



Landsorganisasjonen i Norge

Fornyings- og administrasjonsdepartementet
Postboks 8004 Dep.

0030 OSLO

FORNYINGS- OG ADMINISTRASJONSDEPARTEMENTET	
01 OKT. 2008	
ARKIVKODE	930
SAKSNR	200701034-144

Deres 200701034-/HES

Vår sak
08/01853-014 009867/08 KSA
465.00

Sted/Dato
Oslo, 30.09.08

FELLES ELEKTRONISK TJENESTEYTING I OFFENTLIG SEKTOR - HØRING AV ARBEIDSGRUPPERAPPORT OM FELLES IKT-ARKITEKTUR

Landsorganisasjonen i Norge (LO) viser til departementets brev vedrørende ovennevnte sak.

LO mener det er viktig at innbyggere og næringsliv møter en åpen og tilgjengelig offentlig sektor. Elektroniske tjenester vil bidra til å effektivisere og kvalitetsforbedre mange offentlige tjenester, og selvbetjeningsløsninger vil kunne bidra til at offentlig sektor blir mer tilgjengelig.

I utviklingen av en døgnåpen forvaltning, både systemutvikling og prosesser knyttet til innføring av slike systemer, mener LO at det må legges stor vekt på arbeidstakers medvirkning på alle nivåer. Tillitsvalgte har en viktig rolle i slike prosesser, og bred medvirkning vil bidra til å sikre en god gjennomføring av endringsprosesser. Det må forventes at økt samhandling og økt bruk av elektroniske tjenester vil medføre endringer i oppgaveløsningen, og forventende konsekvenser for oppgaveløsningen hos virksomhetene er lite berørt i rapporten. Som eksempel legges det til grunn at enhver elektronisk tjeneste som etableres skal designes for interoperabilitet, både teknisk, semantisk og organisatorisk. Det legges dermed opp til at arbeidsprosesser, regelverk m.m. er samordnet og tilpasset, men det er i liten grad utdypet og vurdert.

En døgnåpen forvaltning innebærer at de elektroniske tjenestene skal være tilgjengelige døgnet rundt, og dette vil kunne medføre økt behov for service i form av brukerstøtte. I rapporten er Altinn nevnt som mulig komponent, som for tiden er under videreutvikling med sikte på å utvide, blant annet slik at flere offentlige etater kan knytte seg til portalen. Som felles portal for næringslivets kontakt med offentlig forvaltning, vil en slik utvidelse medføre at Brønnøysundregistrene må yte service på vegne av alle offentlige etater som har sine tjenester tilgjengelige via Altinn. I tillegg kommer brukerstøtte knyttet til selve tjenestens innhold, som den enkelte etat selv yter. Dermed kan man realisere effektiviseringsgevinster

på tvers av etatene, men ikke nødvendigvis innen den respektive etaten. LO mener dette også kan bidra til å legge press på kravet om utvidet åpningstid, som forsterkes etter hvert som flere tjenester gjøres tilgjengelige. Det er i denne sammenhengen naturlig å stille spørsmål om servicenivået, men dette er ikke berørt i rapporten.

LO er opptatt av at offentlig sektor kan tilby en effektiv og trygg eforvaltningstjeneste. Mange offentlige virksomheter har et behov for samhandling som gjør det nødvendig å tilrettelegge for samarbeid og styring. Informasjonen som utveksles vil i stor utstrekning være personsensitiv. Det er derfor viktig å ha høy fokus på autentisering, sikring av integritet og konfidensialitet, slik at man sikrer at opplysningene ikke kan krysskobles på en uheldig måte. Hensynet til personvern må veie tungt, men samtidig må det legges til rette slik at det ikke blir en hindring for utviklingen.

LO mener at offentlig tjenester i prinsippet bør være fritt tilgjengelige, og at utveksling av data mellom offentlige etater bør være gebyrfrie.

Plasseringen av et sentralt styringsorgan vil bli svært viktig, spesielt med tanke på at det i årene framover vil være store investeringer og endringer i offentlig forvaltning basert på IKT-utviklingen. LO mener man bør styrke fagkompetansen i FAD, som i dag har et godt IKT-miljø, til å ta en ledende posisjon i utviklingen av IKT i offentlig sektor.

For kommunal sektor er offentlige standarder og føringer til dels en nødvendighet, men det bør ikke bli slik at det i for stor grad begrenser lokale tilpasninger. Forslaget om en felles skjemamotor for offentlig sektor, kan være en modell som utfordrer den autonome kommunen. Føringer eller systemer kan bidra til å overføre styring fra kommunal til statlig sektor, ved at det legges begrensninger eller det blir så kompetansekrevende at mindre kommuner i realiteten ikke har mulighet til selv å bestemme utviklingen.

Rapporten beskriver også automatisering av saksprosesser, og at flere avgjørelser blir tatt elektronisk. Dette vil trolig være i aktuelt i standardiserte saker som har en forhåndsdefinert saksgang. Ved elektroniske avgjørelser må det finnes en ankemulighet og et alternativ til elektronisk saksbehandling. Det er viktig at man kan ivareta de sakene som krever menneskelig skjønn.

Parallelt med arbeidet med felles IKT-arkitektur i offentlig sektor, drøftes nå uavhengig av dette, et forslag til langsiktig organisering av IKT-området i RHFene. Spesialisthelsetjenesten skal i løpet av høsten se på forslaget om et nasjonalt IKT-selskap for sykehusene, samt at Helse- og omsorgsdepartementet nylig har nedsatt et utvalg som skal komme med forslag til samordningssystemer mellom 1. og 2. linjetjenesten. LO stiller spørsmål ved hvorvidt store IKT-endringsprosesser i offentlig sektor bør skje uavhengig av arbeidet med felles elektronisk tjenesteyting i offentlig sektor, og om dette vil gjøre samhandlings- og samordningsarbeidet vanskeligere. I så fall bør det i tiden fram til en felles IKT-struktur er på plass, stille større endringsprosesser i bero, med mindre dette er virksomhetskritisk.

Til slutt vil LO påpeke viktigheten av at offentlig forvaltning sørger for at de har et godt alternativ for innbyggere som ikke behersker de digitale tjenestene.

Med vennlig hilsen
LANDSORGANISASJONEN I NORGE


Grethe Fossli

Saksbeh.: Kenneth Sandmo