

Det kongelige Finansdepartement
Postboks 8008 Dep
N-0030 OSLO

Dato: 18.04.2013
Vår referanse: 13/00194
Deres referanse: 13/293 OJ
Saksbehandler: Axel Birkeland

Kommentarer til NOU 2013:2 Hindre for digital verdiskaping

Digitutvalgets mandat har vært å kartlegge og identifisere hindre for digital verdiskaping i Norge. Utvalget har valgt å se på hele spekteret fra infrastruktur og organisering av offentlig digitalisering til forvaltning av opphavsrett og vilkårene for å utvikle digitalt innhold eller digitale tjenester.

Det framgår av oppbyggingen av rapporten og hovedtemaene som behandles i det enkelte kapittel at det er flere områder som ikke er direkte relevant for Statens innkrevingsentral (SI) i forhold til vår virksomhet.

Det vi mener er mest relevant for SI å kommentere er kapittel 7, som handler om digitaliseringen i offentlig sektor spesielt.

SI betrakter rapporten 'NOU 2013:2 Hindre for digital verdiskaping' som et viktig innspill og den bidrar til å sette ekstra lys på problemstillinger som er til hinder for realisering av gjeldende politikk på IT-området. Flere av tiltakene som foreslås vil være med å øke omstillingstakten, bidra til bedre samordning samt føre til at staten raskere kan høste gevinster av foretatte investering.

Digitaliseringsdirektør for Norge

Utvalget tar opp problemstillingen knyttet til Norges tradisjon med sektorielt ansvar og lokal styring som en utfordring og et hinder for arbeidet med digitaliseringen av Norge. Den såkalte FAOS-rapporten av 2007 belyser også denne problemstillingen og peker på tilsvarende utfordringer ved dagens situasjon. I FAOS-rapporten drøftes også kortfattet ulike styringsmodeller. Problemstillingen har siden dette vært diskutert i ulike sammenhenger. FAOS-rapporten ble for øvrig aldri implementert. Den har i flere år eksistert som et utkast.

SI oppfatter revidering av både sammensetning og mandatet for Skate av oktober 2012 som et siste tiltak for å bedre på denne problemstillingen. Dette føles likevel ikke som tilstrekkelig og SI støtter digitutvalgets forslag om behov for større grad av samordning og styring av utviklingen på området ved å opprette en rolle/funksjon som digitaliseringsdirektør for Norge.

SI har ved flere anledninger lagt fram tanker og idèer om samordning av IT-løsninger. Disse forslagene har tatt utgangspunkt i eksisterende systemløsninger og har vært basert på statens arkitekturprinsipper. Det tenkes her spesielt på prinsippet om gjenbruk av systemer framfor utvikling av nye løsninger i store utviklingsprosjekter. Våre initiativ har ikke ført fram. Dette skyldes delvis manglende struktur for styring og manglende kultur for deling og gjenbruk.

På generelt grunnlag vil styring og oppfølging av operative enheter gjennom fagdepartement og etater føre til silo- og autonomitetstenkning. Et ønske om økt fart i digitaliseringsarbeidet med mulighet for raskere gevinstrealisering vil kreve større grad av tverrsektorielt samarbeid, samordning og utvikling. Dette kan derfor kreve særskilte styringsorgan som utfordrer de tradisjonelle styringssystemene. Her kan rollen 'digitaliseringsdirektør' være et godt forslag.

Vi støtter også tanken om en sektorovergripende prosjektorganisasjon som blir utstyrt med ressurser til å gjennomføre digitaliseringen av det offentlige Norge. I dag er det ingen kontroll med hvordan tjenester for innbyggerne utvikles, og det er opp til hver virksomhet å bestemme hvordan man skal gjøre dette. I en tidlig fase av jobbingen med digitaliseringsprogrammet var det regjeringens uttrykte ambisjon å tilby innbyggerne et godt møte med det offentlige. Dersom det offentlige skal ha som ambisjon å fremstå helhetlig overfor innbyggerne og tilby gode sammenhengende digitale tjenester er det en forutsetning med felles retningslinjer for dette og koordinering av tjenesteutviklingen.

Det er også variabelt i hvilken grad innbyggerne blir tatt med på råd i og på den måten får være med å påvirke utviklingen av løsningen som de i ettertid blir pålagt å bruke. Brukeropplevelse og brukermedvirkning er etter vår oppfatning viktige faktorer for å lykkes i å nå bredt ut med elektroniske tjenester. SI har ganske mye erfaring med at brukermedvirkning gjort på rett måte kan ha stor betydning for resultatet.

Sterkere samordning

Utvalget skriver at et av områdene hvor digitalisering kan få enorm betydning for Norge er offentlig sektors vellykkede forståelse, prioritering og bruk av digitale tjenester. Dette er SI enige i og vi opplever at det er mye godt på gang i offentlig sektor. Noen er kommet lengre enn andre men det er god framdrift generelt sett, selv om nok ambisjonsnivået er noe varierende.

Som nevnt ovenfor tror vi det ville vært en fordel om denne utviklingen ble koordinert fra sentralt hold. Skal offentlig sektor kunne tilby et helhetlig og godt møte med det offentlige må tjenesteutviklingen koordineres. Vår kjernevirksomhet, innkreving, er et godt eksempel på at det vil være vanskelig å få til helhetlige løsninger uten samarbeid omkring tjenesteutviklingen og tjenesteutførelsen.

Dette begrunner vi med at både skatteetaten, politiet og NAV gjennomfører tvangsinnkreving med den belastningen det er for innbyggerne det gjelder. SI har gjennomført en brukerorientert utviklingsprosess i forbindelse med etablering av en selvbetjeningsløsning knyttet til vår innkreving. For denne løsningen, og måten innbyggerne har vært tatt med på råd i forbindelse med utviklingen, fikk vi i 2012 Den Norske Dataforenings Rosingpris for brukervennlighet. Løsningen er laget slik at man tilbyr brukerne innlogging og tilgang til egne data fra vårt saksbehandlingssystem. Her er også utviklet tjenester for selvbetjening.

Når vi så vet at det er 4 andre saksbehandlingsløsninger (2 i NAV og 2 i Skatteetaten) som understøtter tilsvarende tvangsinnkrevingsprosesser mot innbyggerne så fremstår det som lite helhetlig og lite brukerorientert dersom det etableres selvbetjeningsløsninger på helt andre måter for samme type arbeidsprosess mot mange av de samme innbyggerne. Dette utviklingsarbeidet bør styres for å kunne tilby innbyggerne et best mulig møte med det offentlige.

Postadresse: Pb 455 N-8601 Mo i Rana	Besøksadresse: Terminalveien 2 Mo i Rana	Telefon: +47 75 14 90 00 Telefaks: +47 75 15 55 02 E-post: firmapost@sismo.no	Organisasjonsnummer: NO 971 648 198 MVA Internett: www.statens-innkrevingsentral.no
---------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

I forbindelse med høring rundt FAOS-rapporten ga vi innspill i retning av at det burde utarbeides en felles arkitektur for AS Norge. Man burde ta fram et målbilde for arkitekturen med utgangspunkt i en verdikjedebetraktning eller hvilke tjenester som leveres fra de ulike delene av offentlig sektor. Dette kunne man så komplettere med eksisterende systemstøtte og lage et veikart for å nærme seg det målbilde som skisseres. På denne måten kunne det tegnes et målbilde som taler for at et system er tilstrekkelig for å understøtte prosessen med tvangsinnkreving. Da villo man også få det beste grunnlaget for å etablere en helhetlig prosess rundt selvbetjening knyttet til denne arbeidsprosessen uavhengig av om det er SI, politiet, NAV eller Skatteetaten som utfører oppgaven.

Utvalget oppfordrer i tillegg til å sette i gang arbeid for å avhjelpe situasjonen på en god del områder. SI støtter utvalget i sine betraktninger i kapitel 7 knyttet til:

- Digitaliseringsprogrammet
- Digital kommunikasjon med forvaltningen
- Offentlig anbudsregelverk
- Tilgjengeliggjøring av offentlige data

Digitutvalget skriver i rapporten at 'En forutsetning for å kunne forvente endring er å gjøre forandringer.' SI er også av den oppfatning at det må forandringer til for å få best effekt av digitaliseringsprogrammet.

Med hilsen
Statens innkrevingsentral

Per Waage
Direktør

Axel Birkeland
Sjefsarkitekt