



DET KONGELIGE KOMMUNAL-
OG MODERNISERINGSDEPARTEMENT

Rundskriv

Departementene
Underliggende forvaltningsorganer
Statsministerens kontor

Nr.	Vår ref	Dato
H-09/16	16/2913 6	25.11.2016

DIGITALISERINGSRUNDSKRIVET

Digitaliseringsrundskrivet er en sammenstilling av pålegg og anbefalinger vedrørende digitalisering i offentlig sektor, og gir et helhetlig bilde av hvilke føringer som gjelder. Rundskrivet beskriver også prosessen knyttet til Kommunal- og moderniseringsdepartementets (KMD) vurdering av IKT-relaterte satsingsforslag til 2018-budsjettet. Rundskrivet gjelder for departementene, statens ordinære forvaltningsorganer, forvaltningsorganer med særskilte fullmakter og forvaltningsbedrifter. Rundskrivet erstatter rundskriv H-17/2015.

Vesentlige endringer fra fjorårets rundskriv

De viktigste endringene fra rundskriv H-17/2015 er:

- Virksomheten skal styrke arbeidet med digitalt førstevalg, jf. punkt 1.1.
- Kravet om bruk av digital postkasse til innbyggere er presisert, jf. punkt 1.2.
- Kravene til gjenbruk av informasjon er presisert, jf. punkt 2.2.
- Det er fastsatt strategiske prinsipper for nasjonale felleskomponenter, jf. punkt 2.3.
- Krav om sourcingstrategi, jf. punkt 2.5.
- Krav til innebygget personvern, jf. punkt 2.7.
- Anbefalte prinsipper for gjennomføring av digitaliseringsprosjekter, jf. punkt 3.1.
- Krav til virksomhetens samhandling med kommunesektoren, jf. punkt 3.4.

- Beskrivelse av adgangen til å overskride driftsbevilgningene til investeringsformål mot tilsvarende innsparing på driftsbudsjettet følgende budsjettår, jf. punkt 4.3.

Bakgrunn

Digitalisering handler om å bruke teknologi til å fornye, forenkle og forbedre. Det handler om å tilby nye og bedre tjenester som er enkle å bruke, effektive og pålitelige. Digitalisering legger til rette for økt verdiskaping og innovasjon, og kan bidra til å øke produktiviteten i både privat og offentlig sektor. Digitalisering kan være en katalysator for forenkling av kompliserte regelverk, og fornying av gammel og tungvint forvaltningspraksis.

Regjeringen la i 2016 frem Meld. St. 27 (2015-2016) *Digital agenda for Norge. IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*.¹ Meldingen presenterer regjeringens overordnede politikk for hvordan vi kan utnytte IKT til samfunnets beste.

1. Hva skal virksomheten digitalisere?

1.1 Digitalt førstevalg

Forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv skal normalt skje gjennom digitale, nettbaserte tjenester. Disse tjenestene skal være helhetlige, brukervennlige, trygge og universelt utformet. Brukerne skal få den hjelpen de trenger for å finne frem i og bruke tjenestene.

Departementene skal innen utgangen av 2017 kartlegge potensialet for digitalisering av tjenester og arbeidsprosesser, og utarbeide planer for hvordan alle egnede tjenester skal gjøres tilgjengelig digitalt. Arbeidet skal skje i samarbeid med departementets underliggende virksomheter, jf. fellesføring i tildelingsbrevene for 2017.

Departementene skal innen utgangen av 2018 gjøre en vurdering av hvilke tjenester som bør ses i sammenheng med andre virksomheters tjenester, og om tjenestene egner seg for utvikling av tjenestekjeder. Det skal også utarbeides planer/strategier for utvikling av tjenestene. Arbeidet skal skje i samarbeid med departementets underliggende virksomheter, og ev. virksomheter i andre sektorer.

Kartleggingene bør blant annet omfatte hvilke tjenester det gjenstår å digitalisere, hvilke tjenester som egner seg for digital selvbetjening, straks-avgjørelser og automatisert saksbehandling. Kartleggingen må også brukes til å vurdere om eksisterende digitale tjenester er brukerorienterte og brukervennlige, eller om de bør re-designes, forenkles eller kanskje kan bortfalle. Relevant regelverk må også gjennomgås.

Det enkelte departement er ansvarlig for å gjennomføre de regelverksendringene som er nødvendige for å kunne oppnå besparelsene ved digitalisering på eget område.

¹ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/>

1.2 Digital postkasse til innbyggere

Virksomheten skal bruke *Digital postkasse til innbyggere* for utsending av post til innbyggere som har valgt digital postkasse, og som ikke har reservert seg. Kravet om bruk av digital postkasse til innbyggere gjelder alle tjenester hvor det sendes brev til innbyggerne. Eventuelle unntak fra dette skal være basert på gjennomført risiko- og sårbarhetsvurdering på samme måte som for bruk av andre IKT-løsninger.

Virksomheten må jobbe aktivt for at deres målgrupper oppretter digital postkasse, for eksempel ved å lenke til mer informasjon på Norge.no.

Virksomheter som har benyttet Altinns meldingsboks for utsending av post til innbyggere, skal bruke *Digital postkasse til innbyggere* fra 1. oktober 2016. Har innbyggeren ikke valgt postkasse og ikke reservert seg mot digital post, kan post fortsatt sendes til Altinns meldingsboks.

Skattedialogen til innbyggere (skattekort og skatteoppgjør) har midlertidig unntak fra fristen. Fra og med utsendelse av skatteoppgjøret for inntekståret 2016, skal skattedialogen videresendes fra Altinn til *Digital postkasse til innbyggere*.

1.3 Ta i bruk elektronisk faktura

Når nye avtaler inngås, skal virksomheten kreve at deres leverandører av varer og tjenester sender faktura og kreditnota elektronisk, slik at virksomheten mottar dokumentet i samsvar med standarden *Elektronisk handelsformat* (EHF).² Fra utenlandske leverandører skal det stilles tilsvarende krav om at dokumenter skal mottas i samsvar med standarden PEPPOL BIS. KMD anbefaler offentlige virksomheter å benytte infrastrukturen Difi forvalter for formidling av elektroniske handelsdokumenter.³ Virksomheten skal påse at kontaktinformasjon om fakturering er oppdatert i *Elektronisk mottakeradresseregister* (ELMA).⁴

Offentlige virksomheter bør sende elektroniske fakturaer til både privatpersoner og næringsdrivende. Statlige virksomheter som sender fakturaer til privatpersoner regelmessig, skal tilby elektronisk faktura. Slike virksomheter skal så langt det er mulig også vurdere om de i tillegg kan tilby avtale om automatisk betaling for tjenester som egner seg for dette. Kravene kan fravikes dersom fakturavolumet er så lavt at kostnadene klart vil overstige nytteverdien.

1.4 Gjør offentlig informasjon tilgjengelig for viderebruk

I samsvar med viderebruksbestemmelsene i offentleglova skal virksomheten gjøre egnet informasjon tilgjengelig i maskinlesbare formater, fortrinnsvis gjennom API'er. Virksomheten kan få dekket sine kostnader ved tilgjengeliggjøring i tråd med

² <https://www.difi.no/artikkel/2015/10/elektronisk-handel-e-handel>

³ <http://www.anskaffelser.no/verktoy/aksesspunkt-hvilke-kan-stotte-ditt-behov>

⁴ <http://www.anskaffelser.no/elektronisk-handel/temaer-elektronisk-handel/adresseregister-elmasmp>

offentleglovas bestemmelser. Data bør tilgjengeliggjøres under en åpen lisens som for eksempel *Norsk lisens for åpne data* (NLOD).⁵

Virksomheter som etablerer nye eller oppgraderer eksisterende fagsystemer eller digitale tjenester, skal legge til rette for at data fra disse tjenestene kan gjøres tilgjengelige i maskinlesbare formater. Der markedet leverer tjenester på grunnlag av slike data, skal virksomheten vurdere å avstå fra å utvikle lignende tjenester selv. Virksomheten skal følge *Retningslinjer ved tilgjengeliggjøring av offentlige data*.⁶

1.5 Følg opp informasjonssikkerheten

I henhold til eForvaltningsforskriften § 15 skal virksomheten ha en internkontroll (styring og kontroll) på informasjonssikkerhetsområdet som baserer seg på anerkjente standarder for styringssystem for informasjonssikkerhet.⁷ Internkontrollen bør være en integrert del av virksomhetens helhetlige styringssystem. Omfang og innretning på internkontrollen skal være tilpasset risikoen. KMD har pekt ut Difi til det organ som skal gi anbefalinger på området, jf. eForvaltningsforskriften § 15.

Virksomhetene skal gjøre seg kjent med og følge opp *Handlingsplan for informasjonssikkerhet i statsforvaltningen 2015-2017*.⁸ Denne oppfølgingen må koordineres av fagdepartementene, som har ansvaret for informasjonssikkerheten i sine sektorer.

2. Hvordan bør virksomheten digitalisere?

2.1 Hjelp brukerne

Brukere skal få hjelp og veiledning til å benytte virksomhetens digitale tjenester, for eksempel gjennom veiledning på nett, digital dialog, direkte kontakt eller betjening ved personlig fremmøte. Virksomheter som har ansvarsområder som går på tvers av virksomheter bør samarbeide, og gi brukerne et hensiktsmessig og helhetlig tilbud, uavhengig av måten forvaltningen er organisert på.

Norge.no er hovedkanal for informasjon til innbyggerne om sikker digital postkasse. For å sikre konsistent informasjon til innbyggere, bør virksomheter som sender digital post til innbyggeren henvise til denne nettsiden.

Norge.no er også en veiviser til offentlige digitale tjenester på tvers av sektorer og nivå. Statlige virksomheter bør fortløpende registrere sine tjenester her, for å sikre en helhetlig fremstilling av forvaltningens digitale tjenester til innbyggerne.

⁵ <https://data.norge.no/nlod/no/2.0>

⁶ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/retningslinjer-ved-tilgjengeliggjoring-av-offentlige-data/id2536870/>

⁷ Forskrift 25. juni 2004 nr. 988 om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen.

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2004-06-25-988?q=eforvaltning>

⁸ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/handlingsplan-for-informasjonssikkerhet-i-statsforvaltningen/id2440093/>

2.2 Gjenbruk informasjon

Den enkelte virksomhet skal ha oversikt over hvilke data den håndterer, hva dataene betyr, hva de kan brukes til, hvilke prosesser de inngår i, og hvem som kan bruke dem (informasjonsforvaltning). Difi etablerer et rammeverk for informasjonsforvaltning som kan brukes av virksomheten.⁹

Virksomheten skal gjenbruke informasjon, i stedet for å spørre brukerne på nytt om forhold de allerede har opplyst. Før virksomheten etterspør informasjon, skal den sjekke om den samme informasjonen allerede finnes, og er tilgjengelig i egen eller i andre virksomheter. Finnes informasjonen hos en annen offentlig virksomhet, skal informasjonen hentes derfra, forutsatt at det foreligger hjemmel. Virksomheten som ønsker informasjon utlevert, må selv sørge for hjemmel for gjenbruk av informasjonen. Offentlige virksomheter må prioritere utveksling av informasjon som andre virksomheter har krav på.

2.3 Bruk nasjonale felleskomponenter

Regjeringen har fastsatt strategiske prinsipper for nasjonale felleskomponenter.¹⁰ Disse gir rammer og føringer for bruk og utvikling av felleskomponentene, og skal legges til grunn av felleskomponentforvaltere og tjenesteeiere.

ID-porten: Virksomheten skal ta i bruk ID-porten for digitale tjenester som krever innlogging og autentisering.

Altinn: Virksomheten skal i utgangspunktet ta i bruk Altinns infrastruktur og tjenesteplattform for produksjon av relevante tjenester. Virksomheter som på kort sikt ikke kan få dekket sine behov i Altinn på en hensiktsmessig måte, kan benytte løsninger i markedet eller utvikle løsningen selv. Virksomheten må kunne begrunne unntak. Aktuelle digitale tjenester rettet mot næringsdrivende skal gjøres tilgjengelige på Altinns portal.

Altinn skal benyttes for digital post fra forvaltningen til næringsdrivende.

Digital postkasse til innbyggere: Virksomheten skal bruke *Digital postkasse til innbyggere* som beskrevet i punkt 1.2.

Kontakt- og reservasjonsregisteret: Virksomheten skal bruke kontaktinformasjon fra kontakt- og reservasjonsregisteret ved varsling om og utsendelse av enkeltvedtak og andre viktige digitale henvendelser, jf. eForvaltningsforskriften § 8.¹¹

⁹ <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/nasjonal-arkitektur/informasjonsforvaltning>

¹⁰ Meld. St. 27 (2015-2016) kapittel 11.1.

¹¹ Forskrift 25. juni 2004 nr. 988 om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen.
<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2004-06-25-988?q=eforvaltning>

Felles offentlige registre: For å sikre oppdatert og korrekt informasjon om personer, virksomheter eller eiendommer, skal statens virksomheter bruke folkeregisteret, enhetsregisteret og matrikkelen så fremt vilkår for bruk er oppfylt.

2.4 Følg krav om arkitektur og standarder

Virksomheten skal følge statens overordnede arkitekturprinsipper på IKT-området.¹² Virksomheten må kunne dokumentere og begrunne eventuelle avvik.

Virksomheten skal bruke obligatoriske standarder slik de framgår av standardiseringsforskriften.¹³ På områder som ikke dekkes av de obligatoriske standardene, bør virksomheten benytte de anbefalte standardene. *Referansekatalogen* gir en oversikt over anbefalte og obligatoriske IT-standarder i offentlig sektor.¹⁴

Gjennom forskrift om universell utforming av IKT-løsninger stilles det krav til at nye nettløsninger og automater som retter seg mot allmennheten, må tilfredsstillende internasjonalt anerkjente standarder for universell utforming.¹⁵ Eksisterende IKT-løsninger skal være universelt utformet innen 1. januar 2021.¹⁶

2.5 Lag sourcingstrategi

Ved utvikling, forvaltning og drift av digitale løsninger, må virksomheten ta stilling til hva de skal utføre selv gjennom intern organisering og ansettelser, og hva som helt eller delvis skal overlates til eksterne aktører. Disse vurderingene gjøres gjennom en sourcingstrategi.

Effektiviteten av å bruke markedet vil variere mellom virksomhetene. Virksomheten skal derfor, i det omfang det er relevant, utvikle en egen sourcingstrategi.

2.6 Bruk skytjenester

Kommunal- og moderniseringsdepartementet la i 2016 fram *Nasjonal strategi for bruk av skytjenester*.¹⁷

Bruk av skytjenester kan gi økt fleksibilitet og mer kostnadseffektiv bruk av IKT. Virksomheter som etablerer nye eller oppgraderer eksisterende fagsystemer eller digitale tjenester, eller endrer eller fornyer avtaler knyttet til drift, skal vurdere skytjenester på linje med andre løsninger. Når det ikke foreligger spesielle hindringer for å ta i bruk skytjenester, og slike tjenester gir den mest hensiktsmessige og kostnadseffektive løsningen, bør en velge slike tjenester. Spesielle hindringer kan for eksempel være særlige krav til sikkerhet og sårbarhet, eller eksisterende systemer og

¹² <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/nasjonal-arkitektur/prinsipper>

¹³ Forskrift 5 april 2013 nr. 959 om IT-standarder i offentlig forvaltning. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-04-05-959>.

¹⁴ <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/standarder/referansekatalogen>.

¹⁵ Forskrift 21 mai 2013 nr. 732 om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732>

¹⁶ Lov 21 juni 2013 nr. 61 om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven) § 14 annet ledd. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-61>

¹⁷ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-bruk-av-skytjenester/id2484403/sec1>

infrastruktur som gjør at bruk av skytjenester ikke vil være kostnadseffektivt. Det er en forutsetning at valgt løsning tilfredsstiller virksomhetens krav til informasjonssikkerhet. Dette krever at virksomheten kjenner verdien av egne data og systemer, og at det gjennomføres en risikovurdering.

2.7 Bygg inn personvern

Virksomhetens IKT-systemer skal bygges i tråd med prinsippene for innebygd personvern, herunder personvernvennlige standardinnstillinger.¹⁸

EUs nye forordning om behandling av personopplysninger (EU 2016/679) trer i kraft i 2018.¹⁹ Virksomheten skal ta hensyn til det kommende regelverket.

3. Hvordan skal prosjektene gjennomføres?

3.1 Planlegging, styring og gjennomføring av IKT-prosjekter

I gjennomføringen av IKT-prosjekter med en anslått samlet investeringskostnad på mer enn 10 millioner kroner, skal virksomheten bruke en prosjektmodell basert på god praksis. Kravet gjelder ikke IKT-prosjekter som følger Finansdepartementets ordning for ekstern kvalitetssikring (KS-ordningen).

En prosjektmodell basert på god praksis, er en modell som har tydelige faser og beslutningspunkter, og krav til hvilken styringsdokumentasjon som skal foreligge ved de enkelte beslutningspunktene.

KMD anbefaler å bruke en prosjektmodell basert på god praksis også ved prosjekter under 10 millioner kroner. Difis *Prosjektveiviseren* er anbefalt prosjektmodell.²⁰

Virksomheten skal jobbe med å redusere kompleksitet og risiko i sine digitaliseringsprosjekter. Følgende prinsipper bør legges til grunn for digitaliseringsprosjekter:²¹

1. Start med behov
2. Tenk stort – start smått
3. Velg riktig samarbeidspartner
4. Sørg for riktig kompetanse og god lederforståelse
5. Lever hyppig – skap nytte hele veien

3.2 Gevinstrealisering

For å sikre at man tar ut de ønskede gevinstene av et IKT-prosjekt, må virksomheten arbeide målrettet og systematisk med gevinstrealisering fra prosjektets oppstart. Gevinstene, og forutsetninger for realisering av gevinstene, skal synliggjøres i

¹⁸ <https://www.datatilsynet.no/Teknologi/Innebygd-personvern/>

¹⁹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2016:119:FULL>

²⁰ <https://www.prosjektveiviseren.no/>

²¹ Meld. St. 27 (2015-2016) kapittel 12.1.

beslutningsgrunnlaget for tiltaket. Dette skal benyttes i den løpende styringen og oppfølgingen av prosjektet. Det bør lages en plan for realisering og måling av gevinstene.²²

Statlige IKT-prosjekter bør i de fleste tilfeller evalueres i etterkant, og evalueringene bør offentliggjøres.

3.3 Digitaliseringsrådet

Digitaliseringsrådet tilbyr rådgivning til gjennomføring av digitaliseringsprosjekter som har en total kostnadsramme over 10 millioner kroner, men som ikke er underlagt KS-regimet. Difi er sekretariat for rådet.²³

Ordningen er et tilbud til statlige virksomheter. KMD anbefaler virksomhetene å bruke rådet.

3.4 Samordning med kommunesektoren

Virksomheter som forbereder IKT-relaterte tiltak som i vesentlig grad berører kommunesektoren, skal i en tidlig fase drøfte tiltaket med kommunenes interesseorganisasjon KS. Eventuelle samarbeid håndteres mellom KS og den aktuelle statlige virksomhet.

KMD gjør oppmerksom på at virksomheter som etablerer nye eller oppgraderer eksisterende fagsystemer eller digitale tjenester, må ta høyde for kommende endringer i kommunestrukturen, og sørge for at systemene er tilstrekkelig fleksible.

For oppgaver som løses på tvers av statlig og kommunal sektor, skal statlige virksomheter ta et større ansvar for at det utvikles helhetlige digitale løsninger som også kommunesektoren kan bruke.

4. Finansiering

4.1 Spesielle krav for IKT-relaterte satsingsforslag

Som ansvarlig for regjeringens IKT- og fornyingspolitikk, skal KMD vurdere departementenes satsingsforslag om utvikling av IKT-løsninger, og deretter sende en uttalelse til Finansdepartementet for bruk i det videre budsjettarbeidet.

Når fagdepartementet sender inn IKT-relaterte budsjettforslag i regjeringens budsjettprosess, skal det også sende en kopi til KMD. Forslagene skal i tillegg inkludere et utfyllt selvdeklarasjonsskjema.²⁴ Ved utfylling av skjemaet skal beskrivelsen tilpasses tiltakets størrelse, kompleksitet og prosjektfase. KMD vurderer og prioriterer mottatte satsingsforslag, og avgir en administrativ uttalelse til FIN før

²² <https://dfo.no/fagomrader/gevinstrealisering/>

²³ <https://www.difi.no/veiledning/ikt-og-digitalisering/digitaliseringsradet>

²⁴ <http://www.difi.no/digital-forvaltning/it-styring/selvdeklarasjonsskjema>

regjeringens første budsjettkonferanse i mars. Fagdepartementene får kopi av KMDs uttalelse til FIN.

I vurdering av satsingsforslagene vil KMD legge vekt på forenkling og forbedring av offentlige tjenester, og effektivisering av offentlig sektor.

4.2 Medfinansieringsordning for lønnsomme digitaliseringsprosjekter

Det er etablert en medfinansieringsordning for små til mellomstore digitaliseringsprosjekter i staten. Ordningen dekker deler av utgiftene i digitaliseringsprosjekter som er samfunnsøkonomisk lønnsomme. Medfinansieringsordningen forvaltes av Difi.²⁵

4.3 Adgangen til å overskride driftsbevilgningene til investeringsformål mot tilsvarende innsparing på driftsbudsjettet følgende budsjettår

Bevilgningsreglementet § 11 gir forvaltningen adgang til å overskride driftsbevilgningene med inntil fem prosent til investeringsformål, mot tilsvarende innsparing på driftsbudsjettet i løpet av de følgende tre budsjettår.²⁶

Som en prøveordning foreslår Finansdepartementet i Prop. 1 S (2016–2017) Gul bok å utvide tilbakebetalingsperioden i ordningen fra tre til fem år, med en lengre periode for investering og gevinstrealisering før tilbakebetaling starter opp.

Ordningen vil kunne brukes til å finansiere digitaliseringsprosjekter som kan effektivisere driften og gi innsparing i virksomheten.

Det tas forbehold om Stortingets tilslutning til utvidelse av ordningen.

Med hilsen

Jan Hjelle (e.f.)

ekspedisjonssjef

Espen Sjøvoll

kst. avdelingsdirektør

Kopi: Riksrevisjonen

Dokumentet er elektronisk godkjent og har ikke håndskrevne signaturer

²⁵ <https://www.difi.no/veiledning/ikt-og-digitalisering/medfinansiering-av-digitaliseringsprosjekt>

²⁶ https://www.regjeringen.no/contentassets/fb9ca0af73724b6e968e924651b9ca07/bevilgningsreglementet_26.mai2005.pdf