



1 Innledning

Digitaliseringen skal gjøre hverdagen enklere for innbyggere og næringsliv og være en kilde til økt konkurransekraft. I den offentlige forvaltningen skal digitalisering bidra til effektivitet, likebehandling og mer helhetlige tjenester for brukerne.

Gjennom flere tiår har økt og bedre digitalisering vært en viktig faktor for forbedring av Skatteetatens tjenester mot innbyggere og næringsliv. Blant annet har forhåndsutfylt skattemelding har gjort livet lettere for innbyggerne, A-ordningen har bidratt til enklere innrapportering og økt gjenbruk av informasjon om arbeidsforhold.

Arbeidet med bedre brukeropplevelse og kvalitet i våre egne systemer vil fortsatte uavhengig av at det etableres nasjonale digitaliseringsstrategier. Samtidig ser vi at mange av oppgavene våre løses best i samarbeid med andre, og at god digital samhandling på tvers av etater og sektorer blir en kritisk suksessfaktor fremover. Vi håper digitaliseringsstrategien bidra til en økt forståelse og innsats for denne samhandlingen.

Skatteetaten ønsker å trekke frem fire områder som digitaliseringsstrategien bør vektlegge:

- Digitalisering er en sentral del av forvaltningsutviklingen, og et ansvar for den enkelte organisasjon.
- De store samfunnsgevinstene innen digitalisering ligger innen nye samarbeid, på tvers av samfunnet.
- Samfunnets sentrale data og informasjon om hendelser må forvaltes og deles på en strukturert og forsvarlig måte.
- Norge må være tett koblet på det internasjonale arbeidet innen digitalisering, for eksempel i Norden, EU og OECD. Vi ønsker å vektlegge eIDAS2 forordningen som legger til rette for å kunne benytte digitale identiteter og å dele verifiserbar informasjon på tvers av landegrenser.

2 Digitalisering er forvaltningsutvikling

Digitalisering gir oss mulighetene til å møte de fleste utviklingstrekkene i samfunnet. Digitalisering er derfor kjernen i dagens forvaltningsutvikling. Det betyr også at ansvaret for utviklingen av sine egne digitale tjenester og løsninger må ligge hos den enkelte etat og bør ikke sentraliseres.

Gode digitale tjenester krever i økende grad samhandling mellom etater, og mellom offentlig og privat sektor. Vi ser at viktige utfordringer er en effektiv digital infrastruktur som omfatter både offentlig og privat sektor, et digitaliseringsvennlig regelverk og en regelverksutvikling som holder tritt med samfunnsutviklingen.

En sammenhengende, effektiv og tilgjengelig offentlig sektor trenger prinsipper for samhandling og interoperabilitet. Det er behov for en tydelig oppgavedeling mellom offentlige og private aktører, og rammer for samhandlingen.

Kun-en-gang-prinsippet bør stå sentralt i digitaliseringen av offentlig sektor. Når vi får formelle kilder for ulike data, som Folkeregisteret, hvor alle rapporterer til og henter data fra, så får vi økt datakvalitet og redusert rapportering siden vi fjerner duplikater. Debatten om digitalisering i Norge har lenge snakket om fordelene



Skatteetatens innspill til ny nasjonal digitaliseringsstrategi

ved kun-en-gang, men det gjenstår fortsatt regelverkshindringer. Digitaliseringsstrategien bør få frem at det er en prioritet å fjerne de hindringene.

Mange regelverk er dårlig tilpasset tverrsektoriell samhandling med tanke på å utvikle helhetlige tjenester for brukerne. Dagens regelverk bærer også ofte preg av å være utviklet for papirbasert samhandling, og begrenser muligheten til å bruke ny teknologi. Dette kan også gjelde regelverk som er forsøkt beskrevet teknologinøytralt, men som ikke har klart å forutse mer omfattende endringer digitaliseringen bringer med seg. Evnene til å forstå digitaliseringen og å gjennomføre regelverkstilpasninger i tilstrekkelig omfang og tempo blir avgjørende for vår evne hente ut effekter av digitaliseringen.

En digitaliseringsstrategi bør omhandle hvordan vi møter en del felles utfordringer på nasjonalt nivå. Dette gjelder blant annet hvordan og på hvilke områder vi bør ta i bruk kunstig intelligens (KI) i samfunnet, hvordan vi forholder oss til skytjenester og sikrer våre egne data som legges i skyen, og hvordan vi møter nye digitale muligheter og utfordringer som nasjon.

Skatteetaten har brukt maskinlæring i mange år og utforsker nå bruksområder for generativ KI. Vi har nylig utviklet vår egen policy for KI for å avklare hvordan vi skal ta teknologien i bruk på en ansvarlig, trygg og kompetent måte som møter samfunnets forventninger til oss. Digitaliseringsstrategien bør gi tydelig retning for samfunnets tilnærming til bruk av KI.

Skatteetaten mener digitaliseringsstrategien bør vektlegge:

- Digitaliseringens sentrale rolle i forvaltningsutviklingen
- Hvordan få til regelverksutvikling som er tettere på digitaliseringen
- Hvordan vi kan gjennomføre kun-engang prinsippet
- Hvordan muligheter og utfordringer med bruk av KI i forvaltningen adresseres på nasjonalt nivå

3 Tilrettelegging for samarbeid

En viktig utfordring i videre digitalisering er hvordan vi tilrettelegger for samarbeid på tvers av sektorer, land, og mellom næringsliv og offentlige aktører.

Digitaliseringen legger til rette for å revurdere hva som er den beste arbeidsdelingen mellom offentlig og privat, og til å endre prosesser på flere områder. Det handler om å få økosystemet til å fungere godt, å skape gjensidig tillit og ha avklarte forhold. Det bør utvikles prinsipper for samhandling og en digital infrastruktur som forenkler det å utvikle i fellesskap.

Digitaliseringen i næringslivet har vært omfattende. Det er nå mulig å kreve at næringslivet skal benytte digitale løsninger, og på den måten endre hvordan offentlig sektor kommuniserer og samhandler med næringslivet. Bruker kan få all informasjon og krav inn i sitt grensesnitt og det offentlige kan levere mer sammenhengende og effektive tjenester.

Når offentlige og private løsninger integreres skaper det forenkling og effektivisering. Et eksempel er når Skatteetatens tjenester tilbys via regnskapssystemer og slik gjør at næringsdrivende kan få løst mer på samme sted. Et annet er Fremtidens Innkreving, som vil tilby oversikt over offentlig gjeld i naturlige sammenhenger, nettbank og regnskapssystemer.

Skatteetaten har lang erfaring med å samarbeide med brukerne og deres medhjelpere for å bygge etterlevelse inn i systemene og brukernes prosesser. Dette gjøres for eksempel gjennom samarbeid med



Skatteetatens innspill til ny nasjonal digitaliseringsstrategi

tilbydere av lønns- og regnskapssystemer, for å sikre at innrapporterte opplysninger om inntekt og ansatte har så god kvalitet som mulig. Over tid vil vi i større grad å fange opp transaksjoner og hendelser som medfører plikter eller rettigheter når de inntreffer, slik at vi kan veilede og sikre riktig beskatning raskere og mer effektivt. Et eksempel på dette kan være å veilede de skattepliktige som leier ut eiendom på delingsplattformer i det utleien skjer.

Samtidig som digitalisering åpner for nye muligheter er det viktig at digitaliseringssamarbeid mellom offentlig og privat sektor ikke fører til at brukeren uhensiktsmessig låses inn i bestemte digitale tjenester, men at man sikrer et velfungerende marked med konkurranse og reelle valgmuligheter. Myndighetene bør ha en aktiv rolle i å sikre dette gjennom regulering og standardisering.

Livshendelsene var en god katalysator for å starte dialogen om samhandling og deling, men har ikke skapt stor nok kraft i arbeidet med sammenhengende tjenester. Digitaliseringsstrategien bør komme med en alternativ vei videre for arbeidet med de største brukerutfordringene som kan løses ved digitalisering.

Skatteetaten mener digitaliseringsstrategien bør vektlegge:

- Hvordan man kan understøtte digitaliseringssamarbeid på tvers av sektorer, spesielt samarbeid mellom offentlig og privat.
- Behovet for regelverksutvikling og standardisering som sikrer åpenhet og valgfrihet i samfunnets digitale løsninger, og legger til rette for tverrgående tjenester.
- Hvordan brukerutfordringene skal identifiseres og løses fremover.

4 Data og hendelser som felles ressurs

Nødvendig tilgang til standardiserte og korrekte data er avgjørende forutsetning for å utvikle digitale tjenester. Dette gjelder på tradisjonelle digitaliseringsområder og på nye områder som trening av KI-algoritmer.

For å utvikle gode løsninger for brukerne er det av stor betydning at regelverk og begrepsbruk legger til rette for deling og felles bruk av data. Dette er av sentral betydning på stadig flere av områdene der Skatteetaten samarbeider med andre aktører om oppgaveløsningen. Ansvar for data som brukes av mange, eller som er kritiske for samfunnet, må forvaltes på en slik måte at fellesskapets behov ivaretas.

Offentlig dataforvaltning må dreies fra enkeltvis innhenting og forvaltning, til autoritative felles datakilder og medfølgende rammeverk som alle aktører må forholde seg til. Dette vil gi redusert ressursbruk og forvaltningskostnader for samfunnet, bedre datagrunnlag og reduserte kostnader for datakonsumenter, og bedre tjenester og mindre rapportering for innbyggere og næringsliv. Eksempler på løsninger for felles forvaltning av opplysninger som ivaretar slike behov er Folkeregisteret, Enhetsregisteret, Matrikkelen og a-ordningen.

Deling av data forutsetter gode løsninger for autentisering og autorisering for tilgang til data, som fungerer på tvers av aktører. Digital ID bør være nasjonale grunndata, og defineres som en del av digital infrastruktur sammen med andre sentrale data.

Deling av data må også sees i sammenheng med deling av hendelser. Skatteetaten har digitalisert alle hendelsene i Folkeregisteret slik alle som har behov for å vite viktige hendelser automatisk får beskjed i sanntid når hendelser inntreffer, som fødsler, død, adresseendringer, ut- og innflytting til landet og så videre.



Skatteetatens innspill til ny nasjonal digitaliseringsstrategi

Dette legger til rette for at både offentlige og private aktører effektivt kan behandle og respondere på slike hendelser.

På samme måte som hendelser fra Folkeregisteret har blitt digitalisert bør også hendelser knyttet til virksomheter digitaliseres. Dette kan legge til rette for store forenklinger for næringslivet, spesielt for små og mellomstore virksomheter, gjennom mer automatisert og effektiv saksbehandling for forhold som følger av hendelsen. Hendelsene kan eksempelvis være oppstart av virksomhet, endring av eierskap/ledelse, endring av bransje, nedleggelse av virksomhet og så videre.

Digitaliseringsstrategien bør beskrive data og hendelser som felles ressurs, og peke på nødvendige tiltak og strategier for å få til god forvaltning og bruk med flere autoritative kilder.

Skatteetaten mener digitaliseringsstrategien bør vektlegge:

- Viktigheten av data som felles ressurs
- Behovet for felles autoritative datakilder og hvordan disse skal utvikles
- Behovet for digitalisering av næringslivets hendelser

5 Digitaliseringsstrategien må ivareta et internasjonalt perspektiv

I utgangspunktet bidrar digitaliseringen til at grenser får mindre betydning og at det blir både lettere og mer effektivt å samhandle på tvers av landegrenser. Samtidig ser vi at digitalisering kan skape nye barrierer, spesielt når løsningene primært er utviklet for eget land. En utfordring er eksempelvis bruk av norske digitale tjenester, som innsendinger via AltInn, krever en norsk digital ID, som en utlending ikke uten videre får tilgang til.

Tilsvarende vil utveksling av informasjon også kunne være problematisk på tvers av landegrenser når prosesser blir digitalisert. I de manuelle prosessene kan en saksbehandler tolke innholdet i ulike dokumenter, mens digitale løsninger i større grad krever at data er standardisert.

Skatteetaten blir berørt av internasjonaliseringen på alle sine forvaltningsområder. Arbeidet med internasjonal informasjonsutveksling av skatterlevant informasjon er en viktig del av etatens virksomhet. Informasjonsutvekslingen omfatter blant annet opplysninger om skattepliktig, eierskap og inntekts- og formuesforhold.

Det pågår flere internasjonale initiativer, blant annet i regi av EU, OECD og nordiske samarbeid. Norge bør følge med på det internasjonale arbeidet og være en aktiv deltaker i flere av initiativene. Vi vil spesielt nevne eIDAS2 forordningen som legger til rette for å kunne benytte digitale identiteter og å dele verifiserbar informasjon på tvers av landegrenser. eIDAS2 kan få stor betydning både nasjonalt og internasjonalt, og vil medføre både nye krav og nye muligheter for digitaliseringsarbeidet i Norge.

Digitaliseringsstrategien bør forklare hvordan arbeidet med digitalisering internasjonalt, særlig regelverksarbeid i EU, vil påvirke norsk digitalisering.

Skatteetaten mener digitaliseringsstrategien bør vektlegge:

- Hvordan vi deltar i det internasjonale arbeidet innen digitalisering, primært i Norden, EU og OECD.
- Hvordan Norge kan tilpasse seg og utnytte mulighetene i eIDAS2 forordningen, som omhandler digital identitet og digitale lommebøker.



6 Oppsummering

Basert på Skatteetatens erfaringer med utfordringer og suksessfaktorer for å få ut samfunnsgevinster av digitalisering, ønsker vi å vektlegge fire hovedområder hvor en digitaliseringsstrategi bør vise retning:

- Digitalisering er en sentral del av forvaltningsutviklingen, og et ansvar for den enkelte organisasjon.
- De store samfunnsgevinstene innen digitalisering ligger innen nye samarbeid, på tvers av samfunnet.
- Samfunnets sentrale data og informasjon om hendelser må forvaltes og deles på en strukturert og forsvarlig måte.
- Norge må være tett koblet på det internasjonale arbeidet innen digitalisering, for eksempel i Norden, EU og OECD.