



Nærmere informasjon om endringer i forvaltningsloven og eForvaltningsforskriften

Vedlegg til brev fra KMD til forvaltningen
Digital kommunikasjon som hovedregel



Digital kommunikasjon er nå hovedregelen

Stortinget har vedtatt endringer i forvaltningsloven som gjør digital kommunikasjon til hovedregelen når forvaltningen kommuniserer med innbyggere og næringsdrivende. Det er også vedtatt endringer i eForvaltningsforskriften for å legge til rette for dette. Regelverksendringene som er gjort, gjelder for hele offentlig sektor, både stat, kommune og fylkeskommune. Disse endringene trådte i kraft 7. februar 2014.

Formålet med regelendringene er å gi innbyggerne og næringsdrivende en enklere hverdag og å bidra til å fornye, forenkle og forbedre forvaltningen.

Forvaltningsloven § 15 a 1. ledd er endret til å lyde:

«Et forvaltningsorgan kan benytte elektronisk kommunikasjon når det henvender seg til andre. Dette gjelder ikke når annet følger av lov eller forskrift gitt i medhold av lov.»



Tidligere måtte hver enkelt offentlig virksomhet innhente samtykke til elektronisk kommunikasjon med hver enkelt mottaker. Målet er at offentlige virksomheter kommuniserer digitalt med alle innbyggere og næringsdrivende:

- Offentlige virksomheter kan nå kommunisere digitalt med **næringsdrivende, frivillige organisasjoner og øvrige enheter registrert i Enhetsregisteret** uten å innhente samtykke. Det forutsetter at man sender varsel om at enkeltvedtak m.v er fattet til en elektronisk adresse som enheten har oppgitt, og at varselet sier hvor og hvordan vedkommende kan skaffe seg kunnskap om innholdet.¹
- **Innbyggere** kan reservere seg mot å motta vedtak og andre viktige brev digitalt, hvis de fortsatt ønsker å motta dette på papir. Difi etablerer et felles register over innbyggernes digitale kontaktinformasjon og reservasjonsstatus. Når forvaltningsorganet har koblet seg opp til dette registeret, kan det kommunisere digitalt med alle innbyggere som ikke har reservert seg, uten å innhente samtykke.

¹ Innholdet i varslingsplikten etter eForvaltningsforskriften § 8 er uendret

Den enkelte offentlige virksomhet må selv digitalisere sine arbeidsprosesser og sine tjenester rettet mot innbyggere og næringsdrivende. Regelendringene gjør digitaliseringen enklere. Nasjonale felleskomponenter som Altinn og ID-porten er byggeklosser til virksomhetenes digitaliseringsarbeid. Register over innbyggernes digitale kontaktinformasjon og reservasjonsstatus er en nyetablert nasjonal felleskomponent. Sikker digital postkasse for innbyggerne er under etablering.

Regelendringene gjelder innenfor forvaltningslovens virkeområde. Også for andre forvaltningsområder arbeides det med regelendringer som vil gjøre digital kommunikasjon til hovedregel.

Les mer om
regelendringene på
www.difi.no/eforvaltning

Innbyggerne har rett til å reservere seg

Formålet med regelverksendringene er at mest mulig kommunikasjon skal skje digitalt. Innbyggere som velger å reservere seg skal fortsatt motta vedtak og andre viktige brev på papir.

Reservasjonsretten omfatter

- enkeltvedtak
- forhåndsvarsel etter forvaltningsloven § 16
- andre meldinger som har betydning for vedkommendes rettsstilling, for behandling av saken
- meldinger som det av andre grunner er av særlig betydning å sikre at vedkommende mottar

Dette betyr at dersom innbyggeren reserverer seg, skal vedtak og lignende sendes på papir. Offentlige virksomheter kan fremdeles sende SMS eller e-post med påminnelser om avtaler, varsel om stenging av vann og lignende servicehenvendelser og informasjon, også til de som har reservert seg. Innbygger kan når som helst reservere seg og når som helst oppheve reservasjonen. De som har reservert seg mot å få vedtak og lignende digitalt,

kan fortsatt bruke offentlige digitale tjenester som krever innlogging fra ID-porten.

Innbyggere kan reservere seg på www.norge.no eller ved å ringe 800 30 300. Reservasjonen er generell, omfatter alle punktene på listen ovenfor og gjelder for all offentlig virksomhet som reguleres av forvaltningsloven, da reservasjonsretten er hjemlet der. For å bidra til en helhetlig forvaltning for innbyggerne, oppfordres virksomhetene til å ta hensyn til innbyggers eventuelle reservasjon også på forvaltningsområder som ikke er regulert av forvaltningsloven.



Nytt felles kontakt- og reservasjonsregister for innbyggere

Regelendringene gir hjemmel for å etablere et felles kontaktregister over innbyggernes e-post adresser og mobilnummer. Kontaktregisteret til ID-porten er utgangspunktet for det nye registeret, hvor over 3 millioner innbyggere registrert sitt mobilnummer og sin e-postadresse. For innbyggere som velger å reservere seg vil status «reservert» fremgå i registeret.

Kontaktregisteret skal brukes av forvaltningen til å gjøre oppslag for å sjekke innbyggers reservasjonsstatus og for å få tilgang til innbyggers registrerte epostadresse og mobilnummer. E-postadressen eller mobilnummeret skal benyttes til varsling når viktige brev sendes digitalt, til innbyggere som ikke har reservert seg. Kontaktinformasjonen kan også benyttes til å sende servicemeldinger og informasjon som er egnet til å sendes direkte på ordinær e-post eller på SMS.

Kontaktregisteret kan tas i bruk av forvaltningen fra juni 2014. Når forvaltningsorganet har koblet seg

opp til dette registeret, kan det kommunisere digitalt med alle innbyggere som ikke har reservert seg, uten å innhente samtykke. Det er obligatorisk for alle forvaltningsorganer å benytte registeret til varsling om digital kommunikasjon fra 1.1.2016.

Bruk av registeret er vederlagsfritt, men virksomheten må selv bekoste tilknytningen.

Les mer om
kontaktregisteret på
[www.difi.no/
kontaktregister](http://www.difi.no/kontaktregister)



Varslingsregelen i eForvaltningsforskriften § 8 videreføres

Som tidligere, skal forvaltningsorganet sørge for at parten blir varslet om at enkeltvedtak er fattet og om hvor og hvordan vedkommende kan skaffe seg kunnskap om innholdet. Tilsvarende gjelder for øvrige brev med viktig informasjon. Tilgang på mobilnummer og e-postadresse er derfor en forutsetning for digital kommunikasjon.

Til **enheter registrert i Enhetsregisteret**

(næringsdrivende, frivillige organisasjoner og andre enheter) skal varsling skje til en oppdatert elektronisk adresse som enheten har oppgitt.

Til **innbyggere** skal informasjon fra kontaktregisteret benyttes til slik varsling. Dersom innbyggeren ikke har registrert mobilnummer og/eller e-postadresse i kontaktregisteret, kan innbyggeren ikke varsles og kan da ikke motta vedtak og andre viktige brev digitalt. I praksis vil vedkommende da være å regne som reservert.

Overgangsperiode

Mange offentlige virksomheter har tidligere hentet inn samtykke fra sine brukere for å kunne kommunisere digitalt med dem. Så snart forvaltningsorganet har tatt i bruk det nye kontaktregisteret, er det ikke lenger behov for samtykke. Da er det innbyggerens reservasjonsstatus i kontaktregisteret som er styrende, og digital kommunikasjon kan benyttes for alle innbyggere som ikke har reservert seg. Frem til virksomheten har knyttet seg til det nye kontaktregisteret, kreves det samtykke for å kommunisere digitalt med innbyggerne. Fra 1. januar 2016 er det obligatorisk for alle statlige virksomheter, kommuner og fylkeskommuner å benytte kontaktregisteret til varsling om digital kommunikasjon.

Samordnet informasjon mot innbyggerne

Det er viktig å informere innbyggerne om overgangen fra papirbasert til digital kommunikasjon. På www.norge.no finner

innbyggerne informasjon om regelverksendringene og hva det betyr for den enkelte. Ønsker din virksomhet å informere egne brukere bør dette skje ved å lenke til disse informasjonssidene. Innbyggere som ønsker veiledning oppfordres til å ringe brukerstøtten til ID-porten på telefon 800 30 300.

Ny bruk av e-postadresser og mobilnummer fra ID-portens kontaktregister, utløser informasjonsplikt. Difi skal informere alle innbyggere som er registrert om ny bruk av deres kontaktinformasjon i løpet av våren. Informasjon blir gitt ved innlogging til en offentlig tjeneste via ID-porten og brukeren blir samtidig oppfordret til å bekrefte eller oppdatere sin kontaktinformasjon. De innbyggerne som ikke nås gjennom dette tiltaket, vil bli kontaktet på SMS og e-post med kortfattet informasjon om endringene og henvist til www.norge.no.

Sikker digital postkasse for innbyggere

For å gjøre det enkelt for forvaltningen å kommunisere digitalt, er Difi i ferd med å etablere sikker digital postkasse for innbyggerne. Innbygger velger selv postkasse for å motta digital post fra det offentlige, blant markedsaktører Difi inngår avtale med. Løsningen skal etter planen være klar til å tas i bruk av offentlige virksomheter i løpet av 2014.

Løsningen er egnet for å sende taushetsbelagt og annen beskyttelsesverdig informasjon. Digital post som sendes gjennom denne løsningen vil være kryptert frem til postkassen, og innbygger logger seg inn via ID-porten. Den enkelte virksomhet må i henhold til regelverket om behandling av personopplysninger gjennomføre en risiko- og sårbarhetsvurdering før sikker digital postkasse tas i bruk, på samme måte som for andre løsninger. Utskrift og forsendelse vil bli en del av tjenesten, slik at virksomhetene kan ekspedere både digital post og papirpost til innbyggerne i samme kanal.



Digitaliseringsrundskrivet P-4/2013 fastsatt 2. september 2013 omtaler digital postkasse til innbyggere som en ny nasjonal felleskomponent. Digitaliseringsrundskrivet gjelder for alle statlige virksomheter. I punkt 1.2 om bruk av nasjonale felleskomponenter heter det:

Digital postkasse til innbyggere: Difi er i ferd med å etablere en sikker digital posttjeneste hvor innbyggerne kan motta og oppbevare digital post fra forvaltningen. Løsningen vil være klar til bruk i løpet av 2014. All nyutvikling av relevante IKT-systemer skal basere seg på å ta den felles løsningen i bruk når den er klar. Alle statlige forvaltningsorganer skal på sikt sende sin post digitalt til de innbyggere som ikke har reservert seg. Virksomhetene som i dag baserer seg på bruk av postkassefunksjonalitet i Altinn kan inntil videre fortsette med dette.

Se mer informasjon på
www.difi.no/sikkerpost

Samordning mellom staten og kommunesektoren

Regelverksendringene gjelder også for kommunesektoren. Det innebærer at alle kommuner og fylkeskommuner i likhet med statlige virksomheter må ta i bruk det nye felles kontaktregisteret til varsling om digital kommunikasjon innen 1. januar 2016. Løsningen for sikker digital postkasse skal også tas i bruk av kommunal sektor. Kommunesektorens organisasjon (KS) har utviklet en felles løsning for kommuner og fylkeskommuner for digital utsendelse av dokumenter, KS SvarUT. KS SvarUT vil bli koplet til løsningen for sikker digital post, slik at post fra kommuner og fylkeskommuner til innbyggerne vil komme i innbyggernes valgte digitale postkasse. Denne overgangen håndteres av Difi og KS/Kommit, og kommunene som har tatt SvarUT i bruk vil få en sømløs overgang. Dette ble formidlet i brev fra KS til alle kommuner og fylkeskommuner i fjor sommer, se <http://www.ks.no/tema/Innovasjon-og-forskning1/KS-IKT-forum/Innbyggerdialog-og-elektroniske-tjenester/Brev-om-digital-postboks/>.

For mer informasjon kontakt Difi

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) forvalter ID-porten som er en felles innloggingsløsning til offentlige tjenester på nett. Difi forvalter også register over innbyggernes digitale kontaktinformasjon og reservasjonsstatus og etablerer sikker digital postkasse for innbyggerne.

Kontakt Difi for å bli koblet til kontaktregisteret. Kontakt Difi for informasjonsmateriell til egne brukere.

Se mer informasjon på
www.difi.no

For spørsmål ta kontakt på
idporten@difi.no