

postmottak@fad.dep.no

Vår dato: 13.09.2013  
Vår referanse: 13/023422  
Saksbehandler: Jon Arve Risan  
Telefon: 977 88 940  
Deres dato: 11.06.2013  
Deres referanse: 13/1249

## Høring om endringer i eForvaltningsforskriften – Digital kommunikasjon som hovedregel

Statens pensjonskasse (SPK) viser til høring om ovennevnte med høringsfrist 13.09.2013, og slutter seg i all hovedsak til innholdet i forslaget med de konsekvenser og føringer dette har.

SPK har en million medlemmer. Det viktigste fokuset er derfor å vurdere hvordan dette vil oppleves av brukerne – at informasjonsflyten oppleves som sikker, at den oppleves som enkel å bruke og at det er mulighet for å kommunisere med forvaltningen (på enklest mulig måte).

Digital kommunikasjon fra forvaltning til befolkningen er en naturlig samfunnsutvikling. At forvaltningen ser nødvendigheten av å samle all kommunikasjon gjennom en felles postkasseløsning, og med ett sentralt kontaktregister er svært positivt.

Vi har følgende kommentarer og presiseringer til høringen (referansene er relatert til høringsnotatets kapittelstruktur):

### 1. Innledning

Ingen kommentarer.

### 2. Bakgrunn

Avslutningsvis i punkt 2.2 pekes det på at gode tekniske løsninger tas i bruk raskere. SPK er enig, men også av den oppfatning at i dette tilfellet handler det vel så mye om bruksfrekvens og volum og at man kun behøver å forholde seg til en og bare en digital postkasse. Unntakene knyttet til Lånekassen og Skatt vil derfor være uheldig. Videre er det viktig at kommunene og næringslivets kommunikasjon med innbyggerne havner i den samme digitale prefererte postkassen. Dette krever pålegg om regler og løsninger for samtrafikk og synes fraværende i forslag til forskrift.

### 3. Fra samtykke til reservasjon

Statsråd Rigmor Aasrud peker i Computerword nr. 27/2013 på det faktum at digitalisering i nær fremtid vil være regelen og ikke unntaket. Det må derfor tilstrebes å lage gode og enkle

løsninger. SPK mener at dette i all hovedsak er ivaretatt i den foreslåtte forskriften dog med enkelte unntak. Forvaltningen må gjennom egne holdninger og signaler etablere holdninger hos innbyggerne som sikrer at reservasjon ikke blir regelen. Det må fokuseres på fordelene fremfor ulemper.

#### 4. Løsning for digital post fra forvaltningen og digitale postkasser

**Punkt 4.3:** I andre avsnitt på side 19 omtales bostedsadresse for trusselutsatte personer. SPK stiller seg noe uforstående til konklusjonen som vi ikke kan se er nærmere begrunnet.

Når en adresse er fortrolig (adressesperring kode 7 i folkeregisteret) innebærer dette at vedkommendes adresse ikke skal utgis til private. Adresseopplysningen er imidlertid tilgjengelig for alle offentlige myndigheter som har tilgang til opplysninger fra folkeregisteret.

Når en adresse er strengt fortrolig (adressesperring kode 6), innebærer dette at opplysninger om vedkommendes adresse i utgangspunktet ikke skal gis ut til noen. Personer med adressesperring kode 6 vil ved overføring av folkeregisterkopiene til distributørene være registrert med adresse i Skattedirektoratet, jf. [www.politi.no](http://www.politi.no).

Pr. 01.01.2012 hadde 634 personer kode 7 og 954 personer kode 6, jf. NTB nyhet januar 2012.

Etter vår vurdering vil en digital postkasse i mange tilfeller være en minst like god løsning som dagens praksis for å beskytte trusselutsatte personer.

**Punkt 4.5:** Under punktet om tildeling av digital postkasse til innbygger, er det skissert to forslag. Departementet foreslår i en overgangsfase å «oppmuntre» innbyggerne til å ta i bruk løsningen fremfor å tildele automatisk, med den begrunnelse som er nevnt i notatet. Dette vil etter vår vurdering være en lite heldig løsning. Som nevnt ligger det i kravet om overgang fra samtykke til reservasjonsrett, at alle som ikke har reservert seg skal ha en digital postkasse. Vi mener at ved en automatisk tildeling bidrar forvaltningen til å:

- forventningsstyre mottaker
- forplikte forvaltningen til å arbeide aktivt og effektivt med digital kommunikasjon
- forplikte mottaker til å ta i bruk digital postkasse
- tilrettelegge slik at digitaliseringsprosessen går raskere

Vi tror at dersom innbyggerne skal oppmuntres til å ta i bruk løsningen, vil det kunne oppfattes mindre forpliktende og mer som et tilbud fra forvaltningen, men ikke nødvendigvis noe de behøver å ta i bruk, noe som for så vidt er riktig. Vi mener imidlertid at ved å tildele digital postkasse raskt, forholder innbyggerne seg mer rigid til dette, og bruken vil få raskere fotfeste. Vi tror innbyggerne vil oppfatte dette som mer forpliktende - dette er noe de skal bruke, ikke bare kan bruke. Med riktig forventningsstyring gjennom god informasjon, tror vi derfor at argumentasjonen til departementet faller bort. Både innbyggere

og næringsliv har høye forventninger til at det offentlige skal kommunisere digitalt. Derfor tror vi det er uproblematisk å tildele digitale postkasser.

**Punkt 3.1.1/4.6:** Vi mener at innbyggerne ikke skal få mulighet til å reservere seg mot å få digital post fra enkeltvirksomheter/enkeltsektorer e.l. Dette er som det fremgår av høringsnotatet komplekst. Vi kan ikke se hvilket behov innbyggerne har for å få noen brev digitalt og andre brev på papir. En slik løsning vil også kunne forsinke digitaliseringen.

**Punkt 4.8:** Av naturlige årsaker har deler av vår medlemsmasse behov for verge. Det er derfor viktig at det blir etablert gode løsninger for å håndtere fullmaktsforhold. Vi håper derfor at det i kjølvannet av ny vergemålslov kommer gode, moderne og praktikable løsninger som gir rik og trygg anledning til å opptre på vegne av andre som ikke evner å ivareta egne interesser.

Innbyggere kan også i kortere eller lengre perioder midlertidig være ute av stand til å ivareta sine interesser, f.eks. ved alvorlig sykdom eller ulykke, og nære familiemedlemmer er da ofte kontaktperson.

Departementet fastholder prinsippet om at den digitale postkassen er privat og mottaker skal ha full råderett over denne. Spørsmålet er om det i enkelte tilfeller skal tillates at meldingen trekkes tilbake dersom mottaker ikke har åpnet meldingen. SPK vil ikke anbefale en slik mulighet. Innbyggeren kan ha fått varsel om brevet og kan ha vært inne i sin digitale postkasse, men ikke åpnet brevet. Når innbyggeren senere åpner sin digitale postkasse er brevet plutselig borte dersom tilbakekall tillates. For å trekke paralleller til papirbrev. Et brev er lagt i mottakers postkasse, og mottaker har sett i postkassen, men velger å ta inn posten senere. Videre kan mottaker ha tatt brevet inn i boligen, men venter med å åpne det. I begge tilfeller kan ikke brevet lovlig hentes tilbake eller fjernes av avsender eller andre.

Feillevert post blir tradisjonelt såfremt den er godt og synlig adressert, returnert avsender eller overlevert rette vedkommende uåpnet. Slike handlingsmønstre må tilstrebes også digitalt ved at mottaker ansvarliggjøres for feilsendt innhold og at funksjonalitet for retur forefinnes i løsningen. Første avsnitt i punkt 6.1.2 gir støtte for SPK sitt syn.

**Punkt 4.10:** SPK sine tjenester har et livslangt perspektiv. Behovet for tilsvarende lang lagringstid tiltres. Det bør komme klart frem av forskriften at dette kravet ikke utløser noen form for ekstra godtgjørelse verken på avsenders eller mottakers hånd utover det som erlegges av «porto» på avsendingstidspunktet.

**Punkt 4.11:** Ved eventuelt behov for bytte av postkasseleverandør bør det være et krav at migrering skjer uten ekstra kostnad melding for melding og ikke som en ustrukturert «dump» av data. Eventuelle etablerte innholdstrukturer kan imidlertid ikke kreves opprettholdt uten at det eventuelt betales ekstra for dette.

## 5. Kontaktinformasjon

I forskriften § 41 stilles det krav om datakvalitetskontroll knyttet til pålogging minimum hver 6. måned. SPK er enig i dette kravet.

Forskriften § 48 gir anledning til å gjenbruke informasjon. SPK hadde gjerne sett at det ble etablert hjemmel for vasking og gjenbruk mot alle relevante kontaktregistre spesielt NAV sitt. Det er stort sammenfall mellom NAVs brukere og SPKs medlemmer.

## 6. Andre forhold

**Punkt 6.3:** Ut fra hovedregelen om ønsket likhet mellom elektronisk kommunikasjon og tradisjonell papirbasert kommunikasjon nevnt innledningsvis i punkt 6.1.2 burde det være unødvendig med ekstra varslingsprofil. SPK har imidlertid ingenting i mot at det åpnes for muligheten. Vi vil imidlertid peke på den forskjellbehandlingen dette vil medføre relatert til de som har reservert seg, om det etableres.

Innbyggere som mottar papirbrev vil ikke motta noen ekstra varslingsprofil eller påminnelse fra Posten eller forvaltningen dersom innbyggeren ikke tømmer postkassen, eller ikke åpner brev. En ekstra varslingsprofil fordi brevet i den digitale postkassen ikke er åpnet, kan for enkelte innbyggerne også oppleves som unødvendig og ubehagelig overvåking.

Den digitale postkassen bør ha flere mulige varslingsprofiler tilpasset innbyggernes ønske og behov. For mange varslingsprofiler om brev kan virke mot sin hensikt og virke irriterende. Noen kan ønske varslingsprofil for hvert enkelt brev, andre daglig varslingsprofil eller kanskje ukentlig varslingsprofil om eventuelle brev. Også her bør det trekkes paralleller til papirbrev. Alle innbyggere sjekker ikke postkassen daglig eller flere ganger om dagen. Når en innbygger reiser bort, kan et alternativ være å be Posten om å stoppe posten en periode for å få den samlet utlevert når man kommer hjem.

## 7. Overgangsbestemmelser

Ingen kommentar.

## 8. Personvern og informasjonssikkerhet

Ingen kommentar.

## 9. Økonomiske og administrative konsekvenser

Avsendervirksomhetens systemer må tilrettelegges for digital kommunikasjon. Basert på erfaring og foreliggende estimater vil dette utgjøre langt mer enn 65.000 kroner. Uansett er denne formen for kommunikasjon regningsssvarende gitt tilstrekkelig rask utbredelsesgrad.

SPK skulle i denne forbindelse gjerne sett at det snart ble etablert klare prinsipper for kostnadsdekning av fellestjenester. Vi er av den oppfatning at slike fellestjenester (infrastruktur), som i Danmark, må bli dekket av fellesskapet, men at SPK som avsendervirksomhet finansierer eget tjenesteinnhold (funksjonalitet).

#### 10. Merknadskapitlet

Innholdet i dette kapitlet er lest og kommentert sammen med de kapitlene og punktene det refereres til.


#### 11. Utkast til forskrift

SPK har ingen problemer med at bruk av taletelefon eller annen muntlig kommunikasjon utelukkes fra begrepet elektronisk kommunikasjon, men hva med lydfiler?

Avslutningsvis vil vi peke på og minne om våre tidligere høringsuttalelser om samme eller tilgrensende områder. I sum utgjør disse sammen med dette brevet vårt samlede syn.

Med vennlig hilsen

  
Rune H. Kristoffersen  
juridisk direktør

  
Magne S. Bakken  
rådgiver