokumenteres at dokumentet er sendt. Videre vil det være behov for fall-back løsninger. Det avgjørende må være at informasjonen kommer kunden trygt i hende.

Avslutningsvis kan Statens pensjonskasses syn oppsummeres slik:

- Meldingsboksen i Altinn bør bygges ut til å bli en fullverdig elektronisk meldingstjeneste.
- Tilstedeværelsen av et offentlig alternativ vil være prisregulerende.

- Alternativet kommersielt monopol anses som lite hensiktsmessig.
- Altinn som meldingsformidler er et godt forslag og bør realiseres.
- Private markedsaktører bør slippe til. (Forutsetningene for slik tilstedeværelse må være klart definert og håndhevet).
- De kommersielle aktørene ”får” forvaltningsvolumet til en pris som bidrar til å skape kritisk masse for deres verdiøkende tjenester.

Statens pensjonskasse har allerede vært i dialog med en av de private aktørene for bruk av elektronisk meldingstjeneste. For Statens pensjonskasse er dette et godt tilbud som i hvert fall vil anvendes inntil andre og bedre alternativer er etablert.

Statens pensjonskasse oppfatning er at når en slik tjeneste er etablert, vil offentlige aktører kunne få betydelige gevinster ikke bare økonomisk, men også i brukeropplevelse knyttet opp mot det digitale førstevalg.

Med vennlig hilsen

Steffen Sutorius
direktør

Anne-Therese Zahl Hagen
seniorrådgiver