

Varslingsstrategi for enheter i Enhetsregisteret



Innholdsfortegnelse

1. Sammendrag	3
2. Bakgrunnen for varslingsstrategien.....	4
a. Arbeidsgruppen.....	5
b. Begrepsavklaring	5
3. Varslingsplikt og elektroniske varslingsadresser ...	6
a. Varslingsplikt etter eForvaltningsforskriften	6
b. Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR)	6
c. Varslingsadresser i Enhetsregisteret	7
d. Kontaktinformasjon i Altinn.....	8
4. Behov for varslingsstrategi.....	11
5. Tiltak på kort sikt	12
a. Retningslinjer for bruk av varslingsadresser i Enhetsregisteret.....	12
i. Retningslinjer for bruk av varslingsadresser.....	13
ii. Retningslinjer for utsendelse av servicemeldinger	14
6. Framtidige tiltak	15
a. Tekniske endringer for utsendelse av varsel og servicemeldinger	17
7. Økonomiske og administrative konsekvenser	18

1. Sammendrag

Bruken av digitale tjenester har økt betraktelig de siste årene. Dette har ført til at forvaltningen sender ut mange e-poster og SMS-er til privatpersoner og enheter. Noen av disse e-postene og SMS-ene betegnes som varsel, og er sendt av forvaltningen for å oppfylle varslingsplikten jf. eForvaltningsforskriften § 8. I tillegg sender forvaltningen e-poster/SMS-ene for å yte ekstra service. Dette er meldinger som forvaltningen ikke er pliktig å sende, men de inneholder informasjon forvaltningen mener er interessant for mottaker eller er en del av forvaltningens saksbehandling. Dette kalles for servicemeldinger.

Forvaltningen har vært kritisert for å sende ut mange servicemeldinger. Dette kan føre til at enheter og privatpersoner får problemer med å følge opp varsel om enkeltvedtak og viktige meldinger, fordi varsel drukner i servicemeldinger fra det offentlige. Vernet som varslingsplikten skal gi enheter og privatpersoner blir dermed svekket. Det har også vært kritisert at både varslene og servicemeldingene som sendes fra det offentlige er vanskelig å forstå. I tillegg har noen varsel vært diffuse angående hvem varselet gjelder for.

I 2017 ble det etablert en arbeidsgruppe som skulle vurdere behovet for en felles varslingsstrategi for forvaltningen. Formålet var å vurdere eventuelle tiltak på kort og lang sikt som kan være aktuelle for å bidra til at varslingsplikten utføres på en forsvarlig måte.

Arbeidsgruppen har bestått av representanter fra Brønnøysundregistrene, Skatteetaten, Arbeids- og velferdsetaten (NAV), Statistisk sentralbyrå (SSB), Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi), direktoratet for e-Helse og KS. Det har vært arrangert flere workshoper med arbeidsgruppen der tema har vært å kartlegge forvaltningens bruk av varslingsplikt og servicemeldinger i dag, og hvilke ønsker man har for endringer på kort og lang sikt. I tillegg har også Revisorforeningen og Regnskap Norge deltatt og bidratt i arbeidsmøtene.

Mandatet til arbeidsgruppen var i utgangspunktet å utarbeide en felles varslingsstrategi for privatpersoner og enheter. I løpet av arbeidet har det imidlertid vært mest fokus på enheter. I tillegg har Difi gitt ut egne retningslinjer for bruken av Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR), som legger føringer for varslingsplikt til privatpersoner. Rapporten som nå er utarbeidet har dermed fokus på varslingsplikt og servicemeldinger som sendes til enheter.

På kort sikt foreslås at det innføres oppdaterte/nye maler i Altinn slik at alle nye varsel oppfyller minstekrav i innhold. Dette vil omfatte alle varsel som sendes via Altinn. Det foreslås også retningslinjer for bruk av varslingsadressene i Enhetsregisteret, som blant annet er tilgjengelig gjennom Altinn. Dette vil forhåpentligvis føre til mer bevisst utsendelse av varsel og servicemeldinger.

På lengre sikt kan det være behov for å foreslå endringer i eForvaltningsforskriften. Arbeidsgruppen har kun diskutert endringer som kan være aktuelle for å redusere antall varsel til enheter. Det er ikke utformet høringsnotat og det gjenstår et omfattende arbeid for å ta dette videre.

2. Bakgrunnen for varslingsstrategien

Forvaltningen har plikt til å sende varsel på e-post eller SMS dersom det sendes enkeltvedtak eller andre viktige meldinger elektronisk til en part, jf. eForvaltningsforskriften § 8. Varslingsplikten gjelder både for privatpersoner og enheter i Enhetsregisteret.

I Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR) kan privatpersoner registrere e-postadresse og/eller mobiltelefonnummer for å motta varsel fra forvaltningen. Adressen som er registrert i KRR kan også brukes til saksbehandling og forvaltningsoppgaver for øvrig, jf. eForvaltningsforskriften § 29.

Alle enheter i Enhetsregisteret er pliktig fra 01.01.18 å melde minst én elektronisk varslingsadresse til Enhetsregisteret. Dette fremgår av forskrift om registrering av juridiske personer m.m. § 8a. Etter § 8b kan forvaltningen bruke varslingsadressen til å sende varsel, saksbehandling og forvaltningsoppgaver for øvrig.

Forskriftsreguleringen åpner altså for at forvaltningen kan sende e-post og/eller SMS også i tilfeller der det ikke foreligger varslingsplikt, men på grunn av saksbehandling og forvaltningsoppgaver for øvrig. Dette har ført til at forvaltningen sender e-post og SMS for å yte ekstra service overfor privatpersoner og enheter, selv om de ikke er pliktig. E-poster og SMS-er som forvaltningen sender ut når det ikke foreligger varslingsplikt betegnes som "servicemeldinger".

Forvaltningen har vært kritisert for å sende ut for mange e-poster og SMS-er. Det har vært kritisert at noen varsel og servicemeldinger anses å være uønsket informasjon (spam), og at innholdet i noen varsel og servicemeldinger er upresis og/eller mangelfull. Revisorer og regnskapsførere som representerer flere enheter har vært spesielt kritiske til praksis ved bruk av servicemeldinger i flere tilfeller. Disse mottar svært mange e-poster og SMS-er fra forvaltningen, siden de mottar varsler og servicemelding for hver enhet de representerer.

Med bakgrunn i dette ble det satt ned en arbeidsgruppe som skulle kartlegge behovet for å utvikle en felles varslingsstrategi for offentlig forvaltning. Kartleggingen skulle omfatte varsel og servicemeldinger både til enheter og privatpersoner. Difi har i løpet av 2017 utarbeidet egne retningslinjer for bruk av KRR. Denne arbeidsgruppen har dermed hatt sitt fokus på retningslinjer for varsling og servicemeldinger til enheter. Rapporten vil derfor gjelde dette.

a. Arbeidsgruppen

Arbeidsgruppen har vært bredt sammensatt med enheter som har mange tjenester som involverer både privatpersoner og enheter.

Regnskap Norge og Revisorforeningen har vært aktive deltakere, og dette har vært svært viktig for å få så god forståelse som mulig for hvordan varsling og servicemeldinger fra det offentlige oppleves hos mottakerne.

Det har vært gjennomført en brukerundersøkelse hvor vi fikk tilbakemeldinger fra 194 regnskapsførere og revisorer. Her fremkom det veldig mange konkrete og gode tilbakemeldinger, og mange forslag til forbedringstiltak både på kort og lang sikt.

	Deltakere	Organisasjon	Kontaktinformasjon
1	Torgeir Torgersen	SKD	Torgeir.torgersen@skatteetaten.no
2	Aud-Silje Wæhle	Brønnøysundregistrene	Aud-silje.waehle@brreg.no
3	Roy Horn	Brønnøysundregistrene	rgh@brreg.no
4	Frode Olsen	Brønnøysundregistrene	Frode.olsen@brreg.no
5	Ivar Husevåg	Brønnøysundregistrene	Ivar.husevag@brreg.no
6	Bente Hole	SSB	Bente.hole@ssb.no
7	Anne Sundvoll	SSB	Anne.sundvoll@ssb.no
8	Aksel Sponås	NAV	Aksel.sponas@nav.no
9	Morten Græsby	Altinn	Morten.Graesby@brreg.no
10	Thomas Grimeland	Direktoratet for e-helse	Thomas.Grimeland@ehelse.no
11	Harald Brandsås	Revisorforeningen	Harald.brandsaas@revisorforeningen.no
12	Knut.Høylye	Regnskap Norge	Knut.Hoylye@regnskapnorge.no
13	Stig Hornes	Difi	Stig.hornes@difi.no
14	Frank Fardal	Difi	Frank.fardal@difi.no
15	Christian Haslund	NAV	Christian.Haslund@nav.no
16	Steinar Brun	KS	SvarUt@ks.no

b. Begrepsavklaring

En **enhet** er juridiske personer, enkelpersonforetak og andre enheter som registreres i Enhetsregisteret.

Enhetsregisteret er et register med grunndata for alle enheter. En enhet er registrert i Enhetsregisteret med organisasjonsnummer. Alle enheter er pliktig å melde minst en varslingsadresse (e-post eller mobil nummer eller begge) til Enhetsregisteret

Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR) er et register for registrering av kontaktinformasjon for privatpersoner. Privatpersoner kan reservere seg mot elektronisk kommunikasjon mot Forvaltningen

Varslingsadresse er e-postadresse eller mobil nummer.

Varsel er SMS og/eller e-post som er sendt i henhold til eForvaltningsforskriften § 8. Dette gjelder enkeltvedtak, forhåndsvarsel etter forvaltningsloven § 16, andre meldinger som har betydning for vedkommendes rettsstilling eller for behandlingen av saken og meldinger som det av andre grunner er av særlig betydning å sikre at vedkommende mottar.

Servicemelding er SMS og/eller e-post som er sendt i forbindelse med saksbehandling og forvaltningsoppgaver for øvrig. Dette er ikke pliktig å sende, men forvaltningen gjør det for å yte ekstra service.

3. Varslingsplikt og elektroniske varslingsadresser

a. Varslingsplikt etter eForvaltningsforskriften

Det fremgår av forvaltningsloven § 15 a og eForvaltningsforskriften at forvaltningsorgan kan kommunisere elektronisk med andre. Dette gjelder både enheter i Enhetsregisteret og privatpersoner.

Enheter i Enhetsregisteret kan ikke reservere seg mot elektronisk kommunikasjon med forvaltningen. Dette sikrer at forvaltningen i stor grad kan kommunisere elektronisk med alle enheter, og dermed også mer effektivt og økonomisk enn per post.

eForvaltningsforskriften § 8 oppstiller formkrav til hvordan enkeltvedtak eller andre viktige meldinger som omfattes av bestemmelsen skal sendes elektronisk. I henhold til § 8 skal forvaltningen gjøre meldingen tilgjengelig i et egnet informasjonssystem (Altinn), samt at mottaker skal varsles om at meldingen er tilgjengelig og hvor og hvordan enheten kan skaffe seg kunnskap om innholdet. Privatpersoner skal varsles til adressen i KRR, mens enheter skal varsles til "en oppdatert elektronisk adresse som enheten har oppgitt".

Dersom forvaltningen ikke har en oppdatert og korrekt elektronisk adresse som enheten har oppgitt kan de ikke sende varsling til enheten. Konsekvensen av dette er at forvaltningen må sende vedtaket mv. per post, på tross av at enheten ikke har reservasjonsrett.

b. Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR)

Privatpersoner kan registrere sin kontaktinformasjon i Kontakt- og reservasjonsregister (KRR). Dette registeret er Difi ansvarlig for. Registeret er regulert av kapittel 7 i eForvaltningsforskriften.

Kontakt- og reservasjonsregisteret inneholder elektronisk varslingsadresse for privatpersoner. Dette er enten e-postadresse eller et mobiltelefonnummer. Det er frivillig å registrere seg i registeret, og personer som ikke er registrert der vil for de fleste formål være å anse som reservert. Privatpersoner kan velge å reservere seg mot å motta enkeltvedtak og andre viktige meldinger elektronisk.

Dersom en privatperson har reservert seg må forvaltningen sende vedtak og andre viktige meldinger til vedkommende per post.

Etter eForvaltningsforskriften § 29 kan kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR) brukes til mer enn kun varsling. Adressen kan også brukes av forvaltningen til saksbehandling og forvaltningsoppgaver for øvrig. Privatpersoner kan ikke reservere seg mot slik bruk Dette innebærer for eksempel at et forvaltningsorgan kan ringe en privatperson i forbindelse med saksbehandling. I tillegg kan forvaltningen sende e-post eller SMS så lenge det gjelder saksbehandling eller forvaltningsoppgaver for øvrig. Det er derimot ikke anledning til å benytte kontaktregisteret for næringsformål eller andre private formål, f.eks. til utsending av reklame eller spørreundersøkelser.

Det er obligatorisk for alle forvaltningsorganer å benytte registeret til varsling etter eForvaltningsforskriften § 8.

Difi sendte i november 2017 ut en høring på brukspolicy som skal regulere bruken av KRR, med en tilhørende veileder.

c. Varslingsadresser i Enhetsregisteret

Brønnøysundregistrene leder et prosjekt om digital kontaktinformasjon og fullmakter for virksomheter. Prosjektet ble startet på grunnlag av et initiativ fra et strategisk samarbeidsråd (styring og koordinering av tenester i e-forvaltning - SKATE). Formålet er å lage en løsning som skal samle inn og tilgjengeliggjøre digital kontaktinformasjon og fullmakter for virksomheter slik at forvaltningen kan kommunisere elektronisk med virksomheter og dennes fullmektiger.

Fra den 1.1.2018 er alle enheter i Enhetsregisteret pliktig å melde minst én elektronisk varslingsadresse til Enhetsregisteret jf. forskrift om registrering av juridiske personer m.m. i Enhetsregisteret § 8a.

Varslingsadressen skal brukes til varsling, og saksbehandling og forvaltningsoppgaver for øvrig jf. § 8b i forskriften. Dette er tilsvarende virkeområde som varslingsadresser i KRR i henhold til eForvaltningsforskriften § 29. Det er derimot ikke anledning til å benytte varslingsadressen for næringsformål eller andre private formål, f.eks. til utsending av reklame eller spørreundersøkelser.

I motsetning til hva som er tilfellet for varslingsadressene i KRR skal imidlertid varslingsadressen i Enhetsregisteret kun være tilgjengelig for offentlige myndigheter.

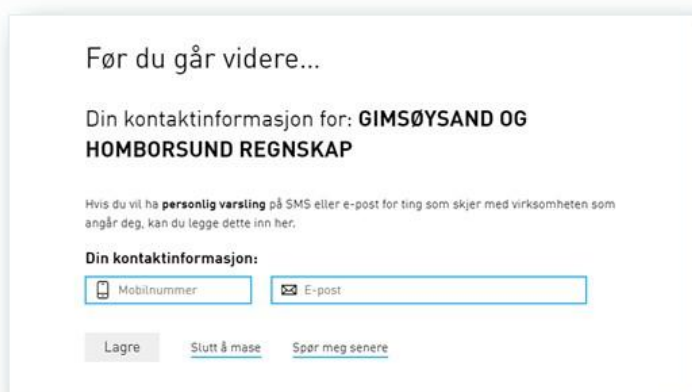
d. Kontaktinformasjon i Altinn

"Kontaktinformasjon for privatpersoner"

For privatpersoner må Altinn benytte KRR som kilde for varsling til privatpersoner. Tidligere kunne privatperson registrere egen kontaktinformasjon for sin bruker i Altinn, men nå leser Altinn inn informasjon fra KRR hvert 10. minutt. Det er en lenke fra Altinn profilsider til KRR for privatpersoner som ønsker å endre kontaktinformasjonen.

"Din kontaktinformasjon for virksomheten"

"Din kontaktinformasjon for virksomheten" gir deg varsel på de skjema og tjenester du har rettighet til å se på vegne av enheten. Når man velger en enhet i Altinn får man hver 3. måned en påminnelse om å registrere/kontrollere sin kontaktinformasjon dvs. e-postadresse og/eller mobilnummer. Varselet ser slik ut:



Før du går videre...

Din kontaktinformasjon for: **GIMSØYSAND OG HOMBORSUND REGNSKAP**

Hvis du vil ha **personlig varsel** på SMS eller e-post for ting som skjer med virksomheten som angår deg, kan du legge dette inn her.

Din kontaktinformasjon:

- Legger man inn, eller endrer sine kontaktdetaljer og trykker "Lagre" går det 3 måneder før neste automatiske påminnelse.
- "Slutt å mase" er et tilbud kun til de som har mer enn 20 aktører. Svarer man dette går det 1 år før man blir påminnet igjen
- Svarer man "Spør meg senere" blir man spurt ved neste innlogging og valg av enheten.

Oppsøker man "Din kontaktinformasjon for virksomheten" via menyen "profil" kan man velge varslingsinnstillinger, bl.a:

- kun varsel på SMS eller e-post, eller begge deler
- Hvis man ønsker varsling kun på spesifikke tjenester kan man velge Din kontaktinformasjon for virksomheten → Varslingsinnstillinger → Varsling kun for enkelttjenester og velge ut fra listen hva man ønsker varsling på.

Din kontaktinformasjon for virksomheten

Din kontaktinformasjon:

SMS: E-post:

[Varslingsinnstillinger \(du får varsel for alle tjenester du har tilgang til\)](#)

Resultat

- Når man legger kontaktdetaljer på "Din kontaktinformasjon for virksomheten" får man (kun) varsel om det (skjema/tjenester/meldinger med brev) man har Altinnroller/rettigheter til å se.
- Det er kun den som er innlogget som ser sine kontaktdetaljer her, og kun sin egne. Dette innebærer at enheten selv ikke kan se alle som har registrert sin kontaktinformasjon i dette panelet.
- Dersom Altinn rettighetene/rollene man har på selskapet slettes stopper varslingene også. Man får altså ikke varsel uten å ha Altinn rettigheter/roller

"Varslingsadresse for virksomheten"

De som har Altinnrollen "Tilgangsstyring" for en enhet får når de velger en enhet i tillegg også hver 3. måned en påminnelse om å registrere/kontrollere sin kontaktinformasjon dvs. e-postadresse og mobilnummer. Varselet ser slik ut:

Før du går videre...

Felles kontaktinformasjon for: **ATELIER INGER-HILDE NYRUD**

Vi har registrert følgende kontaktinformasjon for virksomheten.

Felles kontaktinformasjon:

<input type="text" value="95772630"/>	<input type="text" value="ihu@brrreg.no"/>
<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="tte@brrreg.no"/>
<input type="text" value="90159826"/>	<input type="text" value="ingerhilde@live.no"/>

[Spør meg senere](#)

Dersom man ikke har registrert noen kontaktinformasjon får man alternativene:

- "Slutt å mase" (dersom tilgang til mange aktører),

- "Spør meg senere" - Dvs. blir spurt igjen neste gang man logger inn

Oppsøker man "Varslingsadresse for virksomheten" via menyen "profil" kan man

- velge at kontaktinformasjon registrert i Enhetsregisteret også brukes til varsling
- redigere egen og andres kontaktinformasjon

Resultat

- Til kontaktdetaljer på "varslingsadresser for virksomheten" sendes varsel om alt det sendes varsel om til enheten i Altinn, uavhengig av om den som varsles har Altinn roller/rettigheter til å se det man blir varslet om. Dette fordi disse varslingsadressene er knyttet til enheten direkte, ikke til personer.
- Det er kun de som har Altinn rollen "Tilgangsstyring" som ser menyvalget "varslingsadresser for virksomheten" og som kan redigere egen og andres kontaktdetaljer i dette menyvalget
- Når noen slutter og rollene slettes, vil det fremdeles sendes varsel dersom vedkommende ikke slettet sine kontaktdetaljer. Andre med rollen "Tilgangsstyring" kan fjerne personens kontaktdetaljer.
- Regnskapsfører- og revisjons selskaper får ikke Altinn rollen "Tilgangsstyring" på sine klienter så de har ikke tilgang til denne menyen på sine klienter

4. Behov for varslingsstrategi

Arbeidsgruppen har vurdert kritikken som har kommet fram om varsling i media. Denne kritikken har i hovedsak rettet seg mot at det sendes ut mange varsel som enheten selv ikke mener er relevant. Dette er eksempelvis når varselet gjelder en frist som kun berører et utvalg enheter, mens varselet er sendt til en mye større gruppe av enheter. I disse tilfellene er varselet vanskelig å forstå for enkelte enheter, mens andre blir frustrerte fordi varselet ikke er aktuelt for dem selv og flere betegner da dette som "spam" (uønsket masseutsendelse).

Det har vært en kartlegging hos ulike forvaltningsorgan om hvilke rutiner de har for å sende varsel og servicemeldinger. Kartleggingen viser at forvaltningen stort sett oppfylder varslingsplikten, men også at det sendes et stort antall e-post-er og SMS-er som faller utenfor varslingsplikten (servicemeldinger). Forvaltningens ønske om å yte ekstra service er stort, og man ønsker ofte å benytte muligheten til å nå fram til brukerne ved å kontakte dem på e-post eller SMS. Det er i liten grad en vurdering internt i forvaltningsorganet om å være restriktiv på bruk av varslingsadressen. Holdningen synes å være at man sender det som er mulig å sende på SMS og e-post. Flere forvaltningsorgan uttrykker at de får positive tilbakemeldinger på dette fra brukerne sine, som for eksempel ofte ønsker SMS eller e-post med påminnelser. Men det er også forvaltningsorganer som får negative tilbakemeldinger på deler av de meldinger som sendes ut.

Arbeidsgruppen har sett på statistikk i Altinn på utsendelse av varsel. Statistikken dokumenterer at det sendes ut mange flere varsel i 2017 enn 2014, og utviklingen har gått gradvis oppover hvert år. Det er naturlig å anta at antallet kommer til å øke også i 2018 når varslingsadresser blir en pliktig opplysning i Enhetsregisteret. Mest sannsynlig er denne utviklingen tilsvarende for utsendelse av servicemeldinger.

Brukerundersøkelse rettet mot regnskapsførere og revisorer

Det har vært gjennomført en brukerundersøkelse som har vært rettet mot revisorer og regnskapsførere. Bakgrunnen for dette er at disse brukerne ofte mottar mange varsel og servicemeldinger for å ivareta behovene til sine kunder. Brukerundersøkelsen ble lagt ut på Regnskap Norge og Revisorforeningen sine hjemmesider. Etter omtrent to uker hadde arbeidsgruppen mottatt 200 svar. Dette viser at det er et stort engasjement rundt varsling fra brukerne.

Brukerundersøkelsen viser tydelig at det er behov for å oppstille minimumskrav til innholdet i varsel/servicemeldinger. Veldig mange forteller at det er problematisk å identifisere hvem varselet eller servicemeldingen gjelder fordi mottaker ikke er identifisert. For regnskapsførere og revisorer som er registrert med sin kontaktinformasjon på flere enheter er dette tidkrevende og vanskelig å følge opp. Når mottaker ikke er identifisert kan varslingen i verste fall ikke bli fulgt opp av rett person. Dette kan igjen få store konsekvenser for enheten, særlig dersom det er et vedtak som må følges opp for å forhindre eksempelvis tvangsmulkt.

Det er også et stort antall av de som svarer på brukerundersøkelsen som ikke er klar over forskjellen på "din kontaktinformasjon" og "felles varslingsadresse for virksomheten" i Altinn. Dette innebærer at det i dag er funksjonalitet i Altinn som kanskje kan løse litt av problemene med omfanget av varsel som sendes, men at det

ikke er godt nok kjent og dermed ikke brukt av enhetene selv. Eksempelvis er det flere som mottar varsel om meldinger de ikke finner igjen. Dette kan skyldes at vedkommende mottar varsel uten å ha rettighet til å se meldingen i Altinn.

Brukerundersøkelsen stiller også spørsmål om brukeren mener han eller hun har mottatt varsel som ikke var ønsket, og hvilke varsel brukeren ønsker å få fra forvaltningen. Svarene viser at brukerne i noen tilfeller har ulike behov. Mange kommenterer at de har fått varsel som ikke har vært relevant for dem, og at de får for mange varsel fra forvaltningen. Samtidig er det andre som ønsker å motta enda flere varsel fra forvaltningen. Dette kan antagelig forklares med at det er ulikt behov for å motta varsel om meldinger som sendes til enheter.

Videre vil det variere hvor mange varsel en profesjonell bruker får avhengig av hvor mange enheter som har registrert vedkommende sin kontaktinformasjon. I tillegg vil det være et viktig skille på om regnskapsføreren eller revisoren er registrert under "felles varslingsadresse for virksomheten", slik at den mottar varsel om alt som gjelder enheten, eller om vedkommende har registrert seg selv under "din kontaktinformasjon". Brukerundersøkelsen gir uansett signaler på at det sendes veldig mange varsel til noen personer, og at det dermed er en belastning for disse. At noen ønsker flere servicemeldinger forstås som at det bør vurderes om enheter skal kunne abonnere på varslinger eller servicemeldinger fra forvaltningen. Abonnement på varslinger krever forskriftsendring.

5. Tiltak på kort sikt

Arbeidsgruppen foreslår to ulike tiltak på kort sikt.

For det første foreslås det retningslinjer for varsling til enheter i Enhetsregisteret. Formålet er å bevisstgjøre forvaltningen på eForvaltningsforskriften og intern bruk av varsling og servicemeldinger.

Det andre tiltaket på kort sikt er å etablere maler for varsling i Altinn. Dette skal medføre at alle varsel i Altinn oppfyller et bestemt minimumsinnhold. Tiltaket er et hjelpemiddel for forvaltningen til å oppfylle retningslinjenes krav til innhold.

a. Retningslinjer for bruk av varslingsadresser i Enhetsregisteret

Med elektronisk kommunikasjon har forvaltningen fått en ny måte å nå fram til enheter på. Dette er hensiktsmessig ettersom det er effektivt og rimelig, sammenlignet med å sende henvendelser på papir i posten.

Varsling etter eForvaltningsforskriften er et hjelpemiddel for enheter for å sikre at de leser relevante meldinger fra forvaltningen. Varselet fungerer som en påminnelse om å sjekke den digitale innboksen. Dette er en forutsetning for at forvaltningen skal kunne sende vedtak og andre viktige meldinger elektronisk.

Det er viktig at forvaltningen ikke misbruker varslingsadressen ved å sende ut uønskede servicemeldinger som av brukerne kan oppfattes som spam.

Forvaltningen må ha et bevisst forhold til sin egen bruk av varslingsadressene utover varslings etter eForvaltningsforskriften § 8.

Varslingsadressen skal brukes til å sende pliktige varsel, og forvaltningen skal sende flest mulig vedtak og meldinger elektronisk. Samtidig kan varslingsadressen også brukes til "saksbehandling og forvaltningsoppgaver for øvrig". Dette innebærer at forvaltningen kan bruke varslingsadressen til enheten til å sende flere henvendelser enn det den er pliktig til. Det er utsendelse av servicemeldinger det er viktig å være bevisst på og forsøke å begrense i den grad det er mulig. Hensikten er å unngå at mottaker får så mange varsel fra det offentlige at varslene blir ignorert eller oversett.

Retningslinjene for bruk av varslingsadresser til enheter er todelt. Den første delen gjelder generelt når man bruker varslingsadressene. Den andre delen av retningslinjene er begrenset til å gjelde utsendelse av servicemeldinger. Bakgrunnen for dette skillet er at det kun er utsendelse av servicemeldinger man har behov for å begrense, øvrig bruk av varslingsadressene er lovpålagt.

i. Retningslinjer for bruk av varslingsadresser

- **Varslingsplikt?**
Ta stilling til om meldingen omfattes av varslingsplikten etter eForvaltningsforskriften.
- **Krav til innholdet i varselet (e-post/SMS)**
 - Angi avsender av varselet. Det er viktig at mottaker vet hvor han eller hun skal henvende seg dersom vedkommende har spørsmål.
 - Angi mottaker med navn og organisasjonsnummer.
 - Angi hvor mottaker kan finne meldingen/vedtaket
 - Angi hva varselet gjelder.
 - Klart språk. Ha interne rutiner for utforming av tekst i varsel som sendes SMS og e-post slik at teksten er forståelig.
 - Taushetsplikt og personvern må ivaretas ved utsendelse av varsel. Sensitiv informasjon skal ikke oppgis i SMS eller e-post.
- **Re-varsling**
Re-varsling skal ikke sendes ut til brukerne hvis de har lest meldingen som ble varslet første gang
- **Kanalbruk**
Unngå dobbeltvarsling til både SMS og e-post. Bruk e-post dersom dette er oppgitt.

- **Tidspunkt for varsling**
I den grad det er mulig bør bruk av varslingsadressen unngås på helligdager og utenfor normal arbeidstid.
- **Krav til utformingen av overskriften på meldingen i Altinn**
 - Krav til meldingens emne/tittel i innboksen i Altinn
 - Angi organisasjonsnummer og/eller navn på enheten
 - Angi hvilken tjeneste meldingen gjelder
 - Opplysninger som er sensitive må ikke oppgis.

ii. Retningslinjer for utsendelse av servicemeldinger

1. Hva er en servicemelding?

En servicemelding er en SMS eller e-post fra forvaltningen som sendes i forbindelse med saksbehandling og forvaltningsoppgaver for øvrig.

Servicemeldinger må skilles fra varsel som sendes i henhold til varslingsplikten i eForvaltningsforskriften.

Enheter kan ikke reservere seg mot digital kommunikasjon fra forvaltningen. Forvaltningen bør derfor være bevisst på utsendelse av servicemeldinger for å forhindre at varsel blir ignorert eller oversett på grunn av store mengder digital post fra det offentlige. På denne bakgrunn skal kriteriene tolkes innskrenkende når man vurderer å sende servicemeldinger.

2. Kanalvalg

Vurder om informasjonen er så generell at den kan formidles på andre måter enn via SMS og e-post.

3. Restriktiv utsendelse av servicemeldinger:

- Servicemeldinger skal kun benyttes i forbindelse med utøvelse av offentlig myndighet. Formålet må være forankret i eget samfunnsoppdrag
- Informasjonen som sendes må være viktig for enheten å motta, og/eller viktig for forvaltningen at enheten mottar.
- Næringsformål, markedsføring eller annen lignende bruk er ikke tillatt.

4. Avgrensning av masseutsendelser

Bruken av varslingsadressene skal avgrenses geografisk eller demografisk til utvalgte enheter når det er mulig. Formålet er å begrense omfanget av SMS og e-post enheter mottar fra det offentlige som ikke er relevant for den enkelte enheten.

6. Framtidige tiltak

Arbeidet i arbeidsgruppen har vist at noen av behovene til brukerne krever endring av eForvaltningsforskriften. Det er også vurdert at noen endringer/spesifiseringer kan bidra til at forvaltningen sender færre varsel. Dette er ønsket av flere enheter, særlig de som mottar mange varsel og har gode rutiner for å sjekke innboksen i Altinn.

Dette er et tiltak på lengre sikt ettersom en forskriftsendring tar lang tid. Det krever at det utarbeides høringsnotat, og prosessen for å få høringsnotatet behandlet og forskriften endret, er en omfattende prosess. Det er naturlig å ha et perspektiv på et år. I tillegg foreslås det noen tekniske endringer som kan være aktuelle for å redusere antall varsel og servicemeldinger. Endring av eForvaltningsforskriften

Varslingsplikten er et hjelpemiddel for en part som mottar vedtak og andre viktige meldinger fra forvaltningen. Det er viktig å sikre at parten mottar slike meldinger, og derfor skal man i dag sende SMS eller e-post dersom meldinger sendes elektronisk.

Det har vært en digital utvikling siden varslingsplikten ble fastsatt. I dag har alle enheter et mer bevisst forhold til sin digitale innboks i Altinn enn når varslingsplikten ble innført. Forvaltningen sender og mottar stadig mer post elektronisk.

Utviklingen som har vært medfører også at flere forvaltningsorgan sender post elektronisk til enheter i Altinn, med den konsekvens at det sendes flere varsel. For flere enheter er disse varslene unødvendige ettersom de har rutiner for å sjekke sin innboks i Altinn, tilsvarende som de sjekker den "grønne postkassen". Videre er det mange som mottar veldig mange varsel og servicemeldinger fra det offentlige, slik at selve varselet får en negativ assosiasjon for parten.

På denne bakgrunn er det flere justeringer og endringer av eForvaltningsforskriften som kan være aktuelle.

Det antas at man per dags dato ikke er klar for å fjerne varslingsplikten som sådan. Det er fortsatt noen enheter som ikke har gode rutiner for å sjekke sin digitale innboks. Følgende endringer er kun tenkt å gjelde for enheter i Enhetsregisteret.

Abonnere på varsel/servicemeldinger, eller reservere seg mot varsel/servicemeldinger

Et forslag er å fjerne den generelle varslingsplikten, men fastsette at forvaltningen skal sende varsel til de enhetene som ønsker dette. Enhetene må selv ha et bevisst forhold til å melde fra om at de ønsker å motta varsel om vedtak og viktige meldinger.

Fordelen med løsningen er at den gir parten en større frihet til å selv bestemme hvorvidt han har gode nok rutiner for å sjekke sin elektroniske innboks. Hvis parten abonnerer på varsel, er forvaltningen pliktig å sende varsel.

Et annet alternativ er å fastsette en rett til å reservere seg mot varsel for enheter. Reservasjonsretten skal ikke være slik den i dag er for privatpersoner, enheter skal kunne motta post elektronisk. Reservasjonsretten skal innebære at enheten kan velge å ikke motta varsling når den mottar vedtak og viktige meldinger i Altinn. Fordelen er at parten får en større frihet til å selv vurdere behovet for varsling. Videre må alle enheter ha et bevisst forhold til dette, og ta et aktivt valg i forhold til varsling. Hvis parten har reservert seg mot varslinger er forvaltningen ikke pliktig å sende varsel, men skal likevel sende vedtak og viktige meldinger elektronisk.

Fjerne alle revarsel

Revarsel medfører en ekstra mengde varsel. Det er også mange som sender revarsel selv om meldingen faktisk er lest.

Basert på at man i dag har et mer bevisst forhold til innboksen i Altinn er det et ønske om å fjerne kravet til revarsel etter eForvaltningsforskriften § 8. Enheter skal kunne ivareta sine egne interesser, og det bør være tilstrekkelig at forvaltningen sier ifra en gang om at det er sendt post som vedkommende må sjekke.

Kun revarsel når vedtaket eller meldingen krever oppfølging

Det bør endres i eForvaltningsforskriften, slik at det ikke blir obligatorisk med revarsel i de tilfeller der det ikke er nødvendig med oppfølging fra enheten. Dette kan blant annet gjelde ulike typer godkjenningsvedtak som er enkeltvedtak, der det ikke vil ha noen konsekvenser for mottaker om ikke vedtaket blir åpnet. I de tilfeller der resultatet av saksbehandling blir kunngjort i det tilhørende varsel, er det i mange tilfeller ikke interessant for mottaker å åpne meldingen om vedtaket. Andregangsvarsling etter sju dager vil her bare skape "støy".

Virkemidler som KRR og det pågående prosjektet for digital kontaktinformasjon og fullmakter for enheter, har gitt/vil gi økt kvalitet på kontaktinformasjon til enheter og enkeltpersoner. Det bør derfor vurderes om det i det hele tatt er behov for andregangsvarsling slik dagens eForvaltningsforskrift krever i disse tilfeller.

Abonnere på revarsel, reservere seg mot revarsel

En mindre inngripende endring av revarsel er at man enten åpner for at enheten kan abonnere på revarsel eller at enheten kan reservere seg mot revarsel, tilsvarende løsningen som er foreslått for å abonnere/reservere seg mot varsel. Dette vil bidra til at enheter som mottar veldig mange varsel selv kan regulere dette på en bedre måte.

Endre varslingsplikten: Kun varsling om vedtak og viktige meldinger der parten må foreta seg noe

Et alternativ for å redusere antall varsel til enheter er å oppstille et krav om at varslingsplikten kun gjelder i de tilfeller der enheten må foreta seg noe for å ivareta sine egne rettigheter eller forpliktelser.

Dette medfører at forvaltningen ikke må sende varsel om vedtak som er godkjent. Videre blir det en innskrenket vurdering av hvilke meldinger forvaltningen skal sende meldinger om, og dermed mindre bruk av varslingsadressen. Dette er også en fordel økonomisk for forvaltningen, særlig varsel som sendes på SMS.

Dette vil også medføre at enhetene ivaretas ved at de får varsel om de meldingene som er viktigst.

Mulighet til å samle opp varsel slik at man mottar «alle» på et gitt tidspunkt

Flere brukere ønsker å motta alle varsel samtidig på et gitt tidspunkt.

I dag er det flere forvaltningsorgan som forstår forskriften slik at varsel må sendes umiddelbart. For å få endret den tekniske løsningen slik at varsel sendes samtidig må man enten endre forskriften eller komme med en presisering om dette.

Klargjøre hvilke meldinger som omfattes av varslingsplikten i § 8

Mulig overvarsling fordi det er uklart hvilke forhold som omfattes av varslingsplikten. Se særlig plikten til å varsle ved utsendelse av "meldinger som det av andre grunner er av særlig betydning å sikre at vedkommende mottar".

a. Tekniske endringer for utsendelse av varsel og servicemeldinger

Vurder om man kan lage egne løsninger der brukeren kan abonnere på nyheter eller påminnelser. Dette vil medføre at brukerne som ønsker informasjon fra det offentlige kan abonnere, mens andre kan velge å ikke abonnere. For eksempel hvis de har posisjoner som gjør at de mottar veldig mange varsel, eksempelvis en regnskapsfører.

Vurder om påminnelser og andre servicemeldinger kan sendes samlet til profesjonelle brukere. Eksempel på dette kan være påminnelse om en viktig frist for en oppgaveplikt. På en gitt dato like før fristen, plukkes de enheter ut som da ikke har fått godkjent slik innsending. Enheter som har innsending til behandling hos tjenesteeier, utelates. Det legges ut melding/varsel i Altinn til enhetene med påminnelse om fristen.

Det gjøres et uttrekk over hvilke av de enheter som omfattes av varslingen, som har regnskapsfører/revisor registrert i Enhetsregisteret. Det legges så ut egen melding i Altinn til regnskapsfører/revisor der enhetene/deres klienter listes opp. Det knyttes kun ett varsel til denne meldingstjenesten.

Når det gjelder meldinger som det er av særlig betydning å sikre at enhetene mottar (jf. eForvaltningsforskriftens § 8 siste ledd bokstav c), bør slik melding til regnskapsfører/revisor komme i tillegg til melding/varsel direkte til enheten.

7. Økonomiske og administrative konsekvenser

Det har de siste årene vært en ganske stor økning i utsending av varsel til både privatpersoner og enheter, og dermed har det også vært en betydelig økning i kostnader ved utsending av varsel til brukerne. Oversikten nedenfor viser totale kostnader for de tre siste årene (vær oppmerksom på at i disse tallene er frittstående varsel ikke tatt med.)

Det har også vært en utvikling de siste årene at flere har begynt å sende varsel på e-post for å få ned kostnadene, og vi har her ikke tatt hensyn til alle sparte kostnader ved ikke å sende ut vanlig post til privatpersoner og enheter.

Pris	2014	2015	2016	2017
Autentisering	1 387 575	3 641 568	3 966 112	2 284 753
Varsling	8 809 362	12 529 061	20 977 733	15 256 662
Utland (mobiler utenfor Norge)				90 134

Når det gjelder konsekvenser av å ikke følge etablerte retningslinjer, så er det per nå ikke lagt opp til noen kontroll og sanksjoneringsmyndighet i forhold til om offentlig myndigheter følger retningslinjene. Det blir dermed viktig å fokusere på gode informasjons og forankringstiltak, og sikre at ledelsen forstår og støtter vedtatte retningslinjer.

Ettersom det kun foreslås retningslinjer på nåværende tidspunkt vil forslaget ha liten økonomisk konsekvens for forvaltningen. Forvaltningen må etablere gode rutiner for å ivareta sin varslingsplikt og retningslinjene for bruk av varslingsadresser i Enhetsregisteret.

Hvis det offentlige følger overnevnte retningslinjer bør dette medføre mindre behov for utsending av servicemeldinger til enheter. Da vil også enhetene motta færre varsel, noe som i de fleste sammenhenger være positivt og besparende for begge parter.

Det vil også medføre at regnskapsførere og revisorer vil bruke mindre ressurser til å følge opp servicemeldinger fra det offentlige som kan være vanskelig å forstå og følge.