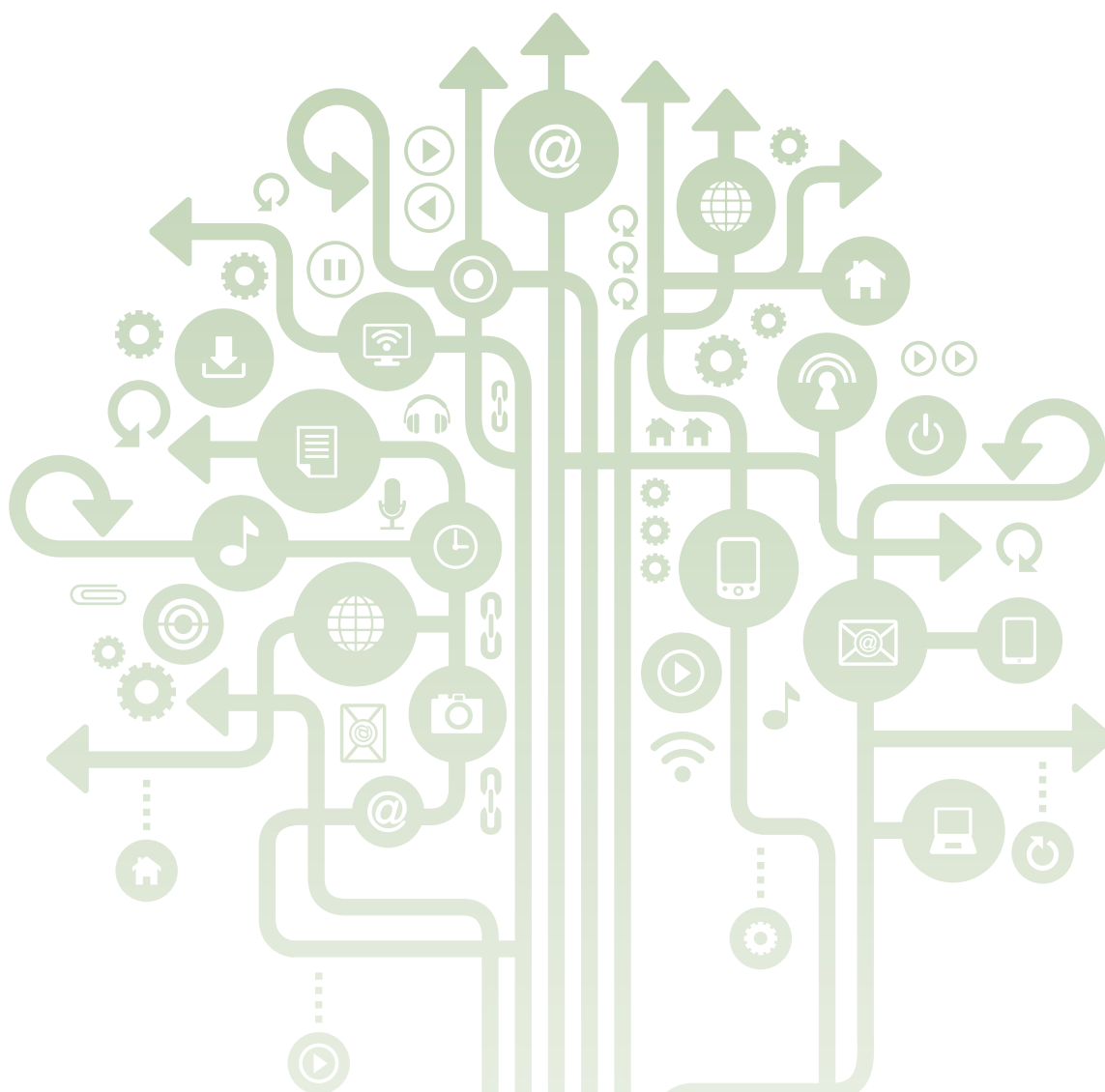








PÅ NETT MED INNBYGGERNE

Regjeringens digitaliseringsprogram



DEPARTEMENTENE

Innholdsfortegnelse

Forord	3
Sammendrag	4
 1 Digitalisering for bedre tjenester og mer effektiv ressursbruk	6
 2 Strategiske valg for fremtidens digitale forvaltning	14
 3 Felles forutsetninger for den digitale forvaltningen	20
 4 Digitalisering på utvalgte områder	30
 5 Et bedre møte med det offentlige	44
 6 Bedre oppgaveløsning og ressursbruk internt i forvaltningen	52

Forord

Ingen som er født i 1993 og senere har opplevd en verden uten internett. Denne generasjonen nordmenn er ikke bare født med ski på beina. De har i tillegg lesebrett mellom hendene. For dem er mobiltelefonen like naturlig som elektrisitet. Også for de voksne er digitale løsninger en naturlig del av hverdagen. To av tre mellom 65 og 74 år bruker internett. Regjeringen former nå en effektiv og brukerrettet offentlig sektor både for unge og gamle.

Vi skal digitalisere offentlige tjenester. Norge skal være i front internasjonalt på å levere digitale offentlige tjenester til innbyggere og næringsliv.

I dag skjer mye av den skriftlige kommunikasjonen mellom folk og forvaltningen på papir. Om du ønsker digital kontakt, må du be om det. Dette skal vi snu på hodet. I fremtiden skal digital kommunikasjon være hovedregelen. Innsending av søknader, fakturering, timebestillinger, utsending av vedtak og ulike former for rapporteringer skal skje digitalt. Dette vil gjøre det mindre tidkrevende å forholde seg til det offentlige. I tillegg vil det gjøre offentlig sektor mer effektiv. Vi frigjør fellesskapets ressurser til omsorg og velferd.

Du kan få innsyn i dine egne helseopplysninger og ligningsdata gjennom å logge deg inn med sikker elektronisk identifikasjon (eID). Folk og bedrifter skal få post fra forvaltningen i en sikker, digital postkasse, og få varsling på sms og e-post når de har mottatt digital post.

Du kan fortsatt velge papirbaserte løsninger hvis du foretrekker det, men standardvalget skal være digitale løsninger. For bedrifter vil digitale tjenester fullt ut erstatte papir i kommunikasjonen med staten.

Den norske modellen er tuftet på fellesskap. Grunnleggende velferdstjenester er tilgjengelige for alle, og er i hovedsak finansiert av fellesskapet. En god offentlig sektor er en bærebjelke i den norske modellen. Derfor skal vi ta vare på og styrke offentlig sektor. Velferdsstaten har blitt til steg for steg, med forbedringer, omstillinger og nyvinninger. Også der alt fungerer godt i dag, vet vi at morgendagens løsninger kan være smartere og mer effektive.

Fremtidens digitale forvaltning vil gjøre hverdagen litt enklere for 1993-generasjonen, og for deg og meg.

Oslo, april 2012.


Jens Stoltenberg Rigmor Aasrud

Sammendrag

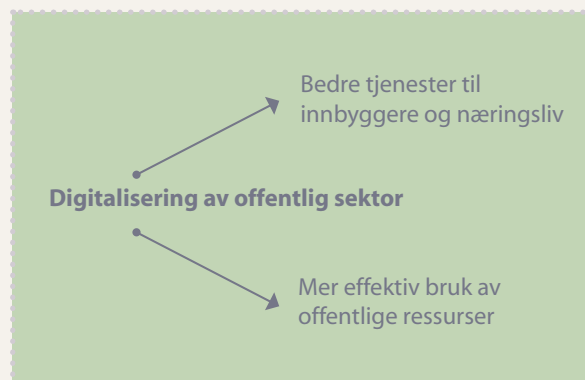
Regjeringen har store ambisjoner for offentlig sektor. Vi trenger en sterk og effektiv forvaltning for å sikre en god samfunnsutvikling i Norge. Digitalisering vil bidra til merkbare forbedringer på tvers av offentlig sektor i de kommende årene. Digitalisering vil både føre til et bedre og raskere møte med offentlig sektor for innbyggere og næringsliv, og bedre ressursbruk i offentlig sektor.

I dette programmet presenterer regjeringen hovedlinjene i sin politikk for digitalisering av forvaltningen.

Regjeringens mål er at

- den statlige forvaltningen så langt det er mulig, skal være tilgjengelig på nett
- nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv
- en digital forvaltning skal gi bedre tjenester
- digitalisering av forvaltningen skal bidra til å frigjøre ressurser til områder hvor behovet er stort

Regjeringen har som ambisjon at Norge skal ligge i front internasjonalt i å utvikle en digital forvaltning.



Regjeringens strategiske valg for framtidens digitale forvaltning bygger på følgende prinsipper:

1. Digital kommunikasjon skal være hovedregelen for kontakt med forvaltningen
2. Forvaltningen skal tilby helhetlige og brukervennlige digitale tjenester
3. Innlogging til offentlige netjtjenester skal være enkel og sikker
4. Alle innbyggere og bedrifter skal få post fra forvaltningen i én sikker, digital postkasse
5. Innbyggere og bedrifter skal få varsling på sms og e-post
6. Innbyggere skal få hjelp til å finne fram til og bruke digitale tjenester
7. Utvikling av IKT-løsninger skal sees i sammenheng med forvaltningens arbeidsprosesser og organisering
8. Hensyn til personvern og informasjonssikkerhet skal ivaretas
9. Digitaliseringstiltak som har betydning for flere tjenester, skal samordnes

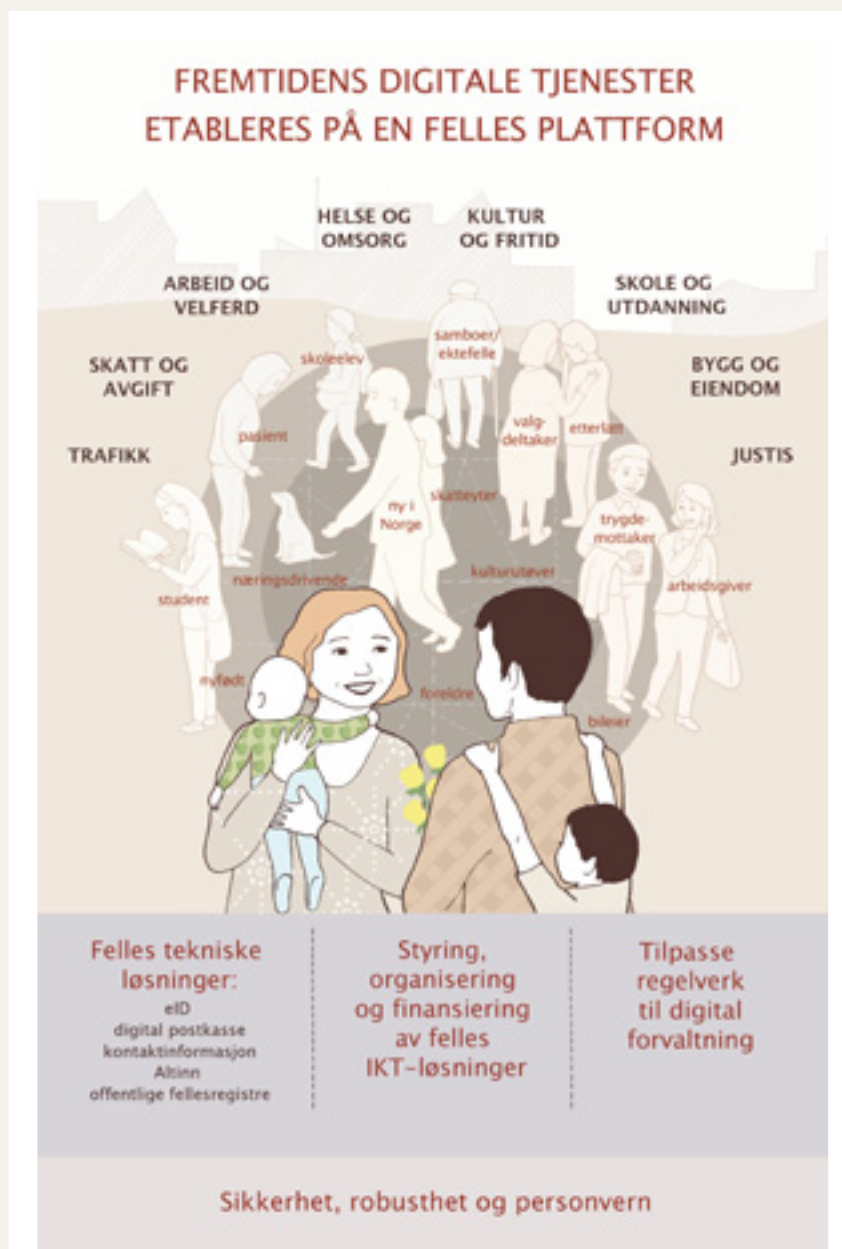
For å realisere framtidens digitale forvaltning må visse forutsetninger være på plass. Det trengs en digital infrastruktur for forvaltningen. Infrastrukturen skal bestå av noen felleskomponenter som ulike deler av forvaltningen trenger, slik som elektronisk ID, digital postkasse og offentlige registre som understøtter den

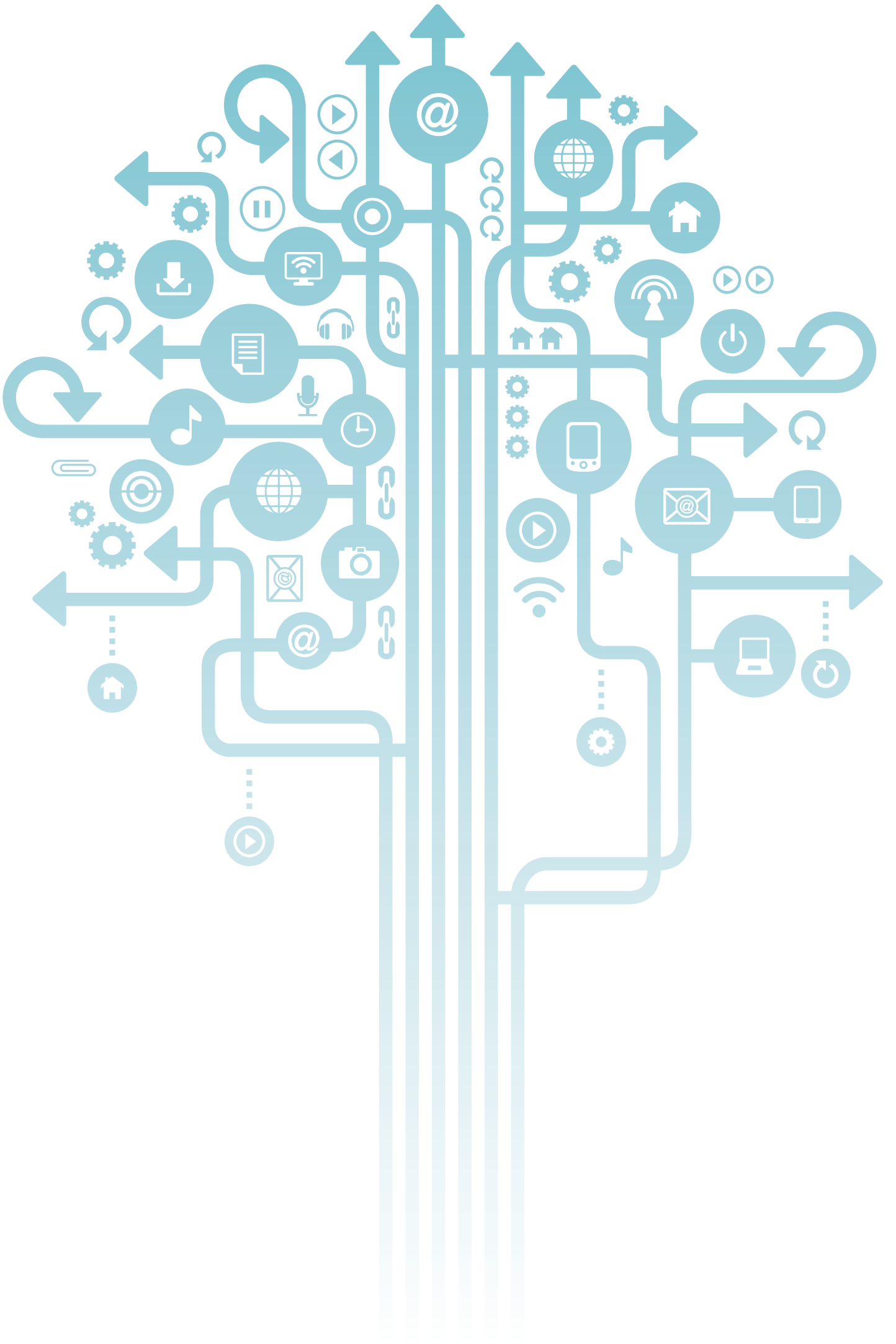
digitale forvaltningen. Felleskomponentene må i tillegg styres, organiseres og finansieres på en effektiv måte for å sikre god utvikling av den digitale infrastrukturen. Regjeringen vektlegger også sikkerhet i IKT-systemene. Det er behov for å sikre robust drift og unngå at opplysninger kommer på avveie. Lover og forskrifter må dessuten tilpasses slik at de tilrettelegger og understøtter digital kommunikasjon.

Utviklingen av den digitale forvaltningen skal understøtte en målrettet satsing for at innbyggerne skal få et bedre møte med det offentlige. Kontakten med brukerne skal være rask og forståelig og gjennomføres på en respektfull måte. Brukerne skal involveres i utviklingen av

offentlige tjenester. Forvaltningen skal være åpen og tilgjengelig og skal kommunisere på en klar og forståelig måte.

Regjeringen vil i tillegg sikre bedre ressursbruk internt i forvaltningen. Fellesfunksjoner skal samordnes, arbeidsprosesser skal digitaliseres, anskaffelser skal effektiviseres og kompetansen skal styrkes. Digitalisering vil også gi muligheter for bedre spredning av kompetansearbeidsplasser til distriktene. Regjeringen vil dessuten legge vekt på at det lages gode gevinstplaner allerede ved planlegging av tiltakene i digitaliseringsprogrammet. Gevinstene kan ha form av reduserte kostnader eller økt kvalitet på de offentlige tjenestene.





1 Digitalisering for bedre tjenester og mer effektiv ressursbruk



Regjeringen ønsker en sterk og effektiv forvaltning for å sikre en god samfunnsutvikling i Norge. Det er viktig å kontinuerlig utvikle offentlig sektor for å møte nye behov, nye muligheter og for å sikre at innbyggerne har tillit til og støtter opp om de offentlige løsningene.

Brukernes behov skal stå i sentrum i utviklingen av offentlig sektor. I tillegg må fellesskapets ressurser benyttes på en effektiv måte. Digitalisering vil bidra til merkbare forbedringene på tvers av offentlig sektor i de kommende årene. Digitalisering vil både føre til bedre og raskere møte med offentlig sektor for innbyggere og næringsliv, og mer effektiv ressursbruk i offentlig sektor.

Det er regjeringens ambisjon at Norge skal ligge i front internasjonalt i å utvikle en digital forvaltning. I dette dokumentet presenteres regjeringens program for en digital forvaltning i Norge – regjeringens digitaliseringsprogram.



Digitalisering frigjør ressurser

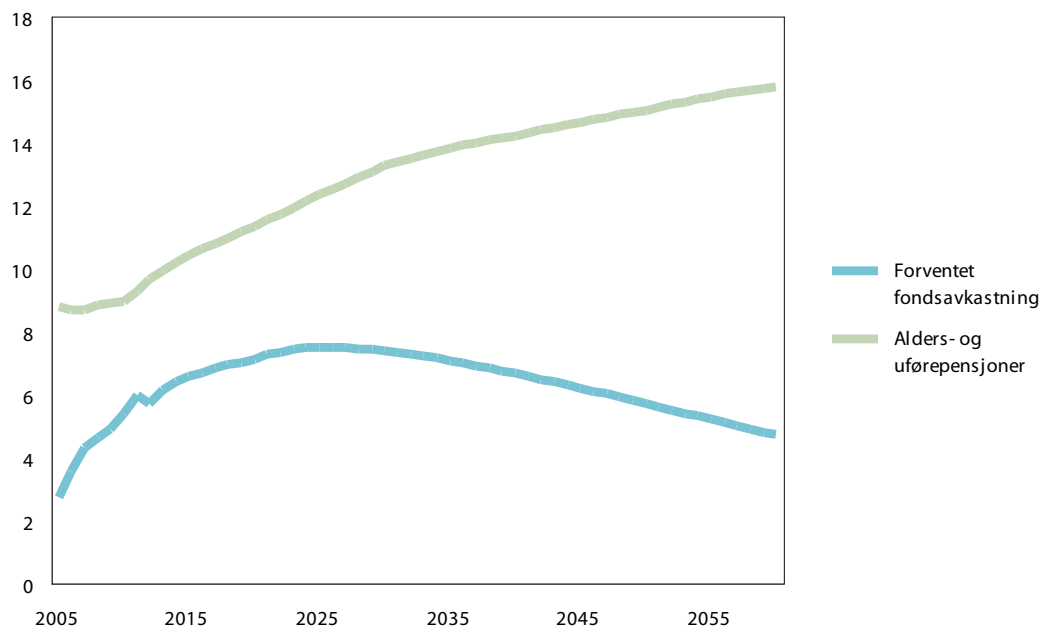
København kommune har beregnet gjennomsnittlig kostnad for kommunen ved ulike former for kontakt med publikum. Beregningene tyder på at det er mulig å spare mye ved å styre kontakten med publikum over til den digitale kanalen der dette er egnet.

Disse beregningene tar kun med de løpende kostnadene for kommunen. De tar ikke hensyn til hvordan publikum opplever nytten ved ulike kanaler, og heller ikke eventuelle investeringskostnader knyttet til etablering av alternative kanaler.

Hvor står vi?

Norge er flere ganger blitt rangert som nummer 1 i FNs årlige kartlegginger om leveforhold. Vi har et godt utgangspunkt for å utvikle det samfunnet vi ønsker i årene som kommer. Nordmenn har generelt høy tillit til hverandre og til forvaltningen. I store trekk har Norge en velfungerende offentlig sektor. Befolkningen er høyt utdannet. Mange er i arbeid, og ikke minst er kvinners yrkesdeltakelse høy i Norge. Arbeidsledigheten er lavest i Europa. Vi har store overskudd på statsbudsjettet og penger satt til side i et pensjonsfond. Men selv om utgangspunktet vårt er bra, viser erfaringene fra den siste tids utvikling i Europa hvor viktig det er å holde orden i økonomien.

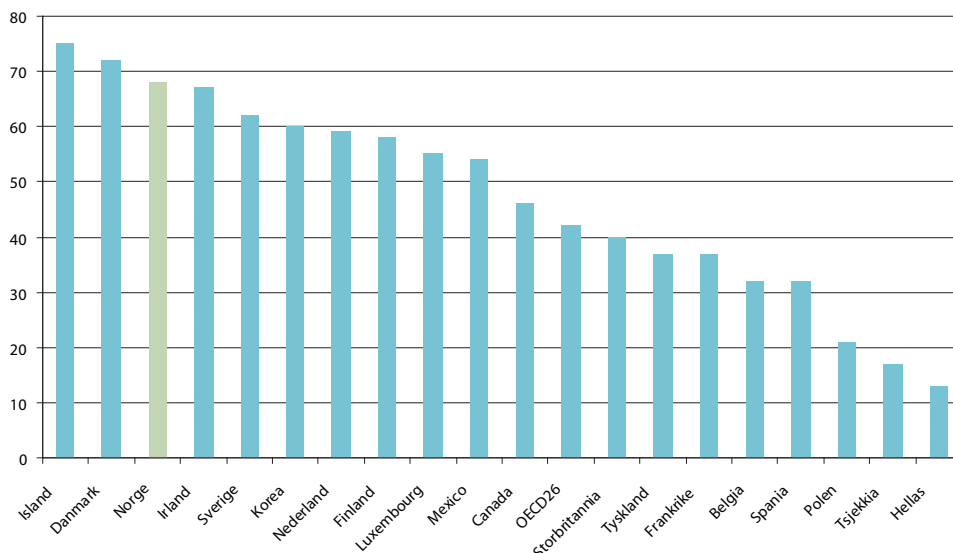
Vi står overfor store utfordringer på en rekke områder de neste årene. Pensjonsutgiftene i folketrygden vil øke i årene fremover. Behovet for pleie- og helsetjenester og behovet for høykompetent arbeidskraft krever at vi bruker ressursene godt. Vi må bruke mindre ressurser på oppgaver som kan løses mer effektivt enn i dag. Vi må bruke ressursene på de riktige tingene, vi må bruke de beste arbeidsmetodene og den smarteste teknologien.



Forventet realavkastning av Statens pensjonsfond utland og pensjonsutgifter i folketrygden. Prosent av trend-BNP for Fastlands-Norge
Kilde: Finansdepartementet / Nasjonalbudsjettet 2012

På mange områder i arbeids- og privatlivet er vi blitt vant til digitale verktøy. De fleste av oss bruker nettbank, vi sender e-post og bestiller flyreiser på nett. Tall fra Statistisk sentralbyrå viser at 95 prosent av innbyggere mellom 16 og 74 år har internett hjemme i 2011, og 82 prosent av oss var på nett hver dag eller nesten hver dag. Andelen er også stigende blant de eldre; 2 av 3 mellom 65 og 74 år bruker internett.

Innbyggere og næringsliv har høye forventninger til det offentlige, og mange er klare for å møte det offentlige på nett. Særlig blant de yngste vil det forventes at også offentlige tjenester er tilgjengelige på nett. Den høye tilgangen til internett, kunnskap om bruk av digitale tjenester i befolkningen og en økende forventning om offentlige tjenester på nett, gjør det både viktig og naturlig å utvikle digitale tjenester fra forvaltningen.



Prosent av innbyggerne som kommuniserer med det offentlige på nett
Kilde: OECD Government at a Glance 2010

Direktoratet for forvaltning og IKT – Difi

Difi skal utvikle og fornye offentlig sektor. Arbeidsoppgavene er sammensatt, fra rådgivning, analyse og kunnskapsformidling til strategiutvikling, og utvikling og forvaltning av felleskomponenter i det offentlige. Direktoratet har et særlig ansvar for oppgaver og utfordringer som går på tvers av ulike sektorer. Sentrale innsatsområder er ledelse og organisering i forvaltningen, digitale tjenester og gode offentlige innkjøp.

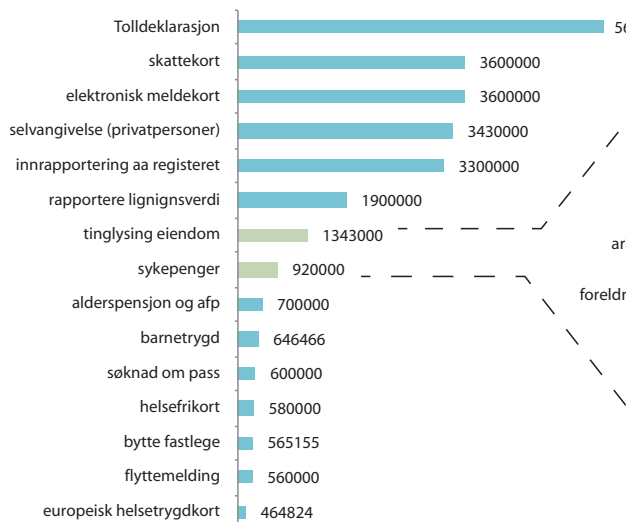
I Norge er allerede en rekke offentlige funksjoner og tjenester digitalisert. Norge er langt fremme på å levere digitale tjenester til næringslivet. Men det er fortsatt en vei å gå. En kartlegging gjort av Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) i 2011 viser at bare rundt 30 prosent av de 100 mest brukte statlige tjenestene er fulldigitalisert.

Behov for samordning

Offentlig sektor består av staten, kommunene og fylkeskommunene. Staten kjennetegnes ved sektororganisering og at den enkelte statsråd og det enkelte departement har fullt og helt ansvar i egen sektor. En rekke underliggende virksomheter er tilknyttet de ulike departementene og mange virksomheter har stor grad av frihet.

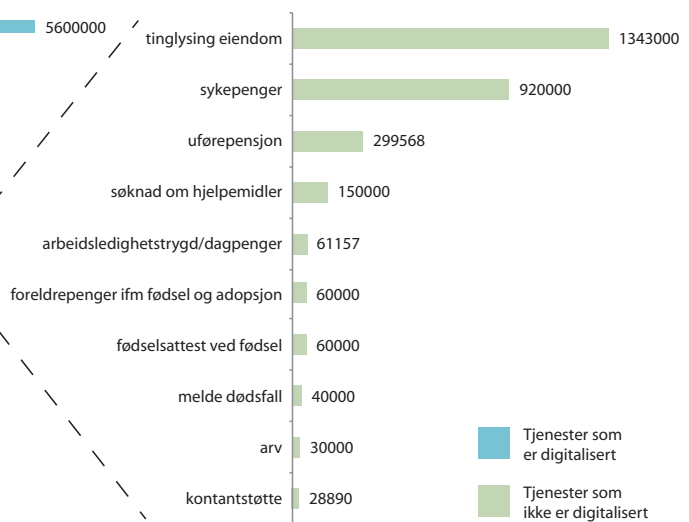
Strukturen i offentlig sektor bidrar til utfordringer for helhetlig samarbeid, koordinering og samordning mellom sektorer og virksomheter. Teknologit utviklingen og offentlige virksomheters ambisjoner om digitalisering av tjenestetilbudet tydeliggjør og forsterker disse utfordringene. Omfanget av data og informasjon er sterkt økende. Det offentlige håndterer i dag langt mer informasjon enn for bare noen få år siden, og brukernes behov går oftere på tvers av flere sektorer. Innbyggere og næringsliv etterspør i økende grad tjenester og løsninger som forutsetter at informasjon utveksles mellom virksomheter i offentlig sektor. Utviklingen utfordrer dermed etablerte sektor- og ansvarsgrenser. Det er derfor behov for sterkere samordning av IKT-utviklingen.

Mange statlige tjenester er digitalisert ...



De femten statlige tjenestene med størst volum per år (unntatt helsetjenester)

... men store tjenester gjenstår



De ti største statlige tjenestene som ikke er digitalisert

Kilde: Difi Rapport 2011:2, «Digitalt førstevalg – status for elektroniske tjenester i staten». Helsetjenester og kommunale tjenester er i hovedsak holdt utenfor.

Digitaliseringsprogrammet gir retningen for fremtidens forvaltning

I dette programmet presenterer regjeringen hovedlinjene i sin politikk for digitalisering av forvaltningen.

Regjeringens mål er at

- den statlige forvaltningen så langt det er mulig, skal være tilgjengelig på nett
- nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv
- en digital forvaltning skal gi bedre tjenester
- digitalisering av forvaltningen skal bidra til å frigjøre ressurser til områder hvor behovet er stort

Regjeringen har som ambisjon at Norge skal ligge i front internasjonalt i å utvikle en digital forvaltning.

Innbyggere og næringsliv skal på en enkel måte kunne utføre sine ærender med offentlig sektor uavhengig av om det er staten, kommunen eller fylkeskommunen som har ansvaret for tjenesten. Regjeringens program retter seg i hovedsak mot statlig sektor. Det er kommunenes eget ansvar å finne fram til gode digitaliserings- og utviklingstiltak på sine områder. For regjeringen er det viktig at offentlig sektor fremstår helhetlig overfor innbyggere og næringsliv. Derfor vil regjeringen legge vekt på at det i offentlig sektor utvikles gode fellestiltak som både staten, fylkeskommuner og kommuner kan ha nytte av. I tillegg vil regjeringen bidra til gode rammevilkår for kommunenes eget digitaliseringsarbeid. Staten vil invitere kommunesektoren til nært samarbeid om arbeidet.

Programmet er utarbeidet i et langsiktig perspektiv og vil bli lagt til grunn for regjeringens videre arbeid med digitalisering av offentlig sektor. Prioriteringen mellom de forskjellige tiltakene, og tempoet i framdriften, vil bli løpende vurdert.

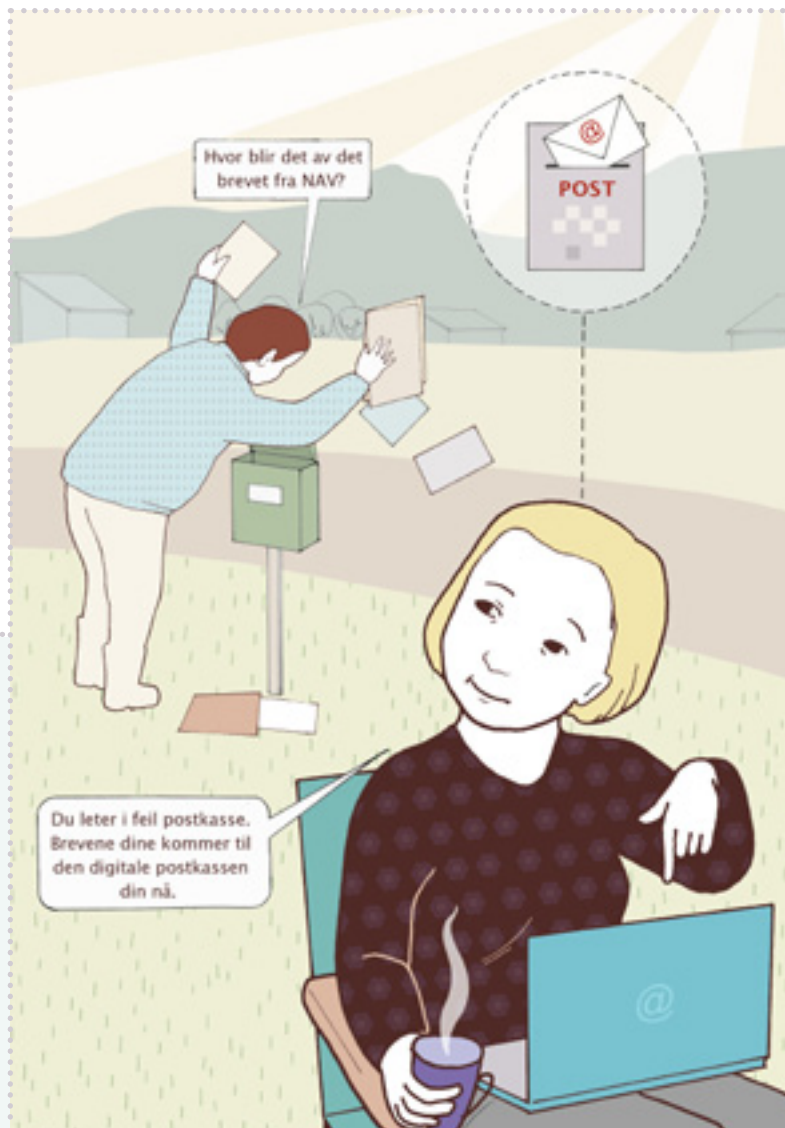
Digital agenda for Norge

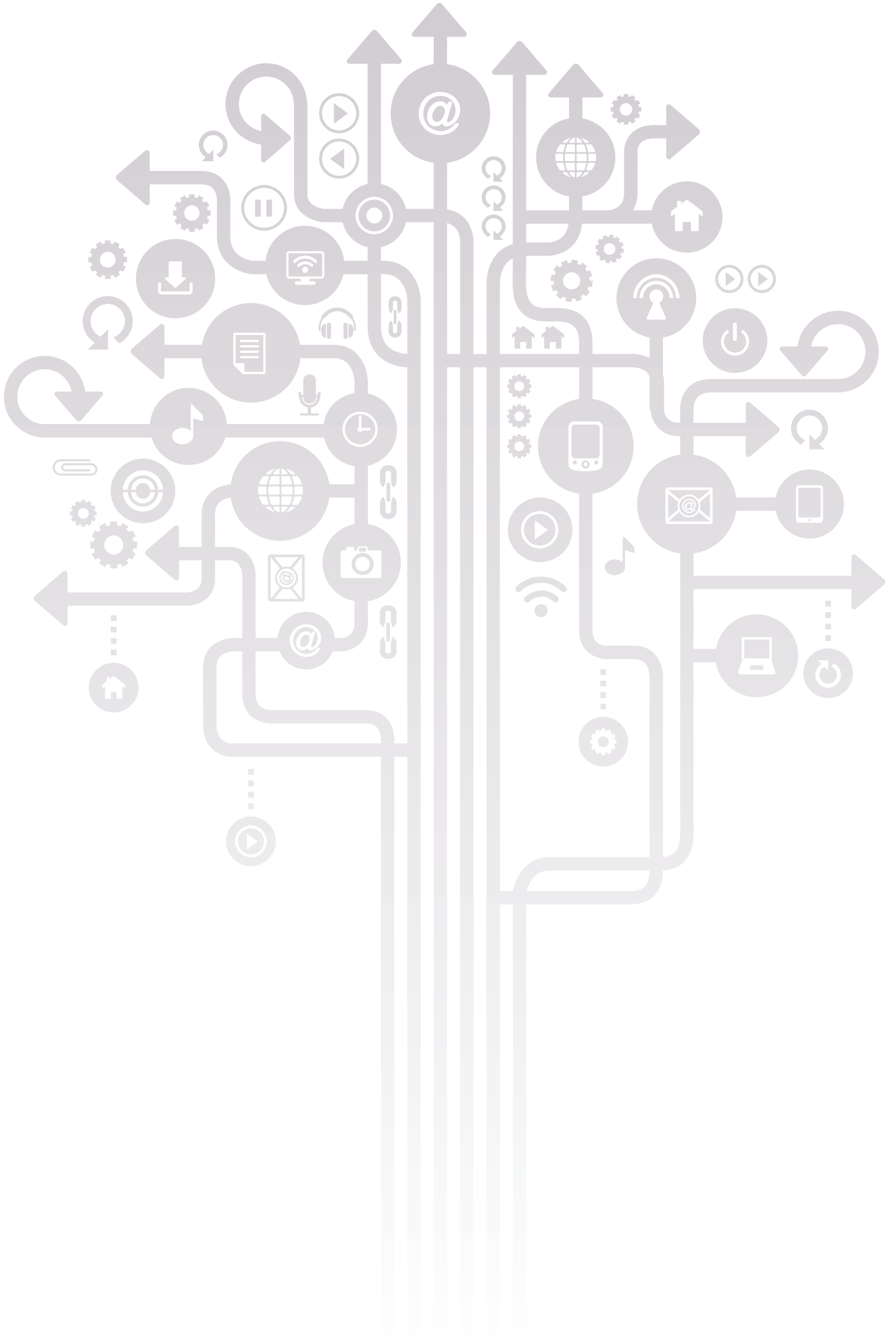
Regjeringen arbeider med en Digital agenda for Norge. Digital agenda er en helhetlig politikk for IKT og verdiskaping, som blir lagt frem i løpet av 2012. Strategien har sammenheng med den europeiske Digitale agendaen. Digitaliseringsprogrammet er en del av regjeringens digitale agenda for Norge.

Tiltak som krever økte bevilgninger, vil framgå av regjeringens årlige budsjettforslag for Stortinget. Satsing på digitalisering må vurderes opp mot andre satsinger og tilpasses de begrensninger som et forsvarlig økonomisk handlingsrom setter.

De konkrete løsningene for hvordan fremtidens digitale forvaltning skal realiseres, må vurderes fortløpende for hvert enkelt område. Dette dokumentet gir derfor en retning for arbeidet, men er ikke uttømmende.

Befolkningen har ulike forutsetninger for å nyttiggjøre seg offentlige tjenester. I flere tilfeller vil personlig fram møte og individuell oppfølging være nødvendig. Dessuten krever mange av de offentlige velferdstjenestene menneskelig kontakt, slik som undervisning, sykehustjenester og omsorg for eldre. Bruk av ny teknologi kan imidlertid i mange tilfeller hjelpe oss å utføre også slike oppgaver mer effektivt og samtidig gi bedre løsninger for brukeren. For brukere med nedsatt funksjonsevne kan dessuten digitale løsninger øke tilgangen til de offentlige tjenestene, for eksempel ved å slippe å møte opp på et offentlig kontor.





2 Strategiske valg for fremtidens digitale forvaltning



Regjeringens program for fremtidens digitale forvaltning bygger på følgende prinsipper:

1. Digital kommunikasjon skal være hovedregelen for kommunikasjon med forvaltningen

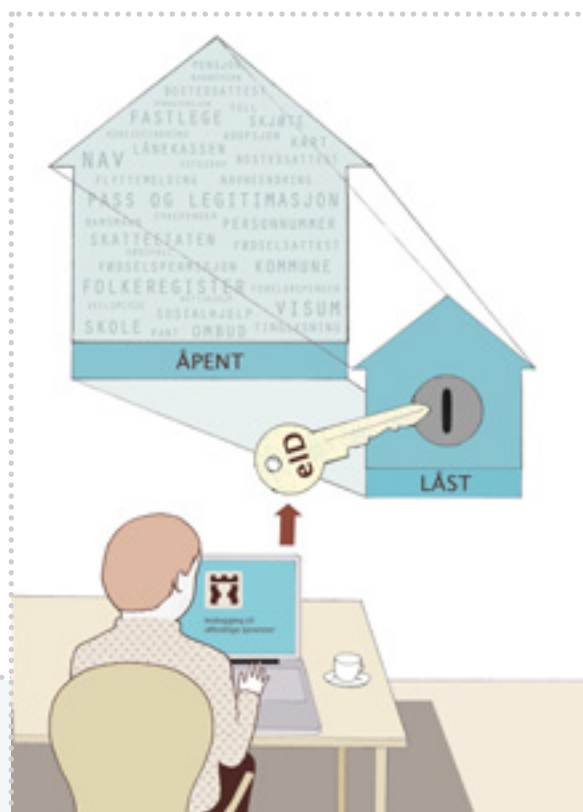
Egnede tjenester skal tilbys digitalt og skal være den normale måten å kommunisere med forvaltningen på. Innbyggerne må aktivt velge manuelle løsninger hvis de foretrekker det. Dette prinsippet kalles digitalt førstevalg. Tjenester som er godt egnet for digitalisering, er innsending av søknader, faktura, timebestillinger, utsending av vedtak og ulike former for rapporteringer. Tjenester som krever brukernærhet, er ikke omfattet. Det tas sikte på at digitale tjenester blir obligatorisk for bedrifter.

2. Forvaltningen skal tilby helhetlige og brukervennlige digitale tjenester

Digitalisering vil bidra til at brukerne enklere kan benytte seg av offentlige tjenester. Digitalisering skaper også muligheter for at tjenester fra ulike virksomheter kobles sammen i én og samme nettsjeneste, slik at man kan få utført tjenester fra flere offentlige etater i ett og samme ærend. Brukerne slipper dermed å oppgi de samme opplysningene om seg selv flere ganger. Etablering av helhetlige tjenester vil skje gradvis.

3. Innlogging til offentlige nettsjenester skal være enkel og sikker

Gjennom innlogging med sikker elektronisk identifikasjon (eID) skal innbyggerne kunne kommunisere digitalt og sikkert med det offentlige. Det er lagt til rette for at innbyggerne kan velge mellom flere forskjellige eID-er. I tillegg til innlogging vil sikker eID muliggjøre digital kommunikasjon av sensitiv og taushetsbelagt informasjon, og erstatte dagens håndskrevne underskrift.



«Innbyggerne må aktivt velge manuelle løsninger hvis de foretrekker det»

4. Innbyggere og bedrifter skal få post fra forvaltningen i én sikker, digital postkasse

Regjeringen tar sikte på at innbyggere som ikke har reservert seg, skal motta post fra forvaltningen samlet i én sikker, digital postkasse. For innbyggere som for eksempel av helsemessige grunner ikke kan benytte seg av reservasjonsretten, vil det kunne gjøres unntak. Det tas sikte på at digital post blir obligatorisk for bedrifter. Den digitale postkassen vil i motsetning til vanlig e-post tilfredsstille kravene til sikkerhet.

5. Innbyggere og bedrifter skal få varsling på sms og e-post

Innbyggere og bedrifter skal kunne registrere sine ønsker for hvordan de foretrekker å bli kontaktet av forvaltningen. Kontaktinformasjon som e-post og mobiltelefonnummer skal brukes til å varsle når det kommer post i den digitale postkassen og til å sende enkel, ikke-sensitiv informasjon, slik som påminnelse om avtaler og frister. Kontaktinformasjonen skal samles på ett sted. På den måten slipper brukerne å oppgi e-postadresse og mobiltelefonnummer flere ganger til ulike deler av forvaltningen.



6. Innbyggere skal få hjelp til å finne fram til og bruke digitale tjenester

Selvbetjeningsløsningene på nett bør være så gode at det er minimalt behov for brukerstøtte og personlig veiledning. Brukere som har behov for det, kan imidlertid få hjelp og veiledning gjennom nettveiledere eller direkte kontakt, for eksempel på chat eller telefon. Den enkelte virksomhet har ansvar for at brukerne får den hjelpen og den veiledningen de trenger. Statlige virksomheter som har grensoverskridende ansvarsområder, skal kommunisere sammenhengen på en tydelig måte og veilede videre også til tjenester fra andre offentlige virksomheter.

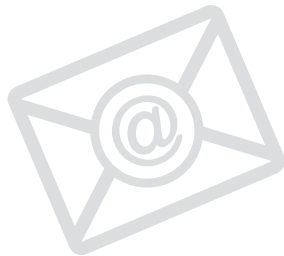
7. Utvikling av IKT-løsninger skal sees i sammenheng med forvaltningens arbeidsprosesser og organisering

Digitalisering gir store muligheter til å tenke nytt om organisering, regelverk og hvordan forvaltningen løser oppgavene sine. Ved hjelp av IKT kan man forbedre eller utvikle helt nye arbeidsmåter, slik at tjenester blir bedre og saksbehandlingen mer effektiv. I alt utviklingsarbeid skal forvaltningen vurdere hvordan oppgaven kan gjøres så effektivt som mulig og med best mulig tjenestekvalitet for brukerne.

«Selvbetjeningsløsningene på nett bør være så gode at det er minimalt behov for brukerstøtte»

8. Hensyn til personvern og informasjonssikkerhet skal ivaretas

Utviklingen av digitale tjenester må ivareta den enkeltes personvern. Sikring av gode personvernløsninger er avgjørende for innbyggernes tillit til digitale verktøy og dermed også for bruk av dem. Digitale løsninger bør utvikles slik at utveksling av overskuddsinformasjonen mellom virksomheter begrenses. Digitale innsynsløsninger kan dessuten gjøre det enklere for brukerne å få oversikt, og dermed kontroll, over egne personopplysninger. En annen viktig forutsetning for den digitale forvaltningen er sikre og robuste datasystemer og nettverk. Trusselbildet er i stadig endring, og det er behov for oppdatert kunnskap og bevissthet om informasjonssikkerhet. Det som var god sikkerhet i går, er ikke nødvendigvis godt nok i dag eller i morgen.



«Utviklingen av digitale tjenester må ivareta den enkeltes personvern»

9. Digitaliseringstiltak som har betydning for flere tjenester, skal samordnes

Et ambisiøst digitaliseringsprogram med et bredt spekter av digitaliseringstiltak over flere år krever tett koordinering og oppfølging. Ved utviklingen av IKT-løsninger i den enkelte virksomhet skal relevante samarbeidspartnere, både statlige, kommunale og private, involveres. Gjennomføringen av sektorovergrepene må sees i sammenheng med digitaliseringen som skjer i enkeltsektorene, slik at avhengigheter mellom sektorene er avklart.



Tiltak i regjeringens digitaliseringsprogram

3 Felles forutsetninger for den digitale forvaltningen

- 3.1 Felles løsning for elektronisk ID er en forutsetning for enkle og sikre digitale tjenester
- 3.2 Altinn er en felles teknisk plattform for digitale tjenester
- 3.3 Alle innbyggere og bedrifter skal få en sikker, digital postkasse
- 3.4 Det etableres en felles ordning for kontaktinformasjon og reservasjon mot digital post
- 3.5 Felles offentlige registre skal understøtte den digitale forvaltningen
- 3.6 Felleskomponentene skal ivareta offentlig sektors samlede behov
- 3.7 IKT-infrastruktur og -systemer i staten skal være robuste og sikres godt
- 3.8 Regelverket skal legge til rette for digital post som hovedregel
- 3.9 Lover og forskrifter skal tilpasses digital forvaltning
- 3.10 Innsamlede opplysninger skal kunne gjenbrukes digitalt av andre offentlige virksomheter

4 Digitalisering på utvalgte områder

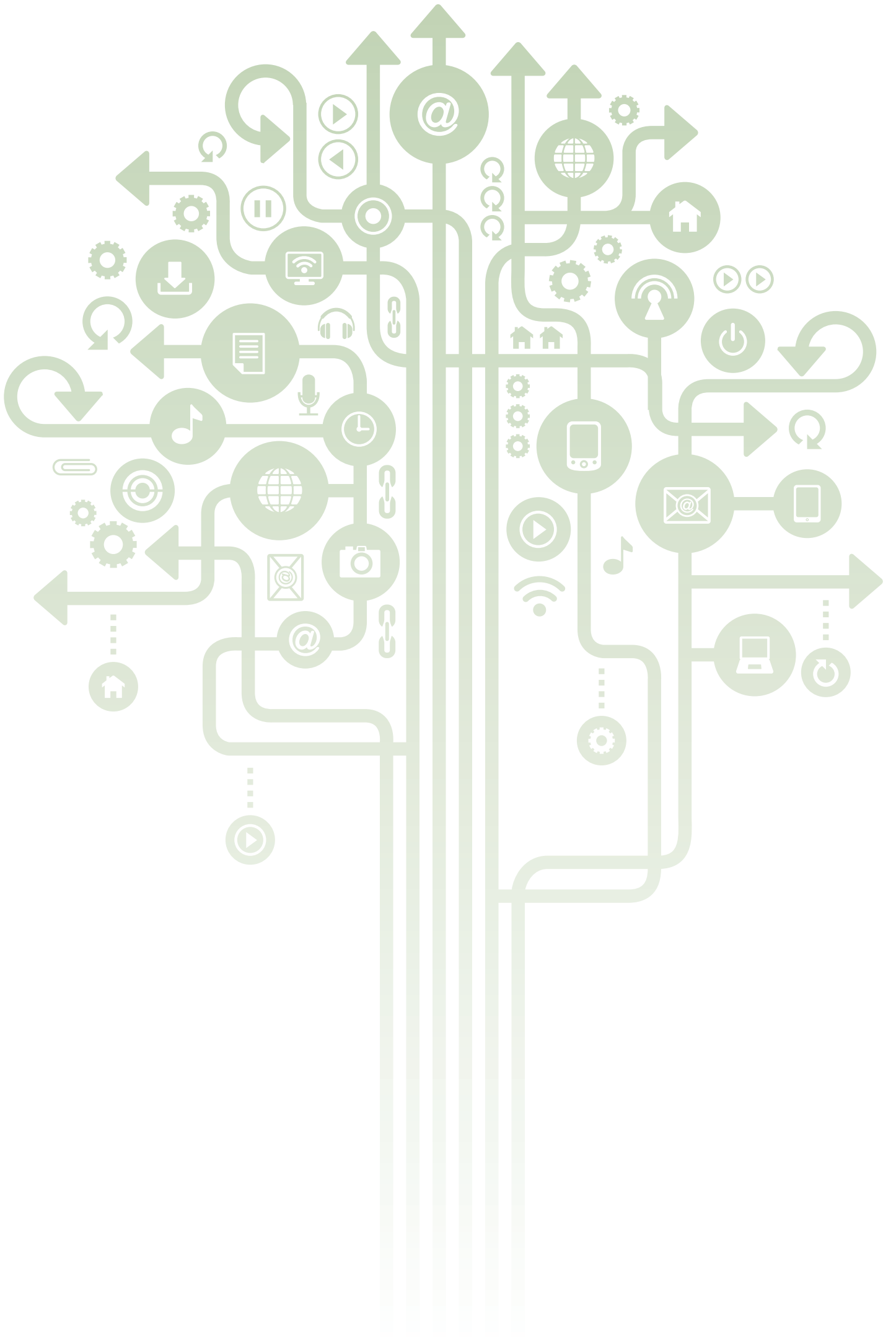
- 4.1 Arbeid og velferd
- 4.2 Helse og omsorg
- 4.3 Politi og justis
- 4.4 Skatt
- 4.5 Studielån og -stipend
- 4.6 Kommunene

5 Et bedre møte med det offentlige

- 5.1 Staten skal tilby elektronisk faktura
- 5.2 Innbyggere skal få hjelp til å finne fram til rett myndighet
- 5.3 Brukerne skal være med på å utvikle fremtidens digitale forvaltning
- 5.4 Forvaltningen skal skrive klart og forståelig
- 5.5 Forenkling for næringslivet
- 5.6 Forvaltningen skal gi god informasjon om saksgang, klagemuligheter og behandlingstid
- 5.7 Offentlige data skal være tilgjengelige og kunne brukes i nye sammenhenger

6 Bedre oppgaveløsning og ressursbruk internt i forvaltningen

- 6.1 IKT-driften i staten skal effektiviseres
- 6.2 Statsetater skal sende dokumenter digitalt seg imellom
- 6.3 Leverandører skal sende faktura til staten elektronisk
- 6.4 Statlige anskaffelser skal samordnes der det gir gevinster
- 6.5 Offentlige anskaffelser skal bli enklere og mer effektive
- 6.6 Kompetansearbeidet i staten skal videreutvikles og samordnes
- 6.7 Informasjon om kvalitet og resultater skal være tilgjengelig
- 6.8 Gevinstene av tiltakene i digitaliseringsprogrammet skal realiseres



3 Felles forutsetninger for den digitale forvaltningen



Ofte er det de samme tekniske løsningene som må lages for å få de digitale tjenestene i forvaltningen til å fungere. For å unngå at forskjellige deler av forvaltningen utvikler hver sin løsning for omtrent det samme behovet, er det behov for noen fellesløsninger. Slike fellesløsninger kalles felleskomponenter. Viktige felleskomponenter i dag er registrene med informasjon om personer, eiendom og virksomheter (Folkeregisteret, Matrikkelen og Enhetsregisteret) og andre fellesløsninger som Altinn og felles infrastruktur for elektronisk ID. Brukerne vil også nyte godt av felleskomponentene, for eksempel i form av én felles innloggingsløsning til offentlige tjenester og én felles digital postkasse for post fra forvaltningen. Felleskomponentene legger på den måten til rette for gode, sammenhengende digitale tjenester på tvers av virksomhetsgrenser i offentlig sektor.

Samtidig er det utfordringer knyttet til samordningen av fellesløsninger og dagens ansvarsorganisering. Det er derfor nødvendig å vurdere hvordan sentrale elementer i den felles IKT-infrastrukturen skal organiseres, styres og finansieres til felles nytte for den samlede digitaliseringen av offentlige tjenester.

Økt digitalisering i offentlig sektor innebærer også at informasjonssikkerhet blir viktigere. Ikke minst gjelder dette for felleskomponen-

tene og andre viktige systemer i forvaltningen. Det er behov for å sikre robust drift og håndtering av veksten i bruken av løsningene. Det er også behov for å sikre at opplysninger ikke kommer på avveie og at det ikke er mulig å manipulere informasjon.

Det er dessuten behov for å tilpasse regelverket til den digitale forvaltningen. Når teknologien og organiseringen i forvaltningen åpner for nye og mer effektive måter å løse offentlige oppgaver på, bør også utformingen av aktuelt regelverk gis en ny vurdering. Lov- og regelverk bør legge til rette for digital kommunikasjon med innbyggere og næringsliv, gjøre det mulig å gjenbruke informasjon og legge til rette for automatisert saksbehandling der dette er relevant.

FELLES FORUTSETNINGER FOR DEN DIGITALE FORVALTNINGEN



«Brukerne vil også nyte godt av felleskomponentene, for eksempel i form av én felles innloggingsløsning til offentlige tjenester og én felles digital postkasse for post fra forvaltningen»



Sikkerhet, robusthet og personvern

3.1 Felles løsning for elektronisk ID er en forutsetning for enkle og sikre digitale tjenester

En elektronisk ID (eID) gir mulighet for sikker innlogging til digitale tjenester. Innbyggerne skal møte den samme innloggingssiden, uavhengig av hvilken offentlig tjeneste de skal bruke. En felles teknisk plattform (ID-porten) gir innbyggere mulighet til å velge mellom ulike eID-er ved innlogging til netjtjenestene.

MinID er en offentlig eID-løsning på mellom-høyt sikkerhetsnivå (nivå 3), som har blitt tatt i bruk av nærmere 2,7 millioner innbyggere. MinID lar innbyggerne logge seg inn med enten PIN-koder som blir sendt i posten eller engangskoder via mobil. MinID gir tilgang til mange tjenester både fra stat og kommune, slik som den elektroniske selvangivelsen, digitale tjenester fra Lånekassen og elektronisk søknad til videregående skole. Men for å gi tilgang blant annet til tjenester som inneholder sensitive personopplysninger eller der det kreves signatur, er det behov for eID på høyt sikkerhetsnivået (nivå 4). Dette forutsetter blant annet at eID-en blir utlevert ved personlig oppmøte (og ikke sendt i posten til registrert adresse).

Innbyggerne kan i dag bruke eID fra private leverandører som oppfyller kravene til høyt sikkerhetsnivå og som har avtale med det offentlige. Regjeringen vil åpne for at eID fra flere enn dagens leverandører kan brukes på offentlige netjtjenester. Regjeringen tar også sikte på å etablere et nasjonalt ID-kort med en offentlig utstedt eID på høyt sikkerhetsnivå. Det nasjonale ID-kortet skal, foruten å inneholde en elektronisk ID, være et offentlig utstedt ID-bevis og vil være gyldig reisebevis i schengenområdet.

ID-porten skal videreutvikles til også å tilby elektronisk signering og kryptering. Elektronisk signering vil gjøre det mulig å kommunisere elektronisk der hvor det i dag må signeres på papir. Kryptering skal sikre at informasjon som sendes enten ut fra eller inn til forvaltningen ikke kommer på avveie.



En samfunnsøkonomisk analyse gjennomført blant annet av Metier i 2010 anslår en samfunnsøkonomisk gevinst av elektronisk ID på cirka fire milliarder kroner over ti år. De forventede gevinstene kommer hovedsakelig ved at gode eID-løsninger kan gjøre det mulig for statlige virksomheter å etablere gode elektroniske tjenester.

Kilde: Samfunnsøkonomisk analyse av nasjonalt program for eID, Metier 2010

3.2 Altinn er en felles teknisk plattform for digitale tjenester

Altinn er en nettportal og en teknisk plattform for å innlevere digitale skjemaer til det offentlige. Altinn tilbyr også andre digitale tjenester, slik som viderefremming av meldinger og post fra det offentlige og innsynstjenester i offentlige registre. Per i dag bruker 35 statlige etater Altinn til sine internettjenester. I tillegg har tre kommuner/fylkeskommuner pilot-tjenester i Altinn. Siden 2008 har Altinn blitt utviklet for å kunne støtte nye tjenester, for eksempel samhandlings-, formidlings- og transaksjonstjenester, deling av data og behandling av sensitive personopplysninger. Med stadig økende pågang er det en utfordring å levere en robust, stabil og driftssikker løsning i Altinn for nye og eksisterende tjenester. Altinn må utvikles videre for å møte fremtidige utfordringer og inngå som et viktig element i utviklingen av digitale tjenester.

3.3 Alle innbyggere og bedrifter skal få en sikker, digital postkasse

Regjeringen tar sikte på å tilby innbyggere og næringsliv en digital postkasse hvor de kan motta digital post fra staten på en sikker måte. Den digitale postkassen vil i motsetning til vanlig e-post tilfredsstille kravene til sikkerhet. Regjeringen tar sikte på at det skal legges til rette for en toveis digital kommunikasjon mellom innbyggere og statlige virksomheter i fremtiden. Det tas sikte på at kommuner også skal kunne bruke den digitale postkassen, men dette krever samordning på kommunal side. I den digitale postkassen vil brukerne få tilgang til alle vedtak og meldinger fra det offentlige og ha oversikt over all sin digitale kommunikasjon med forvaltningen. Brukerne varsles om nye brev i postkassen på sms eller e-post.

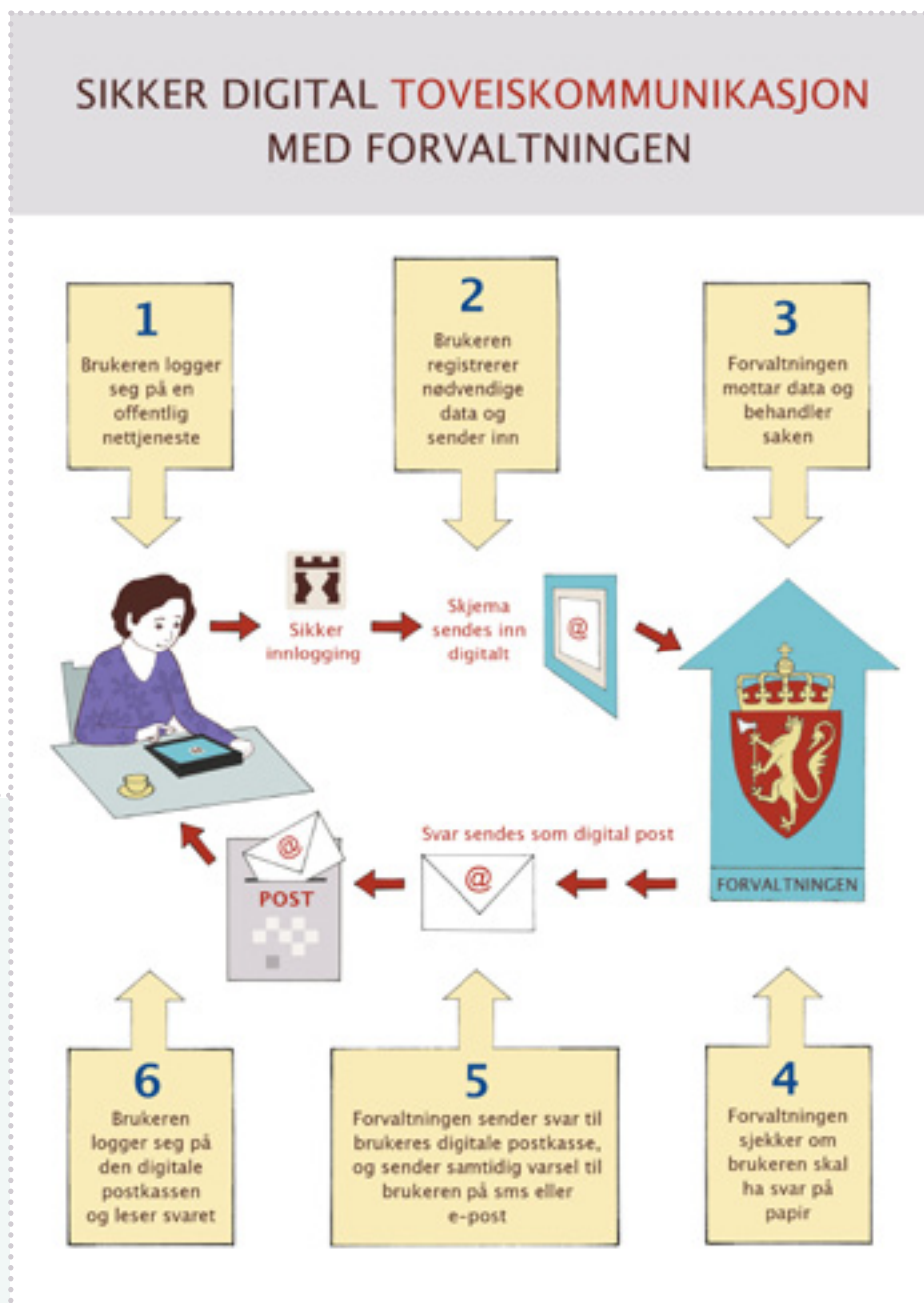


«Brukerne varsles om nye brev i postkassen på sms eller e-post»

3.4 Det etableres en felles ordning for kontaktinformasjon og reservasjon mot digital post

Regjeringen tar sikte på å etablere en felles ordning for at innbyggerne skal kunne reservere seg mot å motta digital post fra staten og fra de kommunene som velger å sende post digitalt. Alle statlige virksomheter skal sjekke eventuelle reservasjoner før de sender ut digital post.

Brukere skal enkelt kunne registrere og endre hvorvidt man ønsker digital reservasjon, samt hvilket mobilnummer og e-postadresse de ønsker å bli varslet på. Brukerens mobilnummer og e-post kan også brukes til å sende enkel, ikke-sensitiv informasjon, for eksempel påminning om avtaler, frister og lignende. Det skal tilrettelegges for at også kommuner kan bruke kontaktinformasjonen.



3.5 Felles offentlige registre skal understøtte den digitale forvaltningen

Mange offentlige virksomheter er avhengige av rask og enkel tilgang til oppdatert og korrekt informasjon om personer, virksomheter eller eiendom for å kunne utføre sine oppgaver på en god måte. Denne informasjonen ligger i henholdsvis Folkeregisteret, Enhetsregisteret og Matrikkelen. De tre registrene er viktige felleskomponenter.

Folkeregisteret har opplysninger om blant annet fødsel, sivilstand, oppholdstillatelse og bostedsadresse for alle personer som bor eller har bodd i Norge. Dette registeret er sentralt for store deler av den offentlige forvaltningen. Skattedirektoratet har satt i gang et prosjekt for modernisering av folkeregisteret. Den tekniske løsningen, organiseringen og registerinnholdet vil bli sett i lys av de behov og muligheter digital forvaltning og digitale tjenester gir. Regjeringen vil vurdere om innbyggernes digitale kontakinformasjon på sikt skal inngå i folkeregisteret.

Formålet med **enhetsregisteret** er å samordne bruk av grunndata fra næringslivet, blant annet for å unngå å belaste bedriftene med dobbelt innrapportering. I tillegg til enhetsregisteret bidrar oppgaveregisteret til samordning av forvaltningen. Oppgaveregisteret holder løpende oversikt over næringslivets oppgaveplikter til staten. Fremover vil regjeringen vurdere om virksomheters elektroniske adresser skal være grunndata i enhetsregisteret.

Matrikkelen er et offentlig register over fast eiendom, herunder opplysninger om bygninger og adresser. Matrikkelen inneholder opplysninger som mange virksomheter har bruk for. Fremover er det viktig å videreutvikle matrikkelen slik at opplysningene kan brukes også i en digital forvaltning. Arbeidet med grensesnittet mellom matrikkelen og andre fagsystemer vil videreføres, gjennom blant annet utvikling av standarder som gjør at kommunikasjon mellom ulike systemer blir mer effektiv.

Elektronisk registrering av frivillig virksomhet

Frivillighetsregisteret skal bedre og forenkle samhandlingen mellom frivillige organisasjoner og offentlige myndigheter ved at organisasjonene skal kunne melde inn opplysninger ett sted, og gjøre opplysningene tilgjengelige for andre offentlige etater. Kulturdepartementet har igangsatt et større prosjekt for å videreutvikle Frivillighetsregisteret. Målet er økt forenkling for organisasjonene, samt å bidra til at flere offentlige etater bruker dette registeret. Prosjektet vil bli sett i sammenheng med pågående utviklingstiltak innenfor offentlig sektor.

Frivillighetsregisteret benytter organisasjonsnummer for å identifisere enhetene som skal registreres, slik at enheter som skal inn i Frivillighetsregisteret registreres i Enhetsregisteret senest samtidig med at de blir registrert i Frivillighetsregisteret. Foreninger, lag, aksjeselskap og stiftelser kan registrere og endre opplysninger om frivillig virksomhet i Frivillighetsregisteret via elektronisk signering i Altinn. Over 25 000 enheter er registrert i Frivillighetsregisteret.

3.6 Felleskomponentene skal ivareta offentlig sektors samlede behov

Regjeringen vil bedre samordningen av departementenes arbeid med IKT-utvikling i forvaltningen. Altinn-komponentene, ID-porten, folkeregisteret, matrikkelen og enhetsregisteret utgjør sentrale elementer i den felles digitale infrastrukturen og er viktige for digitaliseringen av hele offentlig sektor.

Regjeringen vil vurdere den fremtidige organiseringen av IKT-felleskomponenter. Regjeringen vil også stille krav til forvalterne av nasjonale felleskomponenter om at de ivaretar offentlig sektors samlede behov.

Over tid vil det være nødvendig å forenkle finansieringssystemene for de nasjonale felleskomponentene. Finansieringen skal legges til rette for økt bruk av felleskomponenter og innrettes slik at det skapes forutsigbarhet i det enkelte budsjettår for hvor mye den enkelte etat eller den enkelte sektor belastes.

3.7 IKT-infrastruktur og -systemer i staten skal være robuste og sikres godt

Regjeringen vektlegger god sikkerhet i IKT-infrastruktur og -systemer. Løsningene skal være robuste, sikres godt og statlige virksomheter skal kunne håndtere uønskede hendelser effektivt. Kravene til robusthet og sikkerhet vil spesielt gjelde for systemer hvor feil og svikt kan få alvorlige konsekvenser. For å få til dette trengs blant annet bevissthet og kompetanse om informasjonssikkerhet og gjennomføring av IKT-prosjekter. Regjeringen vektlegger grundig arbeid med sikkerhet i IKT-systemene. I løpet av første halvår 2012 vil det komme en ny utgave av nasjonale retningslinjer for informasjonssikkerhet. Det vil også utarbeides en handlingsplan for å bidra til at retningslinjene følges opp. Som en del av dette vil det bli vurdert å stille krav til statlige virksomheter om bruk av standarder for informasjonssikkerhet. Den enkelte eier av IKT-systemer har ansvaret for at sikkerheten i sine systemer er godt ivaretatt.

Informasjonssikkerhet handler blant annet om:

- **Konfidensialitet:** At informasjon bare er tilgjengelig for dem som skal ha tilgang
- **Integritet:** At informasjon er korrekt og fullstendig
- **Tilgjengelighet:** At informasjon er tilgjengelig til rett tid og for dem som trenger den.

3.8 Regelverket skal legge til rette for digital post som hovedregel

Lover og forskrifter legger i flere tilfeller opp til at bruk av digital post fra forvaltningen er unntaket heller enn hovedregelen. For eksempel stiller forvaltningslovens § 16 og § 27 krav om uttrykkelig godkjenning for å motta forhåndsvarsel og underretning om enkeltvedtak digitalt. Videre stiller eForvaltningsforskriftens § 8 (7) krav om at vedtak skal sendes ut på papir dersom mottaker ikke har skaffet seg tilgang til den digitale versjonen av vedtaket innen en uke. Regjeringen tar sikte på å endre regelverket slik at post fra forvaltningen kan sendes digitalt med mindre mottaker har reservert seg. Det vil kunne gjøres unntak for innbyggere som av særskilte grunner ikke kan forventes å kunne benytte seg av reservasjonsretten, for eksempel av helsemessige grunner. Det tas sikte på at næringslivet ikke får reservasjonsrett. Regjeringen vil komme tilbake til innfasing og nærmere avgrensning av disse lov- og forskriftsendringene etter nærmere utredning og nødvendige høringsrunder.



«Regjeringen tar sikte på å endre regelverket slik at post fra forvaltningen kan sendes digitalt med mindre mottaker har reservert seg»

3.9 Lover og forskrifter skal tilpasses digital forvaltning

Det er en rekke bestemmelser i lover og forskrifter som begrenser offentlige virksomheters videreutvikling av digitale tjenester. En kartlegging gjennomført av Difi i 2011 viser at både sektorovergripende og sektorspesifikke lover og regelverk oppleves å være hindringer for en digital forvaltning. Dessuten etterlyser offentlige virksomheter økt bevissthet hos regelverksansvarlige om at utformingen av regelverk må legge til rette for digitale løsninger. Regjeringen vil arbeide for at regelverket kan legge til rette for digitalisering. I tillegg til tilpasninger i eksisterende regelverk skal forslag til fremtidig lov- og regelverk utformes slik at det understøtter og legger til rette for digitale tjenester.

3.10 Innsamlede opplysninger skal kunne gjenbrukes digitalt av andre offentlige virksomheter

Regjeringen vil arbeide for at lover og forskrifter skal legge til rette for at informasjon som er levert til én offentlig virksomhet, i større utstrekning enn i dag kan gjenbrukes av andre offentlige virksomheter. Det er også behov for å endre lovverket slik at forvaltningen kan bruke informasjon i offentlige fellesregistre mer effektivt, for eksempel opplysninger i folkeregisteret. Gjenbruk av opplysningene skal ivareta personvernet til den enkelte. Det er derfor en forutsetning at bruken begrenses til opplysninger som er nødvendige og riktige for det formål det skal brukes til.



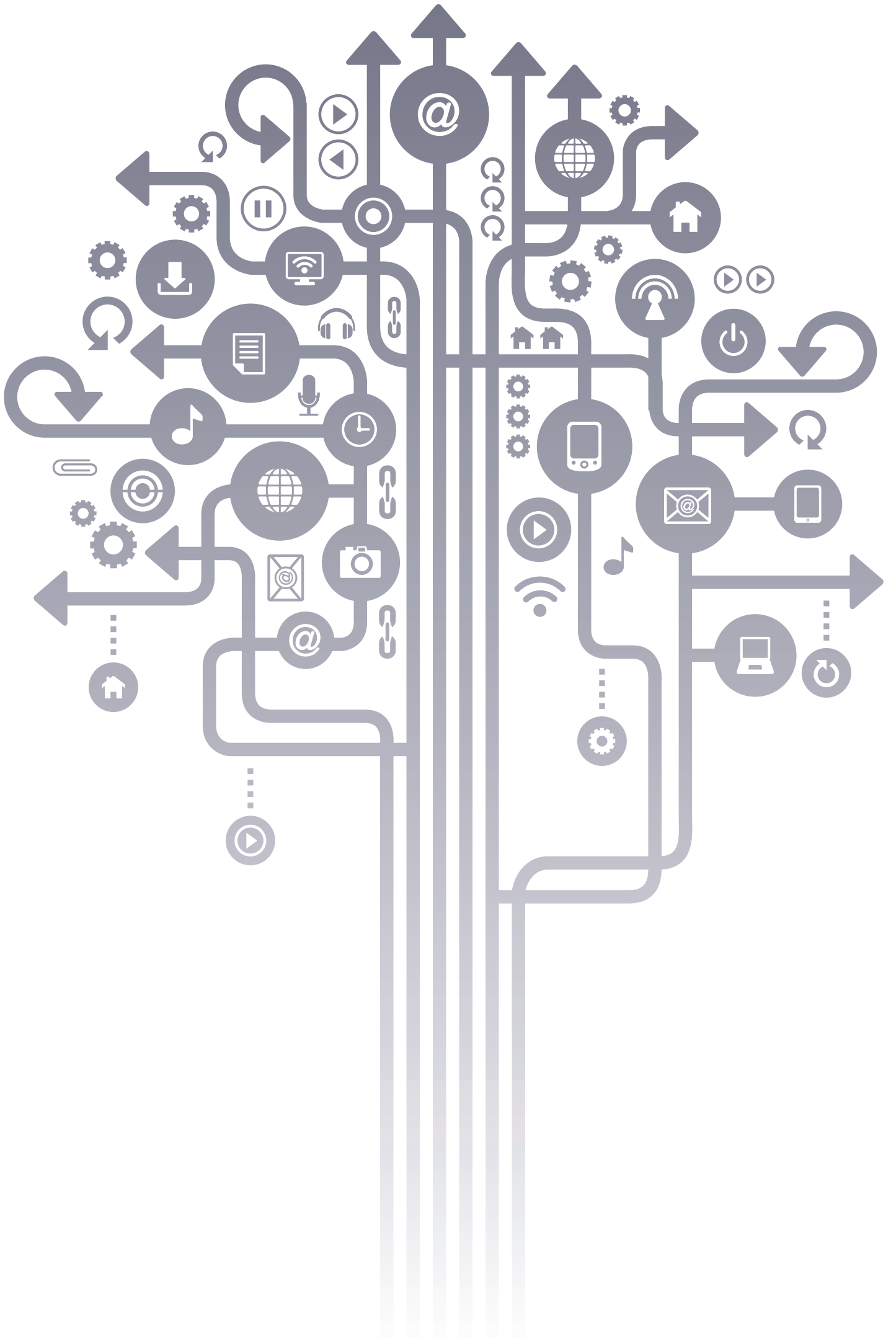
FELLES INFRASTRUKTUR FOR DIGITAL KOMMUNIKASJON

Hvorfor?

- Vi må vite at du er den du utgir deg for
- Vi må vite om vi kan nå deg digitalt
- Vi må vite hvor vi kan nå deg
- Vi vil varsle deg på sms og e-post
- Vi må ha korrekte data om deg

Hva?

- eID på riktig sikkerhetsnivå
- Reservasjonsregister
- Digital postkasse
- Digital kontaktinformasjon
- Gode fellesregistre



4 Digitalisering på utvalgte områder

Digitalisering kan bidra til merkbare forbedringer på tvers av offentlig sektor i de kommende årene. Regjeringen har store ambisjoner innenfor en rekke av de viktigste områdene som påvirker hverdagen til innbyggere og næringsliv.

Her presenterer regjeringen planer og mål på noen utvalgte områder: Arbeid og velferd, helse og omsorg, politi og justis, skatt, studielån og -stipend og kommunene. De felles grepene som dette programmet presenterer i kapittel 3, blant annet med regelverksendringer og felles IKT-komponenter, vil ligge til grunn for de kommende IKT-tiltakene i de enkelte sektorene.

4.1 Arbeid og velferd

Målet for etableringen av NAV var arbeidsretting, brukerretting og effektivisering. Flere skal i arbeid og aktivitet, forvaltningen skal være enklere for brukerne og bedre tilpasset deres behov, og etaten skal være helhetlig og effektiv. For å nå disse målene er det helt nødvendig å utvikle nye IKT-løsninger for NAV. Det arbeidet har regjeringen startet opp.

NAV skal de neste årene utvikle nye rutiner og systemløsninger for alle statlige ytelsesområder, bortsett fra pensjonsområdet hvor nye rutiner og systemløsninger allerede er innført. Målet er å utvikle enkle, brukervennlige og døgnåpne tjenester på nett. Den enkelte vil ha lett tilgang til egen sak og hvilke opplysninger som er registrert der, kunne legge inn nye opplysninger, sende søknad, og der det er hensiktsmessig, beregne konsekvenser av egne valg.



Den første tjenesten basert på disse prinsippene, er allerede etablert på pensjonsområdet. Her er det utviklet nettbaserte løsninger der brukeren kan logge seg på nav.no og få full oversikt over personlig informasjon, offentlig opptjening og i mange tilfeller også privat opptjening. Det er utviklet løsninger der brukeren selv kan legge inn informasjon om forventet inntekt, pensjonstidspunkt og pensjonsgrad i prosent. Brukeren kan også få illustrert hvordan den totale inntekten, offentlig pensjon samt annen pensjon og inntekt, vil bli påvirket av ulike valg. Når brukeren ønsker det, kan søknaden sendes med et tastetrykk basert på valgt alternativ. I de fleste tilfelle vil man få et vedtak tilbake i løpet av minutter. Tidligere kunne dette ta måneder. Dersom man senere ønsker å endre sitt valg, gjentar man prosessen med et nytt valgt alternativ, og vedtak om endret pensjon vil bli sendt digitalt og få effekt fra neste måneds pensjonsutbetaling.

NAV vil i løpet av de neste årene legge de fleste ytelser over til nettbaserte løsninger som gir brukeren oversikt over all kommunikasjon med NAV, og så langt hensiktsmessig selvbetjente tjenester. Dette vil blant annet gjelde stønadsområder som uførepensjon, sykepenger, foreldrepenger og barnetrygd. Dette arbeidet er krevende og vil ta tid, men målet er å klare hele omleggingen innen 2020.

Din pensjon

Om lag 60 prosent av pensjonssakene vil bli behandlet automatisk over nett i 2012. Mens brukerne tidligere måtte vente måneder på å få svar på søknaden om pensjon, tar det i dag bare noen få minutter.

De nye løsningene vil gjøre det mulig for brukere å tilpasse kommunikasjonen med NAV etter egne behov, hvor og når det måtte passe, på nett. De som trenger hjelp for å bruke nettløsningene, kan få assistanse fra et brukersenter.

Med nettbaserte tjenester vil brukerne få innsyn i alle sine saker på NAV. Her skal man enkelt og oversiktlig kunne få opplysninger om saksgang, tidligere vedtak, inn- og utbetalinger, personinformasjon osv. NAVs samarbeidspartnere, slik som leger, arbeidsgivere og offentlige virksomheter, vil i økende grad oppleve at de kan kommunisere digitalt med NAV og at opplysninger som er gitt til det offentlige, ikke behøver å rapporteres på ny.

For NAV vil de nye løsningene frigjøre betydelige ressurser til tjenester som krever direkte dialog med bruker, og der behandling og oppfølging er viktig.

Nettsider, skjemaer og brev i nye løsninger skal utformes etter prinsippene om klart språk (klarspråk.no), slik at kommunikasjonen med NAV blir enkel og forståelig for brukerne.

4.2 Helse og omsorg

Bruk av IKT vil de kommende tiårene radikalt endre måten helse- og omsorgstjenestene arbeider på. Gode IKT-systemer kan bidra til bedre behandling, mindre pasienttransport, bedre utnyttelse av ressursene og bedre involvering av pasientene og brukerne. Teknologien skal legge til rette for at all nødvendig informasjon er tilgjengelig for behandlende helsepersonell når de trenger det. Målet er at bruk av IKT i helse- og omsorgssektoren skal bidra til bedre kvalitet i forebygging, behandling, rehabilitering og omsorg.

En stor og mangfoldig sektor, og særskilte krav til personvern og sikkerhet, gjør at IKT i helse- og omsorgssektoren er spesielt krevende. En stadig større del av informasjonsutvekslingen i helse- og omsorgssektoren går elektronisk, og nye løsninger tas i bruk.

Elektroniske resepter innføres over hele landet, den nasjonale helseportalen for innbyggerne er etablert og det arbeides med en nasjonal kjernejournal. Dette er eksempler på tiltak som er med å øke pasientsikkerheten og bedre behandlingen av pasientene. Et annet eksempel er bruk av IKT for forenkling for brukerne og mindre administrasjon i det offentlige. Automatisk frikort har vist hvordan det kan gjøres.

Automatisk frikort

Automatisk frikort for helsetjenester ble innført i 2010. Ordningen sikrer brukerens rettigheter på en enklere måte. Når brukeren har betalt egenandeler tilsvarende beløpsgrensen for egenandeler tak 1, blir frikortet sendt i posten og eventuelt overskytende beløp automatisk tilbakebetalt fra HELFO.

Brukeren slipper dermed selv å samle på kvitteringer fra helsehjelp og deretter søke NAV om frikort.

IKT vil bidra til å gi innbyggere langt bedre innsikt i egen helsesituasjon, og mulighet til å gjøre mer hjemmefra. Innføring av nettbank flyttet oversikt, kontroll og muligheter fra banken over til folk selv. Noe liknende ønsker vi for helse- og omsorgssektoren.

Regjeringen har allerede lansert helseportalen Helsenorge.no, og portalen videreutvikles for å tilby nye tjenester. Helsenorge.no skal tilby digitale tjenester for en enklere hverdag for brukeren i møte med helse- og omsorgstjenesten, og skal bidra til en styrket brukermedvirkning. Her kan pasienter bli trukket med og være aktive deltakere i utforming av egen behandling og oppfølging. Portalen skal tilby informasjon om sykdom og behandling, veiledning til tjenestetilbud der pasienten er og tilgang til egen helseinformasjon. I tillegg er det et mål at helsenorge.no skal tilby gode selvbetjeningsløsninger, for eksempel timebestilling til fastlege og fornying av resepter.

Det er et mål at helse- og omsorgstjenester gis så nær pasientens eller brukerens hjem som mulig. For eksempel prøves det ut IT-løsninger for pasienter med kronisk obstruktiv lungesykdom (KOLS) så de kan mestre sykdommen og klare seg hjemme. Med en KOLS-koffert kan pasienten kommunisere med helsepersonell

gjennom lyd og bilde. Med mobilt røntgen – *Røntgen på hjul* – kan røntgenbilder tas på et sykehjem, og tolkes av spesialist via nett. Pasienten slipper å reise til sykehuset.

Videre er det et mål å forenkle refusjonsordningen ved transport til og fra behandling. Har pasientene lagt ut for reisen til og fra behandling, kan de i dag søke om å få dekket reiseutgiftene ved å sende inn et refusjonsskjema sammen med gyldige kvitteringer. Det sendes i dag flere tonn med papir til behandling hver måned. Regjeringen ønsker å forenkle dagens ordning, eksempelvis ved å utvikle en løsning som gjør at krav om refusjon ved transport til og fra behandling kan sendes elektronisk. Dette vil gi bedre service og vil være tidsbesparende for pasienter og pårørende.

Regjeringen vil også bidra til at ny velferdsteknologi tas i bruk. Ny velferdsteknologi gir oss nye muligheter til å klare hverdagen bedre på egen hånd og holde kontakt med omverdenen til tross for sykdom og funksjonstap. Det kan dessuten gi økt trygghet for pårørende og frigjøre tid for helsepersonell. Velferdsteknologien vil sammen med telemedisin (hvor pasient og behandler er to forskjellige steder) og nye samarbeidsformer bidra til at flere viktige helse- og omsorgstjenester kan inngå i hjemmetjenester.

Nasjonal kjernejournal

I noen situasjoner trenger helsepersonell å få livsviktig og kritisk informasjon om pasienten så raskt som mulig. Og i disse situasjonene er det ikke alltid pasienten kan gi denne informasjonen selv. Regjeringen vil derfor etablere en nasjonal kjernejournal. Kjernejournalen skal inneholde noen kjerneopplysninger om deg som pasient, slik som legemidler (medisinkort), allergier, sykdommer og tidligere behandlinger. Løsningen skal ivareta pasientens integritet og personvern. Opplysningene i kjernejournalen skal derfor bare være tilgjengelige for helsepersonell som trenger opplysningene for å få utført behandlingen og for pasienten selv. Pasienter vil få mulighet til å se innholdet i sin egen kjernejournal og vil også ha rett til å reservere seg fra registrering i den nasjonale kjernejournalen. Det etableres et system for loggføring av hvem som har sett i journalen. Pasientene kan da se hvem som har hatt tilgang til opplysningene i kjernejournalen.

tetilbudet eller utføres lokalt i stedet for på sykehus. Sykehjem og omsorgsboliger som bygges eller moderniseres med finansiering gjennom Husbanken, skal være tilrettelagt for bruk av velferdsteknologi og smarthusløsninger.

Elektronisk samhandling er en sentral forutsetning for å nå målene om en helhetlig helse- og omsorgstjeneste i tråd med samhandlingsreformen som trådte i kraft 1. januar 2012. Helsepersonellet er helt avhengig av å ha tilgang til informasjon om pasienter og behandlingen de får. Dette gjelder både mellom helseforetak, og mellom helseforetak, kommuner og fastleger. Den elektroniske samhandlingen i sektoren har økt betraktelig de siste årene, men likevel preger papir mye av hverdagen. Hver aktør har ansvar for sine IKT-systemer, og det finnes mange ulike systemer med mange ulike versjoner. Dette vanskeliggjør samhandlingen mellom aktørene. Regjeringen vil se på løsninger som muliggjør et mer fleksibelt og enhetlig kommunikasjonsmønster og som sikrer at aktørene får tilgang til rett informasjon til rett tid.

Regjeringen vil legge fram en stortingsmelding om helse- og omsorgstjenestene i en digital hverdag.

E-resept

E-resept betyr elektronisk resept og vil erstatte dagens resept på papir. E-resept betegner også systemet som håndterer resepter elektronisk. Legen sender resepten elektronisk til en sentral database: Reseptformidleren. Herfra kan apoteket eller bandasjisten laste ned resepten og ekspedere når brukeren kommer for å få utlevert det legen har foreskrevet. Alt brukeren trenger å gjøre, er å oppgi fødselsnummer eller navn og fødselsdato. Med e-resept blir den praktiske, medisinske og økonomiske behandling av resepter tryggere, enklere og mer effektiv.

Helsenett – Helse- og omsorgssektorens samhandlingsarena

Helsenettet er ”motorveien” for elektronisk samhandling i helse- og omsorgssektoren. Ved hjelp av helsenettet kan helseaktørene utveksle informasjon om pasienter på en sikret måte. Norsk Helsenett SF skal også drifte alle sentrale felles IT-løsninger i helse- og omsorgssektoren.

Majoriteten av helseforetakene, allmennleger og avtalespesialister er i dag tilknyttet helsenettet. I tillegg er 80 prosent av landets kommuner, 450 tannklinikker og flere apotek, bedriftshelsetjenester og andre tilkoblet. Målet er at alle aktørene i helse- og omsorgssektoren skal være tilknyttet helsenettet.

4.3 **Politi og justis**

IKT er stadig viktigere for at justissektoren kan nå sine overordnede mål om redusert kriminalitet, økt trygghet og sikkerhet, bedre effektivitet og god rettssikkerhet. Mye er gjort for å berede grunnen for utvikling av nye elektroniske løsninger i justissektoren. Blant annet er det kartlagt informasjonsflyt og arbeidsprosesser som er helt nødvendige for å innrette IKT-investeringene effektivt. Samtidig er mye av teknologien gammel, og det hindrer effektiv elektronisk samhandling mellom politi, domstol, kriminalomsorg og andre. Det er derfor behov for utvikling av nye saksbehandlingsløsninger. Justis- og beredskapsdepartementet har utarbeidet en IKT-strategi for justissektoren 2011-2015 og vil i strategiperioden ha særlig oppmerksomhet på styring og koordinering av utviklingen på tvers av virksomhetsområdene.

Regjeringen har som mål at IKT i årene framover skal bidra til effektiv samhandling, god informasjonssikkerhet og god styrings- og beslutningsinformasjon i justissektoren. Informasjonen skal i større grad bare registreres og kvalitetssikres én gang, og deles og gjenbrukes på tvers av saksområder og virksomheter. Papirbaserte ordninger for informasjon og saksbehandling skal avvikles, og elektroniske løsninger brukes i stedet.

Det skal utvikles tjenester slik at henvisninger til for eksempel lover og forskrifter kommer i en strukturert form, og ikke kun som løpende tekst i dokumenter. Det kan gi mer effektiv behandling, bedre kvalitet og bedre grunnlag for analyser og statistikk på tvers av sektorens virksomheter.

EFFEKT-programmet er et sentralt tiltak i regjeringens satsing på effektivisering og brukerretting i utlendingsforvaltningen. Programmet, som i all hovedsak vil være ferdigstilt i løpet av 2012, skal redusere ressursbruken per sak og gi raskere avgjørelser og bedre informasjon og service overfor brukerne. Løsningene innebærer elektronisk saksflyt mellom aktørene i utlendingsforvaltningen, samt løsninger på nett for publikum og berørte parter. Andelen som leverer inn søknader på nett har økt fra 36 prosent i 2010 til 59 prosent i 2011. Dette tilsvarer 173 000 søknader på nett. En egen bookingmodul, hvor man kan avtale møte med utlendingsforvaltningen, gjør at søkere sparer tid som ellers ville gått med i lange køer. For utlendingsforvaltningen gir det mulighet til å planlegge arbeidsdagen og jevne ut saksinngangen.

«Papirbaserte ordninger for informasjon og saksbehandling skal avvikles, og elektroniske løsninger brukes i stedet»

Domstoladministrasjonen har utviklet en portal for å utveksle informasjon mellom domstolene og aktørene i pågående rettsaker. Dette vil både erstatte papirforsendelser via ordinær post og bruken av usikker e-post. Det vil gi besparelser i tid og penger.

Det er ambisjoner om at flere tjenester i framtiden skal kunne utføres på nett. I dag kan for eksempel visse typer tyverier anmeldes til politiet på nett. I tillegg er det for en rekke forhold mulig å sende tips via nett, for eksempel om rasistiske ytringer på nett, menneskehandel, seksuell utnyttning av barn, økonomisk kriminalitet og internasjonale forbrytelser. I 2010 mottok politiet 27 900 anmeldelser på nett. I forbindelse med den pågående utredningen av nye straffesakssystemer for politi- og lensmannsetaten vurderes blant annet løsninger for å integrere anmeldelser på nett med politiets saksbehandlingssystemer. Dette vil legge til rette for en effektivisering av anmeldelser på nett, i tillegg til at andelen saker registrert av publikum selv vil øke.

Vergemål er en forpliktelse og myndighet som en verge har til å handle på vegne av en person som ikke selv kan råde over sine midler eller binde seg ved rettshandel. Stortinget har vedtatt ny vergemålslov. Det gjennomføres en vergemålsreform, blant annet med mål om å sikre likebehandling, rask saksbehandling, god dialog med vergekorpset, trygg forvaltning av vergemålsmidlene og løpende produktivitetsutvikling. Vergemålsreformen er både en regelverks-, organisasjons-, kvalitets- og holdningsreform. Sentralt i gjennomføringen står realisering av en vergemålsapplikasjon, som består av en felles saksbehandlingsløsning for både sentral og lokal vergemålsmyndighet, en samhandlingsløsning mellom vergemålsmyndighetene og vergene, samt en portal for kommunikasjon med interessentene i ordningen.



«I 2010 mottok politiet
27 900 anmeldelser på nett»

4.4 Skatt

Skatteetaten var en av de første store etatene som brukte IKT gjennomgripende for å forbedre service og effektivitet. Et eksempel som berørte de fleste innbyggere, var forhåndsutfyllt selvangivelse. Skatteetaten har også vært tidlig ute med å innføre digital kommunikasjon som den primære kommunikasjonsformen. For eksempel er det nylig blitt pliktig for næringsdrivende å levere omsetningsoppgave for merverdiavgift digitalt.

Selv om skatteetaten har kommet langt, arbeides det videre med utvikling av IKT-funksjonen som kan understøtte moderne arbeidsprosesser for fastsetting og innkreving av skatter og avgifter. Overgangen til en tjenesteorientert IKT-arkitektur skal gradvis gi bedre og mer kostnadseffektive tjenester til personer og næringsliv. Informasjon som finnes hos andre aktører i samfunnet, skal utnyttes bedre slik at kravet til innrapportering kan reduseres.

Regjeringen har høye ambisjoner for det videre arbeidet. I første omgang utvikles det nye løsninger for elektronisk skattekort, felles innrapportering av lønns- og personaldata og bedre grunnlagsdata.

Lønnskuttakere mottar i dag skattekort på papir fra Skatteetaten og må selv levere kortet videre til arbeidsgiver. I 2012 starter Skatteetaten utviklingen av eSkattekort. Løsningen innebærer at arbeidsgiverne henter opplysningene digitalt fra Skatteetaten via Altinn. Dermed blir det slutt på papirbaserte skattekort. Dette innebærer en klar forenkling for arbeidsgiverne. Samtidig skal skattyteren slippe å gi sin arbeidsgiver beskjed om nytt eller endret skattekort. Etter planen skal eSkattekort være i full bruk fra og med forskuddsutskrivning for 2014.

Elektronisk selvangivelse

Alle lønnstakere og pensjonister kan velge å få fremtidige selvangivelser og skatteoppgjør kun elektronisk. Da får man ikke lenger selvangivelsen på papir, men den blir tilgjengelig via skatteetaten.no. Skatteetaten varsler både på mobil og e-post når selvangivelsen og skatteoppgjøret er tilgjengelig.

Ved å velge denne kommunikasjonsløsningen forhindrer brukeren at uvedkommende kan få tilgang til sine personlige opplysninger, i tillegg til at brukeren er med på å spare miljøet. Årlig sender Skatteetaten ut selvangivelse og skatteoppgjør til over 3,5 millioner skattytere. Til utskrivning av selvangivelsen for 2011 antas det å ha gått med cirka 10,5 millioner ark.

Arbeidsgivere gir opplysninger om ansettelser, lønn og skattetrekk til offentlige myndigheter. Skatteetaten, Arbeids- og velferdsetaten, Statistisk sentralbyrå og Brønnøysundregistrene samarbeider nå om å utvikle en felles ordning for hvordan arbeidsgiverne skal rapportere om ansettelser, lønn og trekk. Dette kalles EDAG (Elektronisk Dialog med Arbeidsgiver). For arbeidsgiverne betyr EDAG at ulike rapporteringsordninger blir samordnet og standardisert. Forenklingen er beregnet til å gi arbeidsgiverne årlige besparelser på minst 500 millioner kroner. For staten vil EDAG bety raskere tilgang til pålitelig informasjon. For den enkelte borger kan det for eksempel bety at ytelse fra Arbeids- og velferdsetaten blir raskere og mer korrekt beregnet, eller at det blir færre feil ved skattelikningen. For Skatteetaten, Arbeids- og velferdsetaten og Statistisk sentralbyrå vil innføringen av EDAG bidra til økt effektivitet og bedre oppgaveløsning.

Grunnlagsdata er tredjepartsopplysninger som Skatteetaten mottar fra offentlig forvaltning og næringsliv, for eksempel arbeidsgivere og banker. Disse opplysningene er avgjørende for at Skatteetaten skal kunne lage forhåndsutfylt selvangivelse for skattyterne. Gode grunnlagsdata bidrar også til å øke kvaliteten på de opplysningene Skatteetaten mottar gjennom ulike rapporteringsordninger. I tillegg blir det lettere å lage nye rapporteringsordninger på områder hvor det er behov for å øke kontrollen. IT-systemene for grunnlagsdata er umoderne, og det er økende fare for feil eller svikt i produksjonen av selvangivelser. Gjennom prosjektet MAG – Modernisering Av Grunnlagsdata – vil Skatteetaten utvikle en ny systemløsning for grunnlagsdata. Dette vil gi bedre kvalitet i likningen og grunnlag for bedre kontroll på områder med mangelfull rapportering. I tillegg blir det mindre risiko for driftsavbrudd når selvangivelsene produseres. For den enkelte innbygger betyr det at det blir mindre behov for å rette den forhåndsutfylte selvangivelsen, og det blir færre feil ved likningen. Disse forbedringene vil også styrke tiltroen til skattesystemet.

«Dermed blir det slutt på
papirbaserte skattekort»

4.5 Studielån og -stipend

Lånekassen er en av de statlige virksomhetene som har kommet lengst i å bruke IKT for å gi kundene gode digitale tjenester, og samtidig effektivisere sin egen virksomhet. Digitalisering og automatisering har gjort at behandlingstiden har gått ned fra et gjennomsnitt på 16 dager til 8 dager. Samtidig har Lånekassen siden 2004 spart om lag 60 årsverk og driftskostnadene er redusert med nærmere 20 prosent. Servicen på telefon er også forbedret.

Lånekassen har som ambisjon at kundene skal slippe å bruke papir i kommunikasjonen med Lånekassen, men i stedet skal kunne gjøre alt digitalt. Dette skal gjelde både søknader om studiestøtte, søknader i tilbakebetalingsfasen, innsending av nødvendig dokumentasjon til disse søknadene og innbetalinger på studielånet. Gjennomføring av digitalt førstevalg vil også gi kundene en enklere og mer fullstendig oversikt over sitt låneforhold ved at de kan logge inn ett sted for å få nødvendige opplysninger om sitt eget kundeforhold. Det blir da enklere for kundene å ivareta sine rettigheter, plikter og personverninteresser.

Som kunde i Lånekassen er det likevel enkelte ting brukeren fremdeles må gjøre på papir. Det gjelder for eksempel å sende erklæringen fra legen sin hvis man er syk og søker om sykestipend. Dette vil kunne gjøres digitalt når tilstrekkelig sikre elektroniske ID-er med den nødvendige funksjonaliteten er utbredt i befolkningen

4.6 Kommunene

Kommunesektoren står for en stor andel av de tjenestene som offentlig sektor leverer til innbyggere og bedrifter. Kommunesektoren er derfor en viktig arena for digitalisering av offentlig sektor.

Enkelte kommuner og fylkeskommuner har kommet langt med å ta i bruk teknologiens muligheter. Bergen har vært tidlig ute med å fase ut tradisjonelle brev til fordel for digitale meldinger til innbyggerne. En rekke kommuner åpner for at innbyggerne digitalt kan melde inn feil med gatebelysning, hull i veien, tagging og liknende. Sørum kommune har laget en app som gjør at innbyggerne kan holde seg orientert om kommunen sin via smarttelefon. Kristiansand kommune gir beboerne i en gate beskjed på sms før de brøyter snø om vinteren, med tips om hvor biler kan parkeres i mellomtiden.

Digital plandialog

Med *Digital plandialog* kan berørte parter kommunisere digitalt med kommunen. Digital plandialog kan blant annet styrke den demokratiske prosessen gjennom å gi åpenhet og innsyn i plansaker, økt tilgjengelighet til saksdokumentene og mulighet for større medvirkning fra innbyggerne. Det kan i tillegg gi et bedre beslutningsgrunnlag, som igjen kan føre til færre konflikter og raskere planbehandling.

Prosjektet Digital plandialog ble gjennomført først i samarbeid mellom 12 kommuner i Vestfold og er nå aktivt i bruk i flere av kommunene der. I Oppland og Hedmark er fylkeskommunen og fylkesmannen pådrivere for at alle kommunene skal ta i bruk Digital plandialog.

Det er imidlertid et stort, uutnyttet potensial for økt digitalisering i kommunene. KS' eKommune-undersøkelse fra 2011 viser at med unntak av e-post er det et mindretall av kommuner som i stor grad bruker digitale kanaler til dialog med innbyggerne.

Samarbeid er viktig for at kommunesektoren som helhet skal gjøre gode fremskritt med IKT. Fordi kommunene i stor grad skal løse de samme oppgavene og tilby de samme tjenestene, bør det etableres mer omfattende samarbeid om fellesløsninger for kommunene. Samtidig er det nødvendig å legge bedre til rette for at kommunene kan dra full nytte av de grunnleggende digitale byggeklossene som utvikles i offentlig sektor, slik som folkeregistret, eID og digital postkasse.

Regjeringen vil vurdere måter å bidra til en utvikling der kommunenes digitalisering i større grad håndteres av kommunene i fellesskap. Kommunene bør enes om fellesskapsløsninger, som blant annet innebærer en arkitektur og standarder som kan danne en felles plattform for digitaliseringstiltak. I tillegg bør det etableres organisering, styring og finansieringsordninger som bygger opp under arbeidet med fellesløsninger.

Regjeringen og kommunesektoren er i dialog om hvordan IKT-samarbeidet bør legges opp, både internt i kommunesektoren og mellom kommuner og stat. Regjeringen har som utgangspunkt at alle offentlige virksomheter skal kunne bruke felleskomponentene. Men for at dette skal fungere i praksis, bør kommunene samordne sine behov og opptre samlet overfor de virksomhetene som tilbyr felleskomponenter.

Et mer samlende grep om IKT i kommunesektoren vil også legge til rette for bedre samordning overfor staten. Slik samordning er eksempelvis nødvendig i tilfeller hvor staten eier IKT-løsninger som kommunesektoren benytter. Eksempler på dette er Norsk helsenett, Byggsøk, Skoleporten og identitetsforvaltningen for utdanningssektoren (FEIDE) for utdanningssektoren. For at slike statlige løsninger skal gi størst mulig nytte for kommunene, er det behov for bedre samarbeid på tvers av forvaltningsnivåene.

Staten tilbyr felles saksbehandlingsløsninger på tvers av forvaltningsnivåer

Statens landbruksforvaltning (SLF) utvikler nå en felles saksbehandlingsløsning for miljøtilskudd i landbruket, og som både kommunene, fylkesmennene og SLF vil bruke ved behandling og utbetaling av tilskudd. Løsningen inneholder en felles arkivkjerne for alle nivåer, er integrert med kartløsninger hos Norsk institutt for skog og landskap og benytter i sin helhet Altinn for digital dialog med gårdbrukere og skogbrukere. Løsningen bygges opp i moduler og vil etter hvert bli utvidet til å dekke flere områder.

Eksempler på digitaliseringstiltak i forvaltningen

Digitale løsninger skal gjøre det enklere å selge eiendom

Ved salg av bolig og fritidseiendom er det behov for å hente inn en rekke offentlige dokumenter og gjøre et stort papirarbeid. Privatpersoner kan selv annonsere sin eiendom for salg, men mange kvier seg for å gjøre det fordi de mangler oversikt over prosessen og nødvendige dokumenter. Forbrukermyndighetene har tatt initiativ til å få utredet hvordan eiendomsinformasjon kan gjøres lettere tilgjengelig, i digital form, både for privatpersoner og profesjonelle aktører.

Det skal ta kortere tid å få svar på byggesøknad

Det vil være behov for mange nye boliger i årene fremover. Saksbehandlingstiden i byggeprosesser gjør at boligene ikke kan oppføres like raskt som man ønsker. Det er også nødvendig å sikre effektiv saksbehandling i forvaltningen slik at bedriftene ikke blir påført kostnader ved forsinkelse og uforutsigbarhet i behandlingen av byggesøknader.

Regjeringen vil derfor effektivisere byggesaksbehandlingen. Det skal skje blant annet gjennom enklere byggeregler og mindre byråkrati. I tillegg vil staten bidra til økt bruk av digitale verktøy i byggesaksprosessen. Direktoratet for byggkvalitet utvikler løsningen ByggSøk, som kommuner og andre aktører fritt kan benytte.

Statens kunngjøringer skal være på nett

Brønnøysundregistrene er i dag lovpålagt å kunngjøre en rekke registeropplysninger i papiravis. Dette gjelder for eksempel kunngjøringer om konkurs, åpning av gjeldsforhandlinger og tvangsoppløsninger. Brønnøysundregistrene har store kostnader knyttet til kunngjøringene. Samtidig finnes databaser på etatens nettsider, hvor allmennheten enkelt – og gratis – kan få tilgang til disse opplysningene. I 2011 var kunngjøringskostnadene 51 millioner kroner.

Kunngjøringene kan ha stor økonomisk betydning for den enkelte. Rettigheter kan gå tapt om ikke det handles innen en frist som er angitt i kunngjøringen. For profesjonelle parter er trolig kunngjøring i Brønnøysundregistrenes digitale kunngjøringspublikasjon tilstrekkelig. For mange småbedrifter og de fleste privatpersoner er det imidlertid mer usikkert om en digital kunngjøring hos Brønnøysundregistrene blir oppfattet. Kunngjøringen kan i dag fanges opp for eksempel ved tilfeldig lesning av lokalavisen. Regjeringen vil gjennomgå bestemmelsene som stiller krav om kunngjøring i papiravis. Deretter vil regjeringen vurdere om papirkunngjøringene kan opphøre, eller videreføres i forkortet versjon med henvisninger til utfyllende informasjon på nett. Kunngjøringene skal gjøres tilgjengelige for viderebruk i maskinlesbart format.

Opplysninger om skyldig årsavgift for kjøretøy skal være på nett

Før et kjøretøy kan om- eller påregistreres, må skyldig årsavgift være betalt. Toll- og avgiftsetaten er i gang med å utvikle en løsning som gjør at publikum kan hente informasjon om skyldig årsavgift for enkeltkjøretøy på www.toll.no. På denne måten vil kjøpere og selgere av kjøretøy få rask og enkel tilgang til opplysninger ved å oppgi kjøretøyets registreringsnummer. Dette blir en praktisk tjeneste for brukerne, og samtidig vil etaten slippe å bruke mye ressurser på denne typen henvendelser.

Oblater på kjøretøy er ikke lenger nødvendig

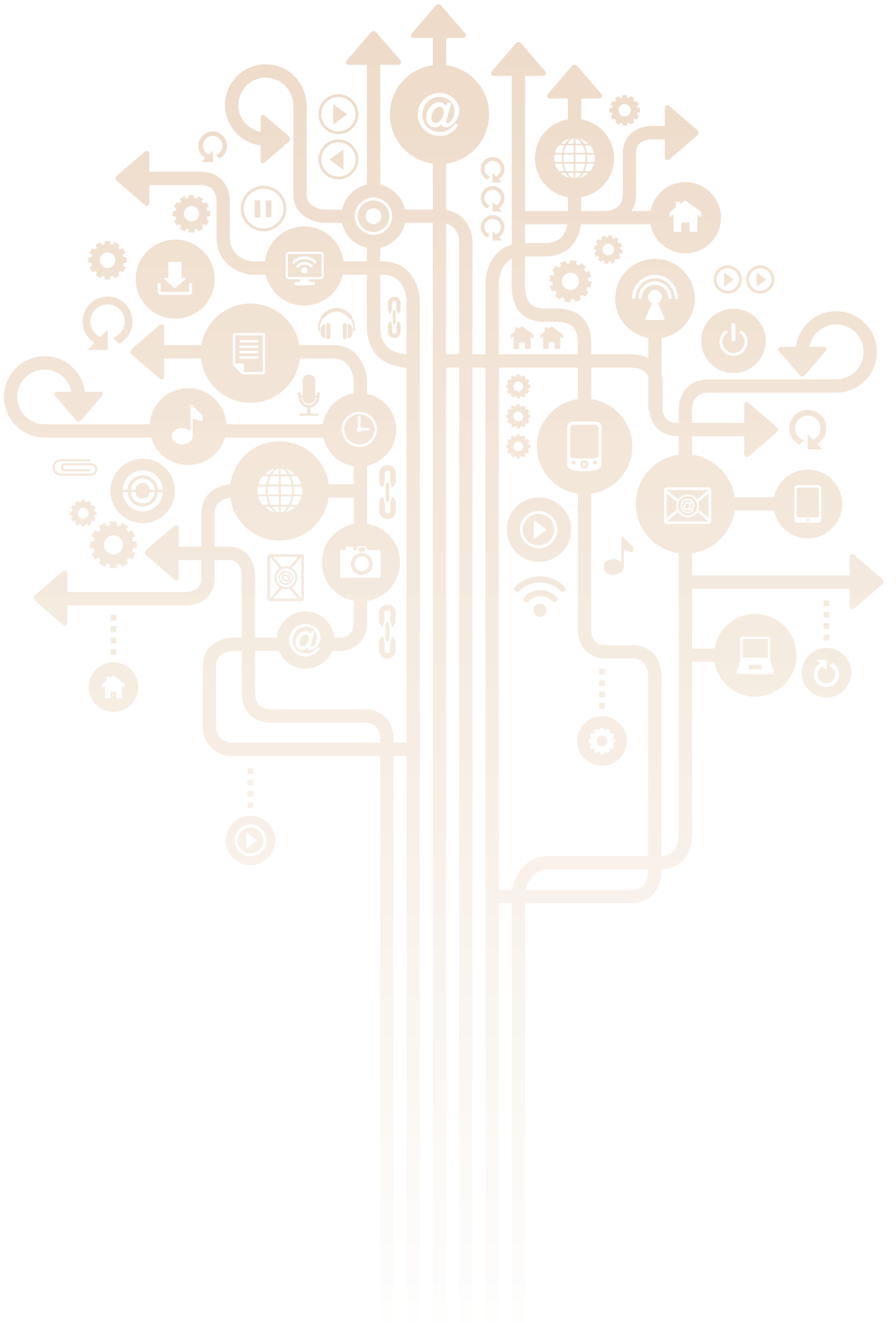
I dag må man feste på et kontrollmerke (oblat) på bilskiltene for å dokumentere at man har betalt veiavgiften. Oblatene er bevis på at kjøretøyet er i lovlig bruk. Statens vegvesen har utviklet og tatt i bruk nye og mindre ressurskrevende kontrollmetoder for å luke ut kjøretøy som ikke har nødvendig godkjenning for å ferdes i trafikken. Disse metodene var ikke tilgjengelige da oblatordningen ble innført i 1993. Regjeringen tar derfor sikte på å avvike oblatordningen. Dette vil bidra til et mer publikumsvennlig tilbud og mer effektiv ressursutnyttelse.

BarentsWatch skal være kilden til informasjon om kyst- og havområdene

BarentsWatch skal bli et helhetlig overvåkings- og informasjonssystem som gjør informasjon og karttjenester lettere tilgjengelig for myndigheter, beslutningstakere og allmenne brukere.

BarentsWatch er en informasjonssportal som skal være tilgjengelig for alle. Portalen etableres i 2012 og vil samle og tilgjengeliggjøre data som i dag er spredt på et stort antall kilder, etter hvert fra alle de 27 statlige etater og forskningsinstitusjoner som i dag deltar i prosjektet. Gjennom bruk av de nyeste teknologiske løsninger vil BarentsWatch gi tilgang til en unik sammenstilling av kunnskap og aktivitet i havområdene våre, formidle et bedre faktagrunnlag og et mer helhetlig bilde av aktivitet og tilstand i kyst- og havområdene. BarentsWatch-portalen dekker følgende temaområder: 1) Klima og miljø, 2) Sjøtransport, 3) Marine ressurser, fiskeri og havbruk 4) Olje- og gassaktivitet, 5) Suverenitets-håndhevelse/Hav- og sjørett.

På sikt er ambisjonen også å gi offentlige myndigheter med maritimt ansvar et lukket system med et felles situasjonsbilde for effektiv operasjonell innsats. To tjenester til den lukkede delen er foreløpig under utvikling og vil være klar i løpet av 2012, hvorav den ene tjenesten vil sikre at Hovedredningscentralen automatisk får inn i egne systemer data fra Kystverket til bruk i søk- og redningsoperasjoner. Dette er data som i dag må søkes opp og legges inn manuelt. Også denne etatsinterne delen av BarentsWatch kan bli utviklet gradvis i årene fremover.



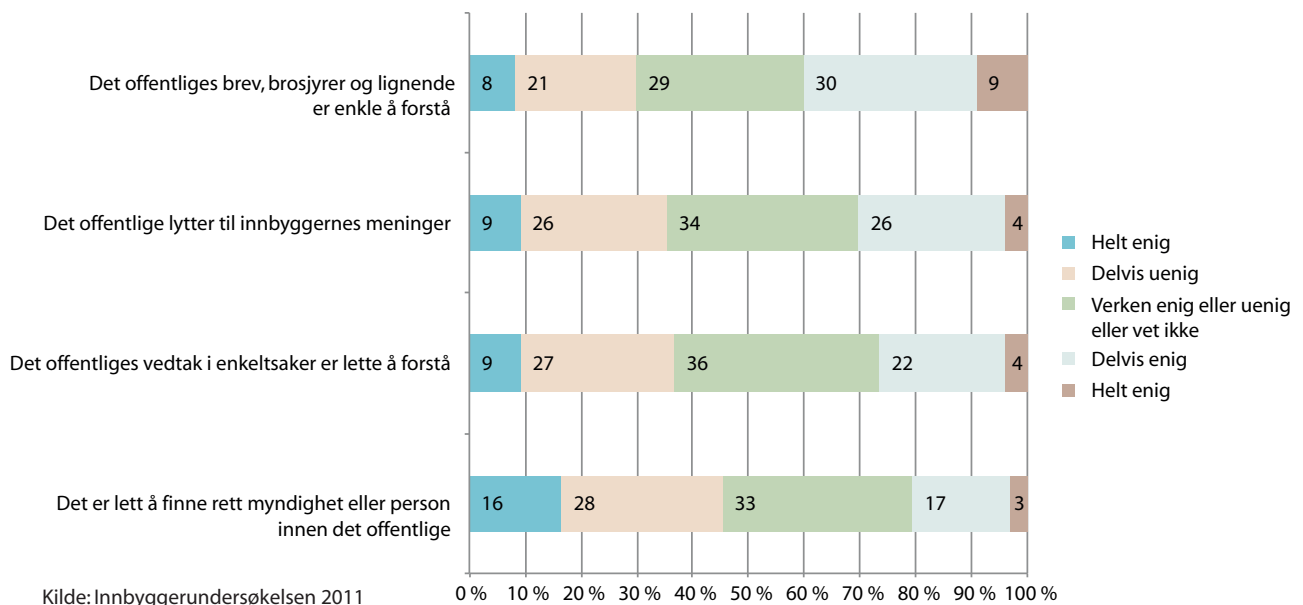
5 Et bedre møte med det offentlige

Digitalisering vil gjøre det enklere og raskere for brukeren å forholde seg til forvaltningen. Det vil gjøre det enklere å samordne informasjon og tilby helhetlige tjenester. Brukeren vil for eksempel slippe å oppgi de samme opplysningene flere ganger. Digitale tjenester vil i tillegg være tilgjengelige døgnet rundt, og man kan bruke tjenestene fra sin egen mobiltelefon eller pc-en hjemme. Brukeren vil dessuten få raskere svar.

Kontakten med brukerne skal være rask og forståelig og gjennomføres på en respektfull måte. Et godt møte med det offentlige betyr i noen tilfeller at brukeren slipper å gjøre noe aktivt for å ivareta sine rettigheter og plikter. Et eksempel på dette er barnetrygden som i de fleste tilfeller utbetales automatisk. Et annet eksempel er innføringen av elektronisk helsefrikort, som gjør at man slipper å søke om å få refundert penger når man har betalt mer enn beløpsgrensen.

Demokratisk kontroll og engasjement i samfunnsutviklingen krever en åpen forvaltning som gir innsyn, som deler kunnskapen sin med andre og som lytter til synspunktene fra de som blir påvirket av avgjørelsene.

Statens kommunikasjon skal være preget av åpenhet. Statlige virksomheter skal ha en aktiv dialog med innbyggerne om tjenesteutvikling og politikkutforming. Kunnskap om det som gjøres i forvaltningen, skal være lett tilgjengelig for alle og slik at flest mulig kan forstå og bruke kunnskapen. Det skal legges vekt på hvordan innbyggerne opplever det offentlige tjenestetilbudet – fra enkle spørsmål på telefon til mer langvarige og sammensatte tilbud. Det offentlige skal ta utgangspunkt i brukernes ønsker og behov i utviklingen av offentlige tjenester. På den måten setter det offentlige brukeren i sentrum.



Sosiale medier i forvaltningen

Forvaltningen skal nå frem til mange ulike målgrupper med til dels kompliserte budskap. I sosiale medier kan man nå nye målgrupper, kommunisere på nye måter, få raskere respons fra brukere og publikum og vise en annen side av offentlig virksomhet enn i tradisjonelle medier. For eksempel har Utrykningspolitiet (UP), som har 38 000 følgere på Facebook, erfart at de kan nå de unge bilistene bedre på Facebook enn gjennom de tradisjonelle kommunikasjonskanalene. Sosiale medier kan også anvendes som virksomhetsinterne arbeidsverktøy. Det har dessuten vært gjennomført enkelte nettbaserte offentlige høringer ved hjelp av sosiale medier, for eksempel Nasjonal helse- og omsorgsplan (Meld. St. 16 (2010-2011)). En kartlegging gjennomført av Difi i 2011 viser at mange direktorater og forvaltningsorganer jobber med strategier og retningslinjer for bruk av sosiale medier.

5.1 Staten skal tilby elektronisk faktura

Alle innbyggere som ønsker det, skal få tilbud om å få faktura fra staten i nettbanken sin. Alle relevante statlige virksomheter skal derfor tilby elektronisk faktura. Statlige virksomheter skal så langt mulig også tilby avtale om automatisk trekk på tjenester som egner seg for dette. Innbyggerne bør slippe å inngå avtale om elektronisk faktura med hver enkelt statlig virksomhet. På sikt bør elektronisk faktura i nettbanken være den normale måten å motta regninger fra staten på, og papirregning noe du må be om å få. Regjeringen vil legge til rette for at elektronisk faktura blir den foretrukne måten å motta regninger fra staten til innbyggere med nettbank. Regjeringen vil ta initiativ overfor bankene om å etablere elektronisk faktura som standardvalg fra staten.

Universell utforming av IKT i statsforvaltningen

Universell utforming av IKT betyr at IKT-løsningene kan benyttes av flest mulig. Ved å tilstrebe én løsning som alle kan bruke, reduserer man behovet for kostbare spesialtilpasninger, samtidig som man øker muligheten for samfunnsdeltakelse for alle på like vilkår. Krav til universell utforming er allerede delvis innarbeidet i Difis kvalitetskriterier for offentlige nettsider.

5.2 Innbyggere skal få hjelp til å finne fram til rett myndighet

Det skal være enkelt for innbyggere og næringsliv å finne fram i forvaltningen og til riktig digital tjeneste. Forvaltningen skal være oversiktlig og bruke betegnelser og uttrykk om seg selv som gjør det enklere for folk å vite hvilken virksomhet de har med å gjøre. Det er virksomhetenes ansvar å veilede brukeren. Om brukeren må ha kontakt med mange ulike virksomheter i ett og samme ærend, skal virksomheten gi veiledning om hele prosessen og informere om hvor brukeren skal henvende seg videre.

Statlige virksomheter skal så langt det er hensiktsmessig samordne sin informasjon med andre relevante statlige virksomheter, slik at informasjonen fremstår helhetlig for mottakeren. Difi vil tilby en overordnet veiviserfunksjon på nett som gir enklere tilgang til informasjon og tjenester fra offentlige virksomheter på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer. Veiviserfunksjonen skal bidra til at brukerne på en effektiv måte kan og vil ta i bruk det digitale tjenestetilbudet.



Elektronisk tinglysning av eiendom

Tinglysning er en offentlig registrering av for eksempel pant og avtale om rettigheter og forpliktelser mellom parter i forbindelse med kjøp av fast eiendom eller boretter. I dag må brukerne sende papirdokumenter til Statens kartverk når de kjøper eiendom. Kartverket har igangsatt et pilotprosjekt for elektronisk tinglysning. Pilotløsningen som er iverksatt gjennom flere faser de siste årene anses som vellykket, og det er betydelig pågang og interesse for elektronisk tinglysning fra banker og meglere. En samfunnsøkonomisk analyse og gevinstberegning gjennomført blant annet av Direktoratet for økonomistyring (DFØ) i 2008 viser en betydelig samfunnsgevinst på netto nåverdi på minimum 400 millioner kroner (2007-kroner) ved overgang til mer elektronisk tinglysning.

5.3 Brukerne skal være med på å utvikle fremtidens digitale forvaltning

Staten skal jevnlig spørre brukerne om hva de synes om kvalitet og tilgjengelighet på statlige tjenester. Statlige virksomheter skal informere om resultatene av sine brukerundersøkelser på egne nettsider. Dataene skal gjøres tilgjengelig i maskinlesbare formater, slik at informasjonen kan brukes i andre sammenhenger. I utviklingen av nye og eksisterende digitale løsninger skal ulike brukere trekkes inn når løsningene planlegges.



Innbyggerundersøkelsen

I Innbyggerundersøkelsen svarer et representativt utvalg av innbyggere på spørsmål om offentlige tjenester. Gjennom undersøkelsen får offentlige virksomheter mer detaljert informasjon om brukernes opplevde kvalitet på tjenester fra det offentlige. Informasjonen gir muligheter for videreutvikling av tjenestene etter brukernes behov og ønsker. Regjeringen vil gjennomføre Innbyggerundersøkelsen jevnlig.

Staten vurderer jevnlig kvaliteten på offentlige nettsider

Difi arbeider for å øke kvaliteten på kommunale og statlige nettsider. En sentral del av dette arbeidet er regelmessige vurderinger av kvaliteten på om lag 700 offentlige nettsider.

Kvalitetsvurderingene gir viktig informasjon om status og utvikling av gode, offentlige nettsider. Kvalitetsvurderingen gjennomføres jevnlig, og følges opp med en årlig konferanse og et faglig nettverk.

Klart språk i Utlendingsdirektoratet

FØR

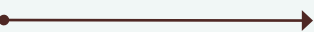
Herboende referanseperson



NÅ

Den personen du søker familieinnvandring med

Din begjæring om utsatt iverksettelse er ikke tatt til følge



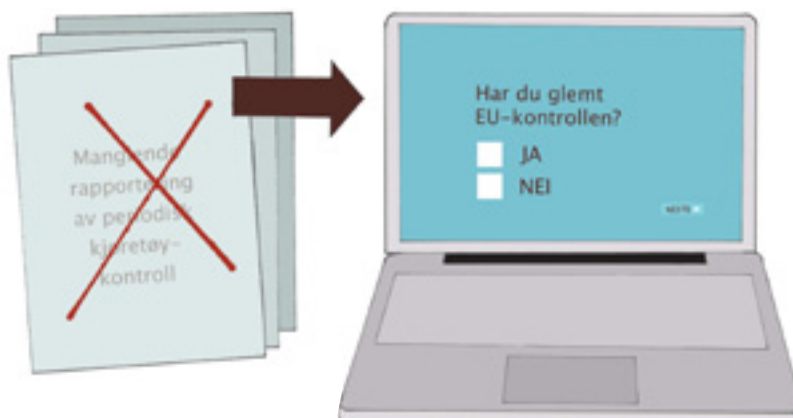
Du har ikke lov til å være i Norge mens vi behandler klagen din

5.4 Forvaltningen skal skrive klart og forståelig

For å lykkes med en god, digital forvaltning må de digitale selvbetjeningsløsningene være forståelige og enkle å ta i bruk. Det er et mål at statlige nettløsninger skal ha et klart og forståelig språk og være brukervennlige.

1 av 3 nordmenn synes det er vanskelig å fylle ut offentlige skjemaer. Statlige virksomheter skal føre et korrekt, godt og klart språk som kan forstås av alle. Offentlige ansatte skal få tilbud om å gå på aktuelle kurs, og få tilbud om språkfaglig hjelp til å skrive brev og informasjon klart og forståelig. Egne tiltak vil bli rettet mot ledere i departementene. Det skal i tillegg utvikles en metodikk for å teste brev, skjemaer og nettløsninger på relevante brukere før de sendes ut eller tas i bruk.

Lov- og forskriftstekst er ofte vanskelig tilgjengelig for dem som skal bruke regelverket. Hvis vi gjør lov- og forskriftstekster mer forståelige, vil det bli enklere for innbyggerne og næringslivet å forstå hva de må forholde seg til. Det kan spare ressurser både i privat og offentlig sektor og styrke rettssikkerheten for innbyggere og næringsliv. Derfor skal lover som er spesielt viktige for innbyggerne, identifiseres. Deretter vil det bli vurdert hvordan regelverket kan bli mer forståelig. I tillegg vil det vurderes hvordan språkarbeidet kan bli en naturlig del av arbeidet med nye lover og forskrifter.



Klart språk i Statens vegvesen

Etter at Statens vegvesen endret teksten i brevet om EU-kontroll som sendes 750 000 nordmenn hvert år, fikk de 40 prosent færre henvendelser om EU-kontroll på grunn av uklart språk. Undersøkelsen viste også at tiden mottakeren brukte på å lese brevet i snitt, gikk ned med 40 prosent.

Kilde: Statens vegvesen

Klart lovspråk

Nærmere 90 prosent av innbyggerne mener at både de selv og staten kunne spare tid og penger om tekst i lover og forskrifter hadde vært enklere å forstå.

Kilde: Synovate for Difi, 2011

5.5 Forenkling for næringslivet

Regjeringen har satt et ambisiøst mål for forenkling rettet mot næringslivet. Innen utgangen av 2015 skal belastningene på det norske næringslivet være redusert med 10 milliarder kroner. Dette er en høy ambisjon som vil kreve et godt og tett samarbeid mellom forvaltningen og næringslivet. Blant de viktigste bidragene til forenklingsarbeidet er omlegging til elektronisk rapportering og utvikling av gode elektroniske tjenester til næringslivet. Samordning av offentlige krav er også et viktig bidrag til å forenkle hverdagen for bedriftene. På denne måten slipper bedriftene å gjenta rapportering av informasjon. Videre vil man vurdere å fjerne eller endre eksisterende regler og oppgaver. Også nye forslag til regler og tiltak må vurderes opp mot regjeringens mål om forenkling og hensynene til små og mellomstore bedrifter.

5.6 Forvaltningen skal gi god informasjon om saksgang, klagemuligheter og behandlingstid

All kommunikasjon med innbyggerne skal utformes slik at det er lett å forstå hva saken gjelder, hva vedtaket innebærer i praksis, grunngivelsen for vedtaket, hvor man kan finne mer informasjon, og hvor og hvordan man kan klage. I innbyggerundersøkelsen 2010 kom det fram at relativt mange synes det er vanskelig å fremføre en klage til statlige virksomheter. Regjeringen vil derfor kartlegge informasjonen om klagemuligheter fra statlige virksomheter. Regjeringen vil også kartlegge hvor godt statlige virksomheter informerer brukerne om vente- og saksbehandlingstider.

Forvaltningen lytter til næringslivet

God dialog med næringslivet og næringsorganisasjonene er en grunnleggende forutsetning for å lykkes med forenklingsarbeidet. Det legges derfor stor vekt på å ha kontinuerlig kontakt med næringslivet, både gjennom næringsorganisasjoner og enkeltbedrifter. Det er kommet innspill til forenklinger på nettstedet www.enklereregler.no.

I arbeidet med å videreutvikle Altinn er brukerinvolvering viktig. Brukergruppene tas med på råd i en tidlig fase av arbeidet med å identifisere nye tjenester eller områder der Altinn kan tas i bruk.

5.7 Offentlige data skal være tilgjengelige og kunne brukes i nye sammenhenger

Regjeringen vil legge bedre til rette for at offentlig informasjon blir gjort tilgjengelig, slik at den kan brukes videre på nye måter og i nye sammenhenger. Ved å tilgjengeliggjøre data inviterer man næringsliv og sivilsamfunn med i arbeidet med å tilby innbyggerne gode offentlige tjenester og utvikle disse videre. Meteorologisk institutt har for eksempel gjort tilgjengelig data for bruk i tjenester, slik som apper til mobiltelefoner eller nettsider. Tilgjengeliggjøring av data i egnede formater og på en kostnadseffektiv måte blir enklere og rimeligere hvis det inkluderes i etatens utviklingsplaner fra starten av og blir en integrert del av et system, og ikke krever kostbar nyutvikling i etterkant. Dette vil også understøtte integrerte helhetlige netjtjenester som forvaltningen i fremtiden kan tilby publikum, slik som selvbetjeningsløsninger hvor fagdata vil kunne understøtte de ulike valg man kan gjøre.

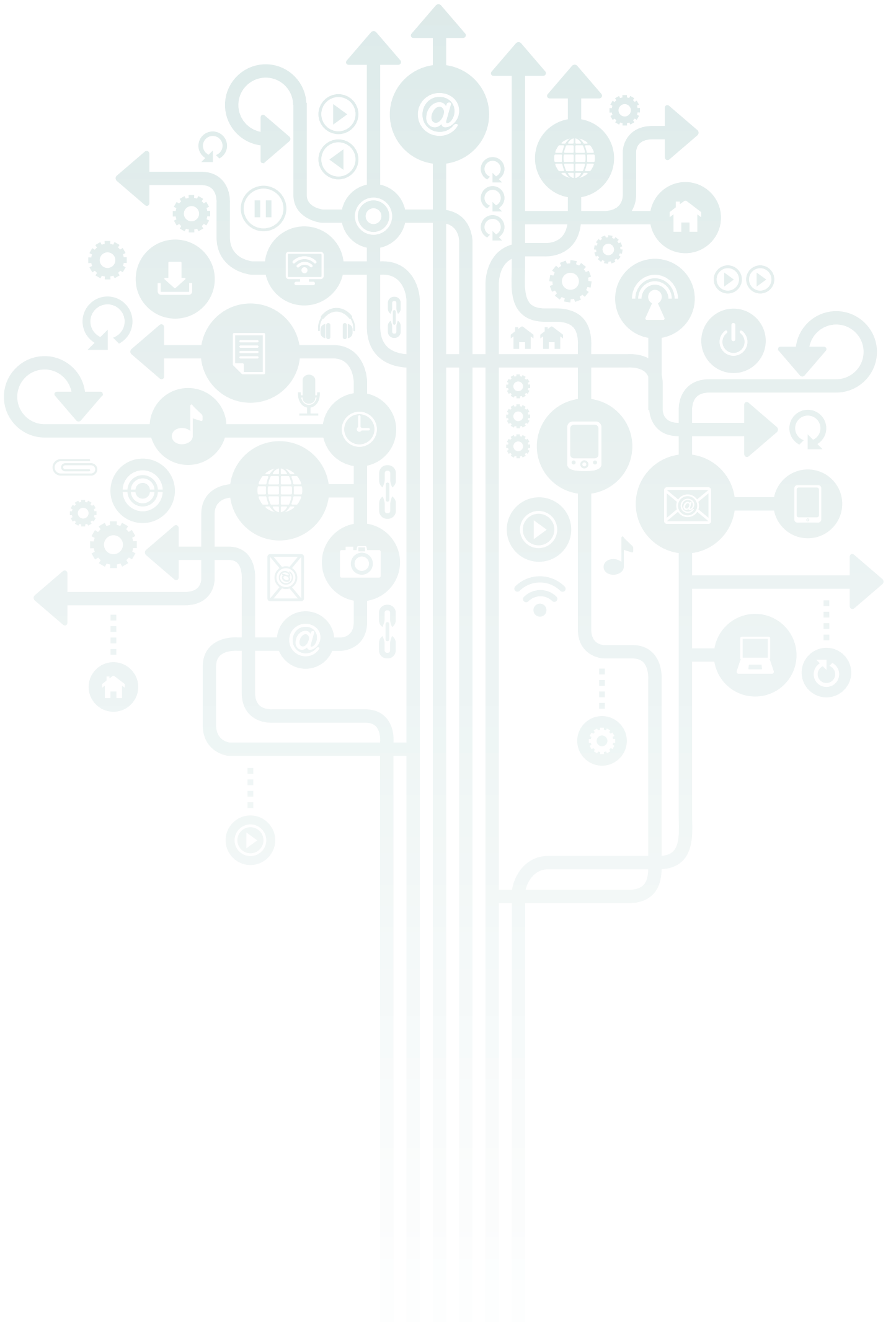


Yr.no

Yr.no er den største værtjenesten i Norge og tilbyr værmeldinger for over ni millioner steder i hele verden via både nettsider og apps til mobiltelefoner. 56 prosent av norske nettbrukere bruker Yr.no hver uke (Synnovate, desember 2011). Yr.no er et samarbeid mellom Meteorologisk Institutt og NRK og bygger på data som er gjort tilgjengelig for fri bruk fra instituttet.

Data.norge.no

Difis arbeid med å drifte og videreutvikle nettstedet data.norge.no, og relaterte tjenester, er et viktig element i regjeringens strategi knyttet til tilgjengeliggjøring av offentlige data. Data.norge.no er et nettsted hvor offentlige etater kan registrere datasett som er tilgjengelige for viderebruk.

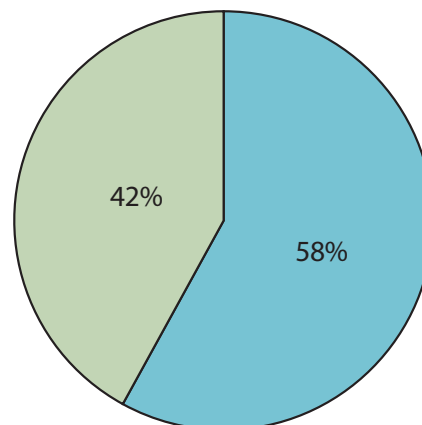


6 Bedre oppgaveløsning og ressursbruk internt i forvaltningen

Digitalisering av forvaltningen kan både effektivisere og forbedre forvaltningen. Økt brukertilgjengelighet og gode digitale tjenester vil føre til at kvaliteten på informasjonen som kommer inn, blir bedre. Samtidig vil digitalisering gjøre det mulig å automatisere prosesser som man tidligere måtte utføre manuelt. Det er tid spart både for forvaltningen og for brukeren. For eksempel har både Skatteetaten og Lånekassen erfart at digitalisering av prosesser reduserer kostnader internt, samtidig som tjenestene kan utføres enklere og raskere for brukeren.

Offentlige virksomheter utfører en rekke funksjoner. Noen av funksjonene er særegne for den enkelte virksomhet, men mange funksjoner er grunnleggende like på tvers av virksomheter. Det kan spares kostnader ved å sørge for en sentral styring og koordinering av virksomhetene, slik at ikke alle trenger å finne opp hjulet på nytt hver gang. En del oppgaver kan løses mer effektivt samlet enn ved at hver virksomhet har egne løsninger. Mulighetene for effektivisering gjennom standardisering, koordinering eller sentralisering må imidlertid vurderes opp mot behovet for fleksible og tilpassede løsninger for den enkelte virksomhet.

I digitaliseringsarbeidet skal man ta hensyn til mål om spredning av kompetansearbeidsplasser utover landet og unngå sentralisering av statlige arbeidsplasser. Samtidig åpner sentralisering av funksjoner i enkelte tilfeller opp for oppbygging av kompetansemiljø og kompetansearbeidsplasser utenfor de største byområdene.



- Jeg mener det offentlige sløser med ressursene
- Jeg mener det offentlige ikke sløser med ressursene

Kilde: Innbyggerundersøkelsen 2011

Ansvaret for utvikling og digitalisering ligger hos den enkelte virksomhet og leder i offentlig sektor. Det krever strategisk kompetanse om utvikling ved hjelp av IKT på både departements- og virksomhetsnivå. Kontinuerlig læring for den enkelte ansatte er vesentlig for å videreutvikle forvaltningen og gode tjenester til brukerne.

«En del oppgaver kan løses mer effektivt samlet enn ved at hver virksomhet har egne løsninger»



6.1 IKT-driften i staten skal effektiviseres

Selv om ulike statlige virksomheter kan ha forskjellige IKT-systemer for å løse sine spesifikke faglige oppgaver, er det likevel en del av disse systemene og funksjonene som er like på tvers av alle virksomheter. Det kan derfor være smart å kjøpe inn slike systemer for staten som helhet og løse en del av de tverrgående IKT-funksjonene i en felles virksomhet. Regjeringen er derfor i ferd med å gjennomgå og vurdere hvordan administrative støttefunksjoner for IKT i staten løses i dag, og om de kan løses mer effektivt ved etablering av felles støttefunksjoner. I forbindelse med gjenoppbyggingen av regjeringskvartalet vil også regjeringen vurdere hvordan de administrative støttefunksjonene i departementene kan organiseres mest mulig effektivt.

Direktoratet for økonomistyring (DFØ)

DFØ er statens ekspertorgan for økonomi- og virksomhetsstyring. DFØ skal blant annet oppnå stordriftsfordeler for staten ved å tilby standardiserte systemløsninger innenfor budsjett og regnskap, samt lønns- og personaladministrasjon. Det er blitt beregnet at DFØs etablering av fellestjenester for lønn og regnskap har gitt besparelser på godt over 100 millioner kroner i året. DFØ benyttes av flertallet av statlige virksomheter. Det kan gi ytterligere kostnadsbesparelser om flere statlige virksomheter benytter DFØs fellestjenester. Samtidig må hensynet til stordriftsfordeler avveies mot kundenes individuelle behov og deres valgfrihet til å benytte de lønns- og regnskapssystemer de selv finner mest egnet. DFØ søker å kombinere stordriftsfordeler og individuelle behov gjennom å tilpasse tjenestene til ulike kundegrupper.

Første del av sesjonen er på nett

Tidligere kalte forsvaret inn vernepliktige til et fysisk lokale for å gjennomføre første del av sesjonen. Nå kan man gjennomføre denne delen av sesjonen på nettet. Det sparer forsvaret for mye ressurser, og vernepliktige sparer tid.

6.2 Statsetater skal sende dokumenter digitalt seg imellom

Når statlige virksomheter skal utveksle dokumenter, skrives dokumentene ofte ut og sendes med post eller egne bud. Regjeringen vil at digitalt førstevalg også skal gjelde internt i staten. Det vil spare ressurser til skanning, porto og manuelt arbeid, tid i postgang og samtidig skåne miljøet. Regjeringen tar derfor sikte på at alle statlige virksomheter skal etablere et system for sikker digital dokumentutveksling internt. Dette krever såkalte virksomhetssertifikater, som er en elektronisk ID for en virksomhet. I praksis betyr det at dokumentene blir sendt digitalt på en sikker måte mellom ulike virksomheter. Det skal arbeides videre med å avklare hvilke kategorier av dokumenter som skal utveksles digitalt, og hvordan et opplegg for digital dokumentutveksling kan innrettes. Staten vil også legge til rette for at kommuner på en enkel måte kan kobles på og bli en del av infrastrukturen etter hvert. Dette krever imidlertid at kommunesektoren er samordnet.

6.3 Leverandører skal sende faktura til staten elektronisk

Årlig mottar staten om lag 4,5 millioner fakturaer fra sine leverandører. Så mye som 90 prosent av disse fakturaene mottas i papirformat og skannes. Dette innebærer at det er mye tidkrevende behandling av fakturaene. Ved at faktura kan sendes elektronisk, helt fra avsenders IKT-system og inn til mottakers IKT-system, vil begge parter slippe manuell behandling, og dermed spare store kostnader. Regjeringen arbeider med en gjennomgripende omlegging til elektronisk faktura i hele offentlig sektor. Fra 1.7.2012 vil staten stille krav om elektronisk faktura i alle nye kontrakter som inngås med leverandører. Små leverandører vil kunne benytte nettbaserte løsninger (webfaktura-portaler) for å sende faktura til statlige virksomheter.



Den samfunnsøkonomiske gevinsten ved å innføre elektronisk faktura på standardformat på alle inngående fakturaer til statlige virksomheter, anslås å være 1,9 milliarder kroner over 15 år. Det viser en rapport fra FAD i 2011. Gevinstene knytter seg til redusert tid for staten, som mottar fakturaene, og redusert tidsbruk og porto for de som sender fakturaene. Selskapet Metier utførte i 2011 liknende beregninger for kommunal sektor. Deres rapport viser at innføring av elektronisk faktura i kommunal sektor kan gi kommunal sektor gevinst på inntil 1,4 milliarder kroner over 15 år.

Kilder: "Samfunnsøkonomisk analyse av å innføre elektronisk faktura (e-faktura) i staten"

Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet, 2011

"Samfunnsøkonomisk analyse: Innføring av elektronisk faktura i kommunal sektor"

Metier, 2011

6.4 Statlige anskaffelser skal samordnes der det gir gevinster

Det offentlige kjøper varer og tjenester for cirka 400 milliarder kroner hvert år. Staten står for cirka halvparten av dette. Hvordan de blir utført, har mye å si både for statens kostnader og for markedet staten kjøper fra. Samordning av statlige anskaffelser har vært praktisert lenge, men først og fremst sektorvis. Om staten samordner anskaffelsene, og i større grad benytter digitale verktøy i anskaffelsesprosessene, kan det gi gevinster i form av lavere priser, bedre anskaffelser og mer effektiv organisering. Helseforetakenes innkjøpselskap (HINAS) har for eksempel anslått innsparinger på cirka 30 prosent gjennom felles rammeavtaler på medisinsk forbruksmateriell og på cirka 20 prosent gjennom felles rammeavtaler på støttetjenester. Samtidig er det viktig å sikre at mindre virksomheter kan delta i konkurransen om statlige innkjøp, både av hensyn til å styrke konkurranse og innovasjon.

Regjeringen vil gjennomgå og vurdere ulike modeller for samordning og organisering av statlige innkjøp. Regjeringen vil dessuten vurdere økt bruk av digitale løsninger som et virkemiddel for bedre og mer effektive anskaffelsesprosesser i staten.

6.5 Offentlige anskaffelser skal bli enklere og mer effektive

Riksrevisjonen har gjennom flere år avdekket brudd på anskaffelsesregelverket. En av årsakene er at regelverket er komplisert. Det er derfor behov for å vurdere om regelverket bør forenkles. I desember 2011 la EU-kommisjonen frem forslag til nye direktiver, som er ment å være noe mer fleksible og bedre tilpasset nye utfordringer. I forbindelse med spørsmålet om gjennomføring av direktivene, vil regjeringen vurdere forenkling av hele det norske anskaffelsesregelverket.

Videre viser kartlegginger av offentlig sektors anskaffelsespraksis at det ikke gjøres gode nok analyser av behovet før anskaffelsene gjennomføres. Grundigere behovsanalyser og vurderinger av eksempelvis miljømessige konsekvenser og kostnadene i løpet av en anskaffelses levetid, såkalte livssyklus-kostnader, kan gi både besparelser og bedre kvalitet på anskaffelsene. Regjeringen vil gjennomføre pilotprosjekter hvor man legger vekt på grundig arbeid og behovsanalyser i forkant av anskaffelsen. Regjeringen satser dessuten aktivt på en overgang til digitale innkjøpsprosesser og e-handel som et av virkemidlene for effektivisering.

«Årlig mottar staten om lag 4,5 millioner fakturaer fra sine leverandører. Så mye som 90 prosent av disse fakturaene mottas i papirformat og skannes»

6.6 Kompetansearbeidet i staten skal videreutvikles og samordnes

Statlige virksomheter bruker cirka to milliarder kroner årlig på kompetanseutvikling, slik som kurs, seminarer og konferanser. Mer enn halvparten av opplæringsaktivitetene er enten av felles og tverrfaglig karakter eller har temaer som er aktuelle for flere virksomheter. Regjeringen vil derfor videreutvikle det sentrale arbeidet med digitale opplæringsprogrammer, såkalte e-læringsprogrammer, i temaer som er felles for forvaltningen.

Departementene skal være aktive pådrivere for utvikling og digitalisering av offentlig forvaltning. Mange utviklings- og kompetanseutfordringer er felles for alle departementene. Det bør derfor vurderes hvordan departementene kan oppnå effektivisering, økt kvalitet og bedre resultater gjennom sterkere samordning og en helhetlig tilnærming til kompetanseutvikling. Det er særlig behov for økt digital kompetanse. Videre er det viktig å styrke opplæringen i og utviklingen av kompetanse innen områder som forvaltningskunnskap, analyse, samt organisering, styring og ledelse.

6.7 Informasjon om kvalitet og resultater skal være tilgjengelig

Norge er blant de land som bruker mest ressurser på offentlige tjenester. I enkelte store og viktige sektorer finnes det etter hvert mye og god informasjon både om kvalitet, resultater og ressursbruk. Staten har dessuten gjennom prosjektet *Statlig ressursbruk og resultater* (Statres) utviklet statistikk om hvor mye staten bruker, og hva ressursene gir av aktiviteter og tjenester i de forskjellige statlige virksomhetene. Regjeringen vil fortsette med å dokumentere kvaliteten på tjenester som leveres innbyggerne, slik at det blir lettere å vurdere hvor mye vi får ut av de ressursene vi bruker for å yte disse tjenestene. Det vil både gi bedre informasjon til eierne om hvordan de bør innrette aktivitetene og tjenestene sine, og bedre informasjon til brukere og offentligheten om tjenestene i forvaltningen.



Felles krav til IKT-relaterte investeringer i staten

- For å oppnå bedre og mer helhetlige digitale tjenester er det utformet felles krav til alle IKT-relaterte investeringer i staten. De omfatter krav til samordning og styring (særlig i planleggingsfasen), bruk av overordnede arkitekturprinsipper, forvaltningsstandarder og felleskomponenter, krav til informasjonssikkerhet og krav om å legge til rette for viderebruk av offentlig informasjon.
- Difi har etablert prosjektveiviseren.no, som er et nettbasert veiledningsopplegg for planlegging og gjennomføring av IKT-relaterte investeringer i offentlig sektor. Der vil en også finne statens felles krav på IKT-området. Difi vil videreutvikle prosjektveiviseren med tydeligere anbefalinger om faseinndeling, beslutningspunkter og tilhørende maler.
- Investeringer med antatt kostnad over 750 millioner kroner underlegges ekstern kvalitetssikring. Kvalitetssikringen gjennomføres på to stadier i prosjektets planlegging (KS1 og KS2).

6.8 Gevinstene av tiltakene i digitaliseringsprogrammet skal realiseres

Innføring av IKT-løsninger er potensielt svært lønnsomt for samfunnet, fordi gevinstene langt kan overstige kostnadene. Dette potensialet blir imidlertid ikke alltid realisert. Det er særlig krevende med finansiering og gevinstrealisering av prosjekter på tvers av sektorer og virksomhetsgrenser, fordi kostnader oppstår ett sted, mens gevinstene realiseres mange steder eller kommer til ulik tid i sektorene.

Regjeringen vil legge vekt på at det lages gode gevinstplaner allerede ved planlegging av IKT-prosjekter i staten og at planene følges opp etter at IKT-løsningene er tatt i bruk. Gevinstene kan ha form av reduserte kostnader eller økt kvalitet på tjenestene. I begge tilfellene bør det utarbeides planer for å måle og realisere gevinstene. Når gevinstene tar form av reduserte kostnader, må en ta stilling til hvordan gevinstene skal anvendes.

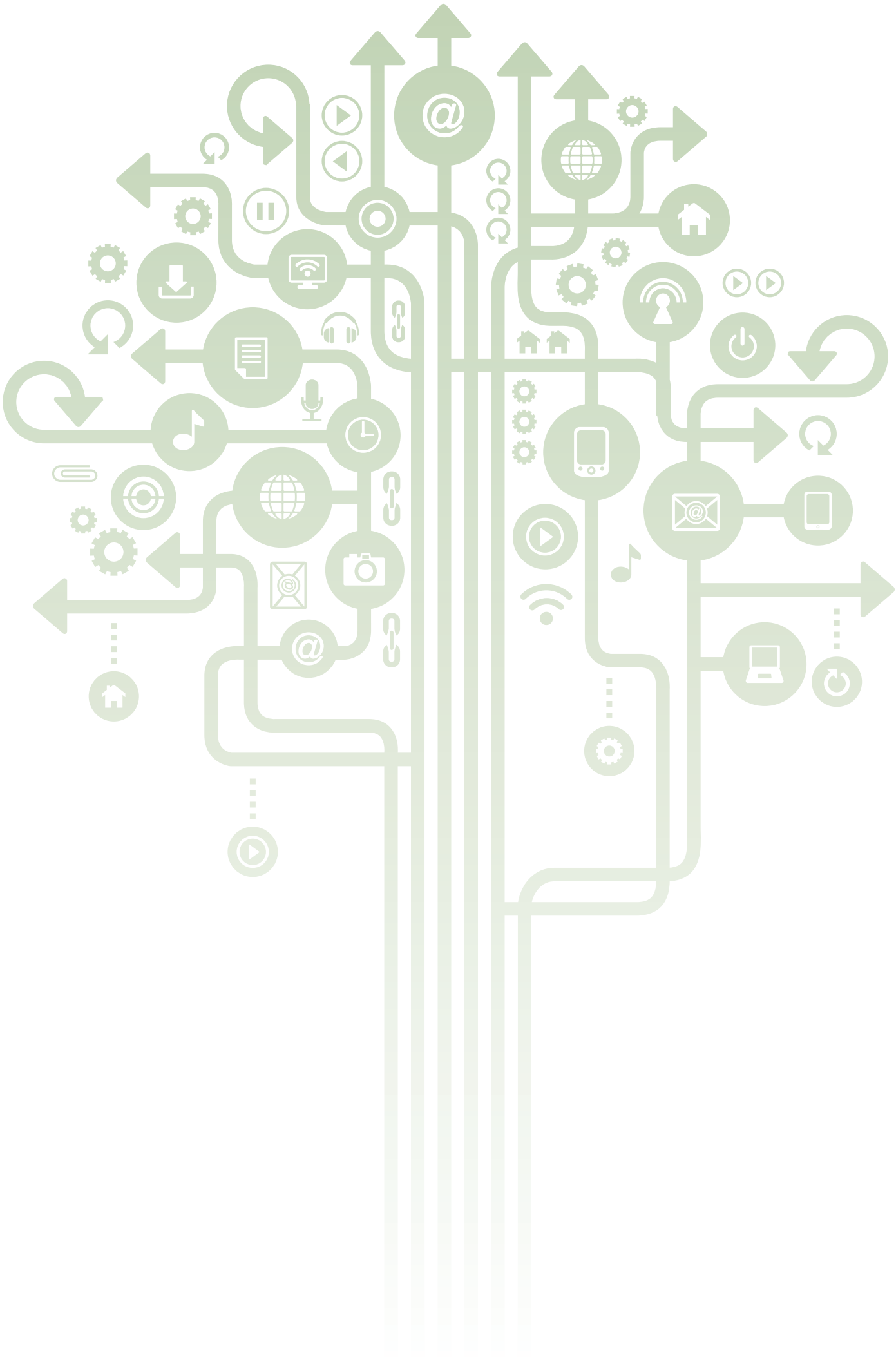
Arkitekturprinsipper i statlige IKT-løsninger

Regjeringen legger til grunn at statlige virksomheter skal bruke følgende prinsipper i planleggingen av nye IKT-løsninger eller ved vesentlig ombygging av eksisterende løsninger:

- Tjenesteorientering: IKT-systemer skal bygges opp som en samling av grensede delsystemer som legger til rette for mest mulig gjenbruk.
- Interoperabilitet: IKT-systemer må kunne utveksle og dele data og informasjon med andre systemer gjennom standardiserte grensesnitt.
- Tilgjengelighet: Elektroniske brukertjenester skal være universelt utformet, og brukerne skal kunne bruke dem uavhengig av tid, sted og kanal.
- Trygghet: Informasjon og tjenester skal tilfredsstillende krav til konfidensialitet, kvalitet og tilgjengelighet.
- Åpenhet: Offentlige IKT-systemer skal være basert på åpne eller godkjente standarder. Systemene skal ikke sette spesielle krav til teknologi hos brukerne.
- Fleksibilitet: Forvaltningen skal etablere og utvikle IKT-systemer på en slik måte at de er forberedte på endringer i bruk, innhold, organisering, eierskap og infrastruktur.
- Skalerbarhet: IKT-systemer skal være forberedt på endringer i tallet på brukere, data-mengde og livslengden til tjenesten.

Forvaltningsstandarder

For å lykkes med å digitalisere offentlige sektor må vi bygge IKT-løsninger som kan kommunisere med hverandre. Arbeid med standardisering er derfor viktig. I 2007 ble Standardiseringsrådet opprettet. Standardiseringsrådet foreslår hvilke IKT-standarder som bør være anbefalte eller obligatoriske på ulike anvendelsesområder. De obligatoriske standardene er nedfelt i forskrift og gjelder både statlige og kommunale virksomheter. På standardiseringsportalen www.standard.difi.no finnes oversikt over de anbefalte og obligatoriske IKT-standardene for offentlige virksomheter.





Utgitt av:
Fornyings,- administrasjons- og kirkedepartementet

Offentlige institusjoner kan bestille flere
eksemplarer fra:
Departementenes servicesenter
Internett: www.publikasjoner.dep.no
E-post: publikasjonsbestilling@dss.dep.no
Telefon: 22 24 20 00

Publikasjonskode: P-0971 B

Illustrasjoner: Jill Moursund
Illustrasjoner kapitteloppslag og forside: Dinamo
Logo: Dinamo
Sats og trykk: 07 Gruppen 04/2012 – opplag 5000

