

Det kongelige Fornyings-,
Administrasjons og Kirkedepartement
Postboks 8004 Dep
0030 OSLO

Dato: 30.08.2013
Vår referanse: 13/00377-2
Deres referanse: 13/1249
Saksbehandler: Lars Henrik Svendsen

Høringsuttalelse i forbindelse med digital kommunikasjon som hovedregel og endringer i eForvaltningsforskriften.

Det vises til Fornyings-, administrasjons og kirke departementets (FAD) høringsnotat av 11.06.2013 i forbindelse med forslag til endringer i eForvaltningsforskriften. Høringsnotatet tar for seg nødvendige forskriftsendringer for å gjennomføre regjeringens IT-politikk spesielt med sikte på å innføre digital kommunikasjon som hovedregel.

I høringsnotatet ber FAD spesielt om tilbakemelding på:

- Hvordan innbygger skal få sin digitale postkasse
- Tilgang til innbyggers postkasse
- Ekstra elektronisk varsling dersom mottaker ikke har åpnet enkeltvedtak m.v.

SI er allerede involvert i sikker digital post-programmet som gjennomføres av Difi. Vi er med i referansegruppen, og som oppstartsvirksomhet. Sistnevnte betyr at vi vil være pilotbruker på løsningen. Vi er kjent med løsningsforslaget og har løpende gitt våre tilbakemeldinger på ulike deler av løsningen direkte til prosjektet.

SI er positive til løsningen og mener den vil legge grunnlaget for en enklere og mer effektiv kommunikasjon fra forvaltningen til innbyggerne. Samtidig er det noen utfordringer som må forsøkes ivaretatt slik at innbyggernes totalopplevelse av løsningen blir best mulig.

Nedenfor følger tilbakemeldinger som ønsket, i tillegg til et punkt om sikkerhet/personvern.

Hvordan innbygger skal få sin digitale postkasse

SI mener det vil være risikabelt å etablere en mulighet i regelverket for at den enkelte automatisk tildeles en elektronisk postkasse for eksempel i tilfeller der den enkelte ikke selv aktivt har valgt en postkasseleverandør.

Når en person ikke har foretatt denne aktive handlingen, vil en automatisk tildeling kunne innebære at innbyggeren ikke er i stand til å forholde seg til den digitale posten som måtte

komme. Det kan være flere årsaker til dette, men hovedsynspunktet må være at innbyggeren fortsatt forventer post i sin fysiske postkasse. «Tvungen» digital postkasse vil på denne måten kunne overraske innbyggeren, med påfølgende fare for rettstap. Det bør ikke legges til rette for en løsning som innebærer fare for rettstap.

Tilgang til innbyggers postkasse

Departementet viser til mulige situasjoner der avsendervirksomheten har sendt feil brev til feil mottaker. SI mener det bør være aktuelt å tillate at slike meldinger trekkes tilbake av avsender dersom mottaker ikke har åpnet meldingen. Denne type situasjoner kan oppstå enten grunnet menneskelige eller tekniske feil, og det vil være praktisk med en slik tilbaketrekkingsmulighet. En slik funksjonalitet forutsetter imidlertid at postboksleverandøren raskt iverksetter tilbaketrekkingen, og at avsendervirksomheten får kvitteringsmeldinger over hvilke adressater som tilbaketrekkingen ble vellykket for.

På denne måten reduseres antall «korrigeringsbrev» som må sendes, og de som ikke har lest den feilaktige informasjonen trenger heller intet nytt brev.

Ekstra elektronisk varslings dersom mottaker ikke har åpnet enkeltvedtak m.v.

Departementet viser til at behovet for ekstra varsel (SMS/epost) kanskje best kan vurderes konkret av avsendervirksomheten. SI mener at løsningen bør inneholde funksjonalitet for «lokale varslinger». SI har allerede utviklet scenarier for kundebehandling, kalt «Kundereisen», hvor varslings i ulike situasjoner er en del av strategien. Denne strategien brukes i dag i forbindelse med elektronisk kommunikasjon med brukere via vårt nettsted sismo.no.

Vi har lagt opp til funksjonalitet for såkalt 'innboksvarsling' og 'forfallsvarsling' dersom brukeren ønsker slike varsler. Dette handler om å tilby brukerne meldinger og påminnelser, gjennom ulike kanaler, når vi har noe å informere/påminne om. Denne dialogen trenger nødvendigvis ikke å være i forbindelse med at det skal sendes ut brev men kan mer være av typen service til brukerne. Eksempelvis en påminnelse om betaling i en bestemt sak for å unngå påløp av gebyr mm.

Vi jobber videre med å segmentere våre grupper av brukere for å kunne målrette dialogen enda mer, både når det gjelder informasjon og innkrevningstiltak. Dette innebærer at vi, på sikt, kommer til å øke differensieringen i bruk av ulike kanaler mot ulike brukergrupper. Dette kan igjen bety økt bruk av varsler og meldinger ved bruk av mail, sms el. I dette perspektivet må ikke varslingstjenesten fra den digitale postboksen være til hinder for utvikling av gode løsninger. Et fleksibelt 'grensesnitt' mellom etatens egen varslingstjeneste og den digitale postboksens varsling bør tilstrebes slik at brukeropplevelsen blir best mulig. Vi ser muligheten for 'spamming' og forvirring i forhold til kommunikasjonen dersom ikke varslingstjenesten fra etatens egen løsning og fra den digitale postboksen avstemmes på en god måte.

SIs interne varslingstjeneste retter seg mot brukernes innboks på 'Min side' på sismo.no og varsler om hendelser i forhold til denne. Den andre varslingstjenesten retter seg mot

innbyggerens digitale postboks og det som ligger i denne. Vi mener det er viktig at denne problemstillingen vies oppmerksomhet i prosjektet.

Personvern

I forhold til kryptering foreslår FAD at avsendervirksomheten skal kryptere meldingen, slik at den oversendes i kryptert form til postkasseleverandøren. Når det gjelder dekrypteringen, sier FAD:

«I utgangspunktet er det ønskelig at dekryptering skal skje hos mottaker, men i første omgang vil dekryptering trolig skje hos postkasseleverandøren».

Dette er ingen optimal løsning. Digital post fra forvaltningen har tidligere blitt sendt i papirform, og vil i mange tilfeller være av svært sensitiv karakter (f.eks. opplysninger om straffbare forhold, brev fra sykehus eller lege, NAV osv.). At avsender krypterer med postkasseleverandørens sertifikat, medfører at transporten sikres og at Meldingsformidler ikke får innsyn i dokumentene som formidles. Derimot hindrer det ikke at postkasseleverandøren får innsyn i alle dokumentene, når meldingen skal dekrypteres med dennes sertifikatnøkkel. Dette kan sammenlignes med at man sender papirbrev og postmannen åpner alle brevene før han legger dem i mottakernes postbokser (på ett og samme postkontor). Via presseoppslag er vi gjort kjent med at Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM) har sikkerhetsmessige innvendinger mot en slik løsning. I likhet med NSM viser SI til at det i dag verken er lov eller mulig for Posten å se innholdet i brevene de formidler. Det er viktig at denne konfidensialitetstjenesten blir bevart ved overgang til elektronisk dokumentformidling.

Hvis dekryptering skjer hos postkasseleverandøren vil kommunikasjonen derfra og hjem til innbyggeren være ukryptert (delvis), i tillegg til at meldingen i prinsippet ligger ukryptert hos postkasseleverandøren, eller med en felles dekrypteringsnøkkel. Den enkelte innbygger vil ha små muligheter for å vurdere graden av tillit til postkasseleverandøren, ettersom det tradisjonelt er lite transparens i denne type sikkerhetsinformasjon. Ved et eventuelt sikkerhetsbrudd hos postkasseleverandøren vil i tillegg potensielt store mengder informasjon kunne kompromitteres samtidig. Dekrypteringspunktet bør derfor prinsipielt være så nært innbyggeren som mulig (ende-til-ende-kryptering), og helst med individuelle krypteringsnøkler. Departementet åpner for at slike løsninger på sikt kan innføres. SI anbefaler at dette arbeidet gis høy prioritet. Sikkerhetsspørsmål kan i stor grad påvirke innbyggernes tillit til og bruk av løsningen.

Med hilsen
Statens innkrevingsentral

Per Waage
Direktør

Axel Birkeland
Sjefsarkitekt