

Strategi for Kontakt- og reservasjonsregisteret

2017 - 2022

Difi rapport 2016:9

ISSN 1890-6583

Forord

Det er tverrpolitisk enighet om at forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv på sikt skal være nettbasert. Nasjonale felleskomponenter er byggeklosser som alle offentlige virksomheter skal dra nytte av når de utvikler sine digitale tjenester. De overordnede mål er «enklere møte med døgnåpen offentlig sektor, høyere kvalitet i tjenestene, økt verdiskaping og bedre beslutninger» (Regjeringen, 2013).

Difi har ansvaret for å forvalte og videreutvikle det nasjonale Kontakt- og reservasjonsregisteret, slik at virksomhetene kan kommunisere digitalt med innbyggerne i tråd med ambisjonen om et digitalt førstevalg og i tråd med gjeldende regelverk for digital kommunikasjon. Dette innebærer at registeret dekker forvaltningens behov for digital kontaktinformasjon til innbyggere. Målet med strategien er å gi forutsigbarhet for registerets kunder og samarbeidspartnere med tanke på hvordan registeret og bruken av registeret skal utvikle seg de nærmeste årene.

Vi takker registerets kunder som har bidratt med gode innspill underveis, og Styringsrådet for Difis felleskomponenter for deltakelse i referansegruppe for strategien.

Arbeidet er utført av Frank Fardal og Stig Hornnes i Difi, og Peter Fullman fra CapGemini. Arbeidet er gjennomført i perioden mars 2016 til desember 2016.

Oslo 21. desember 2016

Torgeir Strypet
avdelingsdirektør

Innhold

1	Sammendrag	1
2	Innledning	3
2.1	Formål	3
2.2	Kort beskrivelse av registeret	4
2.3	Avgrensning	5
2.4	Registerets kunder og sluttbrukere	6
3	Mål og visjon	7
4	Strategi	9
4.1	Behandling av innmeldte behov	10
4.2	Strategi for informasjonsinnhold	10
4.3	Strategi for distribusjon av informasjon	11
4.4	Strategi for bruk av informasjonen	12
4.5	Strategi for datakvalitet	13
4.6	Strategi for risiko og sårbarhet	14
5	Videre forvaltning av strategien	16

1 Sammendrag

Både i stortingsmelding 23 *Digital Agenda for Norge* fra 2013, og i oppfølgingen i stortingsmelding 27 *Digital agenda for Norge* i 2016 er ønsket om et digitalt førstevalg sentralt. Foruten å være den autoritative kilden til innbyggers digitale kontaktinformasjon fremkommer det også i Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR) hvilke innbyggere forvaltningen kan kommunisere med digitalt. Kontakt- og reservasjonsregisteret er derfor en forutsetning for at forvaltningen skal kunne kommunisere digitalt med innbyggerne. Forvaltning og utvikling av registeret er derfor svært viktig for hele offentlig sektor.

Med bakgrunn i de føringene som er lagt i de omtalte stortingsmeldingene er målsetningen at:

- Kontakt- og reservasjonsregisteret understøtter prinsippet om digital kommunikasjon som hovedregel for offentlig forvaltnings kontakt med innbyggerne, gjennom å tilby et register som er pålitelig, lett tilgjengelig og har god datakvalitet.
- Digital kommunikasjon med innbyggere er kostnadseffektivt for forvaltningen.
- Det er attraktivt for innbygger å være i registeret gjennom enkle måter å registrere og oppdatere egen kontaktinformasjon.
- Innbygger har kontroll på forvaltningens bruk av egen informasjon.
- Ivaretar hensyn til personvern og informasjonssikkerhet.

Målsetningene skal også bidra til å realisere registerets overordnede visjon:

Kontakt- og reservasjonsregisteret dekker offentlig sektors behov for digital kontaktinformasjon til innbygger

Strategien er delt inn i fem hovedområder som handler om informasjonsinnhold i registeret, distribusjon av informasjonen, bruk av informasjonen, datakvalitet og risiko og sårbarhet.

På det som omhandler informasjonsinnhold fastlegger strategien prinsippene som skal ligge til grunn for å vurdere nye informasjonselementer som foreslås i registeret. Følgende mål er satt for informasjonsinnhold i registeret:

- Forvaltningens behov for digital kontaktinformasjon er dekket

Tilgang til informasjonen i registeret for offentlige virksomheter skal være enkelt og kostnadseffektivt for forvaltningen. Samtidig er det viktig at forvaltningen til enhver tid i størst mulig grad har tilgjengelig og bruker den mest oppdaterte informasjonen. Følgende mål er satt for distribusjon av informasjon:

- Kontakt- og reservasjonsregisteret tilbyr forvaltningen enkel tilgang til digital kontaktinformasjon
 - Distribusjon av data skal så langt det lar seg gjøre samordnes med folkeregisteret
 - Tilgang til lokal kopi skal kun gis i spesielle tilfeller

Det er viktig at forvaltningen bruker informasjonen i registeret på en måte som gjør at innbygger opplever bruken som relevant, og som gir innbygger kontroll over egne opplysninger slik den nye personvernforordningen legger opp til. Dette innebærer både at forvaltningen må samordne seg med tanke på hvordan registeret skal brukes og at innbygger vil få mer innsyn i bruken og større kontroll på hvordan informasjonen kan brukes. Følgende mål er satt for bruk av informasjon:

- Forvaltningens bruk av digital kontaktinformasjon skal skje gjennom oppslag
- Forvaltningens bruk av digital kontaktinformasjon skal være transparent for innbygger.
 - Det skal tilbys tjenester som gjør det mulig for forvaltningen å kombinere oppslag i flere registre der det er relevant
 - Det skal etableres en sentral oversikt over forvaltningens bruk av innbyggers kontaktinformasjon
 - Forvaltningens bruk av registeret skal oppleves som relevant for innbygger
 - Innbygger kan få mer innsyn i hvem som bruker egne opplysninger og hva de brukes til
 - Innbygger kan få muligheten til å dele egne data med andre enn offentlige virksomheter
 - Innbygger kan få muligheten til å reservere seg mot generell informasjon og servicemeldinger

Det er avgjørende for registerets verdi at informasjonen som er registrert er korrekt og oppdatert. Registeret har i dag svært god datakvalitet, men vil vurdere å iverksette ytterligere tiltak for at kvaliteten skal bli enda bedre. Det vil vurderes å innføres verifikasjon av informasjonen innbygger oppgir og vasking mot flere relevante register. Følgende mål er satt for datakvalitet i registeret:

- Informasjonen i Kontakt- og reservasjonsregisteret skal holde så høy kvalitet som mulig
 - Kvalitet i brukerdata skal sikres gjennom registrering og vedlikehold av informasjon
 - Kvalitet i brukerdata skal sikres gjennom aktiv forvaltning av registerdata
 - Kvalitet av brukerdata skal sikres gjennom distribusjon og bruk

Alle endringer av informasjonsinnhold, bruk av data og ny funksjonalitet skal vurderes opp mot den til enhver tid gjeldende RoS-analysen. Følgende mål er satt for risiko og sårbarhet:

- Registeret skal ha høy konfidensialitet slik at informasjon kun er tilgjengelig for forvaltningen eller de innbyggeren bemyndiger gjennom samtykke.
 - Det skal ikke ligge informasjon registeret som kan være egnet til å sette innbyggers liv og helse i fare.

2 Innledning

Dette dokumentet beskriver Kontakt- og reservasjonsregisteret visjon og strategi for de neste fem årene. Målgruppen for dokumentet er registerets nåværende kunder, fremtidige kunder og personer med ansvar for tjenesteutvikling i eller på vegne av offentlige virksomheter. Sammen med tre-årige roadmaps som viser en grov overordnet utviklingsplan og årlige handlingsplaner gir dette registerets brukere trygghet og forutsigbarhet for registerets videre utvikling.

Strategien beskriver den retningen registeret vil utvikles mot i perioden 2017-2022. De behov som registerets kunder har meldt inn og vurderingen av disse har vært førende for utforming av strategien. I strategien beskrives også registerets visjon, hvor strategien vil ligge til grunn for å nå denne. Det kan oppstå behov for endringer i perioden. Dette vil hovedsakelig oppstå som følge av:

- Nye politiske vurderinger
- Teknologeutvikling
- Innovasjon hos kundene

2.1 Formål

Strategien for Kontakt- og reservasjonsregisteret skal bidra til at de overordnede målene og visjonen for registeret nås. Strategien skal også bidra til at registrerts kunder opplever forutsigbarhet og åpenhet i utviklingen av registeret. Dette er også viktig for andre interessenter, slik som andre felleskomponentforvaltere og Skate. Åpenhet i utviklingen av felleskomponenter er viktig for å sikre at løsningen i størst mulig grad utfyller hverandre og i minst mulig grad overlapper hverandre. Målet er at strategien skal bidra til dette på en god måte. Skate har etablert en strategi for nasjonale felleskomponenter med tilhørende handlingsplan¹. Strategien legger opp til at felleskomponentene skal samordnes mer på tvers og koordineres slik at felleskomponentene inngår i stadig nye løsninger og støtter opp om en felles arkitektur². Som den sentrale kilde til innbyggernes digitale kontaktinformasjon, vil Kontakt- og reservasjonsregisteret være en sentral felleskomponent i nye digitale løsninger for det offentlige.

Strategien skal gi føringer for utviklingen av registeret med tanke på distribusjon og bruk, informasjonsinnhold og datakvalitet. Strategien skal bidra til at:

- Kontakt- og reservasjonsregisteret er et godt verktøy for å nå de IT-politiske målsetningene og digitalt førstevalg og «once only» (Innbygger skal kun oppgi informasjon én gang).

¹ <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/skate/veikart/strategi>

² <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/nasjonal-arkitektur>

- Kontakt- og reservasjonsregisteret forvaltes slik at det fungerer sammen med andre nasjonale felleskomponenter for å sikre sammenhengende offentlige digitale tjenester.

2.2 Kort beskrivelse av registeret

Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR) er et register over innbyggerens kontaktinformasjon og reservasjon, og er en fellesløsning som alle offentlige virksomheter skal bruke i sin tjenesteutvikling. Registeret gir tilgang til innbyggerens digitale kontaktinformasjon. Per i dag inneholder registeret følgende informasjon.

- Fødselsnummer
- E-post
- Telefonnummer
- Digital postkasseadresse
- Krypterings sertifikat til digital postkasse
- Reservasjonsstatus

Kontakt- og reservasjonsregisteret har både obligatoriske bruksområder og frivillige bruksområder for offentlige virksomheter. Bruksområdene er hjemlet i eForvaltningsforskriften.

- Opplysninger i registeret (e-postadresse og telefonnummer) *skal* benyttes til varsling etter eForvaltningsforskriften § 8 tredje ledd.
- Forvaltningsorganet *skal* sjekke innbyggers reservasjonsstatus for å kunne sende viktige brev digitalt uten samtykke.
- Informasjonen i registeret *kan* benyttes i forbindelse med saksbehandling og utføring av forvaltningsoppgaver for øvrig.

Gjennom den obligatoriske bruken blir registeret etablert som den autoritative kilden for innbyggers digitale kontaktinformasjon, og underbygger samtidig prinsippet fra Stortingsmelding 27 (2015-2016) *Digital Agenda for Norge*³ om at innbygger kun skal oppgi informasjon én gang. Hva registeret ellers kan brukes til beror på vurderinger i de enkelte tilfeller. Virksomheten kan bruke opplysningene til å utføre sine forvaltningsoppgaver.

Oppslag i registeret gjøres via oppslagstjenesten, som er kundens webgrensesnitt mot registeret. Oppslagene gjøres online og gir tilgang til de sist oppdaterte dataene. I spesielle tilfeller gir Difi tillatelse til å ha lokale kopier.

Det er frivillig for innbygger å være registrert i registeret, og det er innbyggeren som eier informasjonen. Innbygger er også selv ansvarlig for å registrere og oppdatere informasjonen. Registrering og oppdatering skjer gjennom pålogging i ID-porten eller via tjenesten «Mine kontaktopplysninger»⁴. Gjennom ID-

³ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/>

⁴ Som er tilgjengelig via <http://www.norge.no/>

porten ber Difi innbygger bekrefte eller oppdatere de registrerte opplysningene hver tredje måned. Dersom innbygger ikke har vært pålogget en offentlig tjeneste de siste 16 måneder sender Difi ut en e-post med informasjon om at opplysningene må bekreftes eller oppdateres dersom de skal kunne brukes til varsling. Dersom opplysningene ikke er bekreftet eller oppdatert siste 18 måneder, vil de ikke kunne brukes til varsling. Innbygger har også en rett til å slette dataene om seg selv.

Kontakt- og reservasjonsregisteret er opprettet med hjemmel i eForvaltningsforskriften § 29. Her gis også Difi ansvaret for å avgjøre hvordan forvaltningen skal gis tilgang til registeret (§ 29 andre ledd) og iverksette tiltak for å sikre tilfredsstillende kvalitet på opplysningene (§ 29 fjerde ledd). Difi er behandlingsansvarlig for registeret etter forskriftens § 30.

2.3 Avgrensning

Produktstrategi for KRR er en strategi for hvordan KRR skal utvikle seg som produkt og tjeneste. Det er ikke en strategi for hvordan den enkelte virksomhet skal ta i bruk KRR og tilpasse egne systemer, som er kundenes eget ansvar.

Strategien må også ta hensyn til føringer og begrensninger som til enhver tid ligger i eForvaltningsforskriften. Vesentlige endringer som vil kreve lovendringer er derfor ikke vurdert, for eksempel å åpne opp for private aktører.

Difi har i arbeidet med produktstrategien mottatt flere innspill som det av ulike grunner er valgt å ikke gå videre med i denne strategiperioden.

- Digitalt sertifikat
- Sentral varsling
- Begrense tilgang
- Løsning for fullmaktsforhold

Digitalt sertifikat har vært spilt inn fra NSM for å realisere ende-til-ende kryptering i kommunikasjon med innbyggere. Det innebærer at innbygger kan legge inn egen offentlig nøkkel i registeret, som offentlige virksomheter da for eksempel vil bruke for å kryptere meldinger til digital postkasse. I dag er det e-Boks og Digipost sine virksomhetssertifikater som benyttes til dette. Det er allerede teknisk mulig å gjøre dette i dag, men Difi har ikke åpnet for at innbygger kan legge inn sitt eget sertifikat. Dette vil være en tjeneste som grunnset stor kompleksitet vil være for en svært liten gruppe innbyggere. Konsekvensene dersom innbygger ikke har kontroll på egne nøkler vil også kunne være betydelige. Dette er derfor ikke et anbefalt tiltak i denne strategiperioden.

Som et sikkerhetstiltak har det kommet innspill på at det kan være hensiktsmessig å begrense tilgangen til registeret for virksomhetene, blant annet for å hindre massenedhenting til tredjepart med uautorisert tilgang til en integrasjon. Det kan være at en kommune for eksempel kun skal ha tilgang til sine innbyggere. Difi ser ikke dette som hensiktsmessig, spesielt fordi det kan være vanskelig å definere grupper for tjenester på en god måte.

Det er også kommet inn forslag om sentral varslingstjeneste, som et tiltak for å hindre spredning av innbyggers digitale kontaktinformasjon. Difi ser på en slik tjeneste som utenfor omfanget til denne strategien, og behandler således ikke dette spørsmålet. Dette vil være en ny tjeneste på utsiden av registeret.

Kontakt- og reservasjonsregisteret har blitt pekt på som en mulig løsning for fullmaktsforhold. Det pågår imidlertid initiativ i regi av Skate omkring dette temaet, og Difi ser det ikke som hensiktsmessig å skulle realisere en løsning for fullmaktsforhold i registeret. Informasjon om innbyggers fullmaktsforhold er imidlertid hjemlet i forskriften, og Difi ser det som en mulighet at registeret eventuelt kan synliggjøre innbyggers ulike fullmaktsforhold.

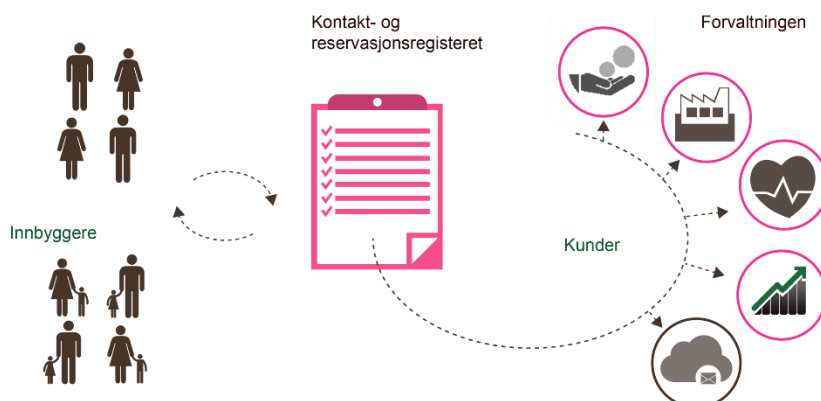
2.4 Registerets kunder og sluttbrukere

Kontakt- og reservasjonsregisteret registrerer informasjon fra innbyggere og tilbyr disse til offentlige virksomheter hovedsakelig gjennom oppslagstjenesten. Registerets kunder er:

- Tilsyn, ombud eller direktorat
- Fylkeskommune, kommune, eller kommunale etater
- Offentlig eide selskap som bare leverer tjenester til det offentlige
- Offentlige virksomheter og andre virksomheter som utfører oppgaver på vegne av, og som delvis eller helt er finansiert av det offentlige

Kundegruppen består dermed av alt fra store statlige virksomheter til små kommunale enheter og private virksomheter. Disse har ulike forutsetninger, men har alle sammen et behov for digital kommunikasjon med innbyggere. Som beskrevet tidligere, er registeret obligatorisk å bruke for alle offentlige virksomheter som ønsker å kontakte innbyggerne digitalt.

Kontakt- og reservasjonsregisterets kunder informerer og varsler innbyggerne digitalt gjennom de kanalene som er registrert for den enkelte. Innbyggerne registrerer og vedlikeholder egen kontaktinformasjon i registeret.



Figur 1 Vedlikehold og bruk av informasjon i Kontakt- og reservasjonsregisteret

3 Mål og visjon

Stortinget gav ved behandlingen av Stortingsmelding 23 (2012-2013) *Digital agenda for Norge* sin tilslutning til målsetningen om digitalt førstevalg⁵. Oppfølgingen av denne meldingen kom i form av stortingsmelding 27 (2015-2016) *Digital Agenda for Norge* hvor Stortinget peker på at digitalt førstevalg skal styrkes og at innbyggeren aktivt må velge manuelle alternativer til digital kommunikasjon⁶. I 2018 trer EUs personvernforordning i kraft i Norge⁷. Det nye regelverket gir virksomheter nye plikter, samtidig som personene som får sine personopplysninger registrert får nye rettigheter. Et av aspektene i forordningen handler om innebygd personvern, som betyr at det må tas hensyn til personvern i alle utviklingsfaser av et system eller en løsning.

Digital agenda for Norge har bl.a. følgende hovedprioriteringer som er relevant for Kontakt- og reservasjonsregisteret:

- Brukeren i sentrum
- Effektiv digitalisering av offentlig sektor
- Godt personvern og god informasjonssikkerhet

Registeret søker å ivareta alle disse aspektene i løsningen.

- Brukeren i sentrum realiseres gjennom å gjøre det attraktivt og enkelt for innbyggerne å registrere og oppdatere egen kontaktinformasjon. Det er brukeren selv som bestemmer om digital kommunikasjon er ønsket og hvilke elektroniske adresser forvaltningen skal bruke. Registeret gir innbygger ett sted å registrere digital kontaktinformasjon.
- Registeret tilbyr en robust og enkel oppslagstjeneste som gjør at kontakt- og reservasjonsregisteret bidrar til effektiv tilgang til innbyggers digitale kontaktinformasjon. Informasjonen er lett tilgjengelig for de som skal ha tilgang, og lett å bruke inn i egne digitale tjenester. Registeret gir forvaltningen ett sted å hente digital kontaktinformasjon.
- Registeret har kontinuerlig fokus på risiko og sårbarhet for å sikre godt personvern og god informasjonssikkerhet.

Med bakgrunn i det som fremkommer i stortingsmeldingen er det et mål at Kontakt- og reservasjonsregisteret bidrar til å oppfylle ambisjonene på følgende måte:

⁵ Fra innstilling 370 S (2012-2013) kap 6: «Komiteen viser til Digitaliseringsprogrammet «På nett med innbyggerne» som ble lagt fram i 2012. Der legges det opp til at digital kommunikasjon skal være hovedregelen i fremtiden. Komiteen støtter dette.»

⁶ Fra stortingsmeldingens kapittel 6: «Digitalt førstevalg innebærer at forvaltningen så langt som mulig er tilgjengelig på nett, og at nettbaserte tjenester er hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med brukerne. Innbyggerne må aktivt velge manuelle løsninger hvis de foretrekker det.»

⁷ Les mer her: <https://www.datatilsynet.no/Regelverk/EUs-personvernforordning/hva-betyr/>

- Kontakt- og reservasjonsregisteret understøtter prinsippet om digital kommunikasjon som hovedregel for offentlig forvaltnings kontakt med innbyggerne, gjennom å tilby et register som er pålitelig, lett tilgjengelig og har god datakvalitet.
- Digital kommunikasjon med innbyggere er kostnadseffektivt for forvaltningen.
- Det er attraktivt for innbygger å være i registeret gjennom enkle måter å registrere og oppdatere egen informasjon.
- Innbygger har kontroll på forvaltningens bruk av egen informasjon.
- Ivaretar hensyn til personvern og informasjonssikkerhet.

Med bakgrunn i målene kan følgende visjon for Kontakt- og reservasjonsregisteret formuleres.

Kontakt- og reservasjonsregisteret dekker offentlig sektors behov for digital kontaktinformasjon til innbygger

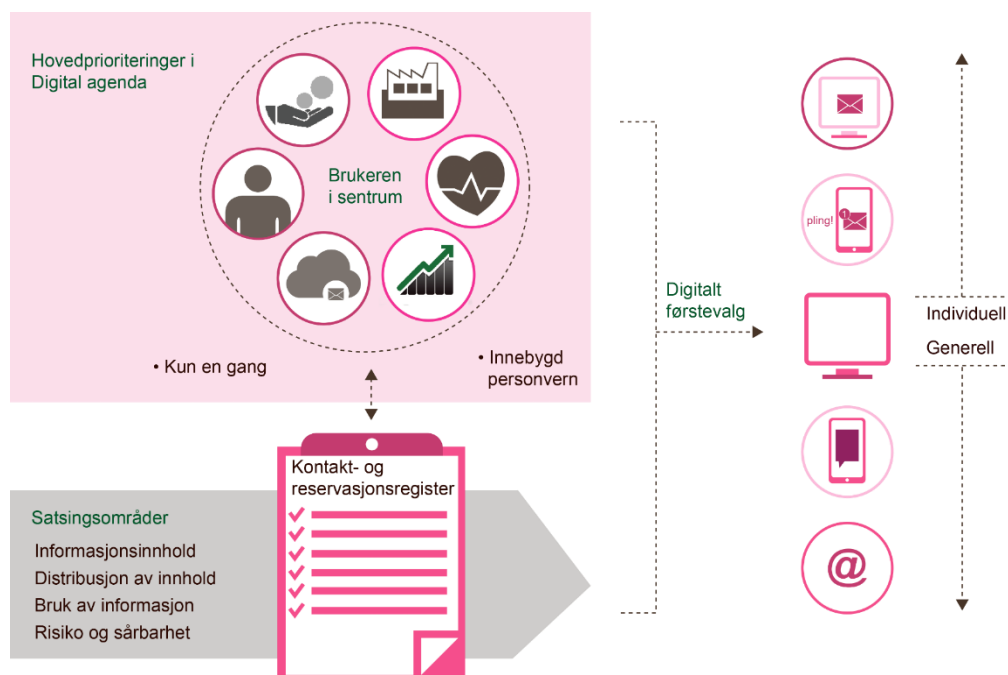
Dette sikres gjennom å ha et register som er robust, pålitelig, lett tilgjengelig og med god datakvalitet.

4 Strategi

For å sikre oppnåelse av registerets visjon og overordnede mål er det behov for å legge til rette for både nye informasjonselementer og ny funksjonalitet. Regjeringen har gjennom Digital Agenda lagt fem prioriteringer for digitalisering av offentlig sektor. Ved utforming av strategi for Kontakt og reservasjonsregisteret er det spesielt tre av disse som er relevante:

- Brukeren i sentrum - brukernes behov skal være det sentrale utgangspunktet.
- Kun én gang («Once only») - Forvaltningen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre brukerne på nytt om forhold de allerede har opplyst⁸.
- Innebygd personvern – Løsningene skal være designet slik at all funksjonalitet har som forutsetning å ivareta personvern og informasjonssikkerhet. På samme måte skal brukerinnstillinger som påvirker personvern og informasjonssikkerhet i standardoppsett stå slik at sikkerheten er på det maksimale⁹.

Disse prioriteringene betraktes som rammebetingelser ved utformingen av strategien og skal støtte hovedområdene i denne som vist i Figur 2. Strategien for Kontakt og reservasjonsregisteret innrettes slik at den sammen med regjeringens prioriteringer i Digital agenda styrker Digitalt førstevalg.



Figur 2 Strategiområder og digital agenda

Strategiområder

⁸ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/sec2#KAP7>

⁹ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/sec3#KAP19-1>

- Informasjonsinnhold – Slik at tilstrekkelig kontaktinformasjon er tilgjengelig og innbyggere og forvaltning i størst mulig grad kan kommunisere digitalt. Her settes brukeren i sentrum ved at det er innbyggerne som eier og vedlikeholder egne kontaktinformasjon. Innbygd personvern ivaretas ved at KRR ikke skal inneholde mer informasjon enn hva som er nødvendig for at forvaltningen og innbyggerne skal kunne kommunisere digitalt eller korrekt reservasjonsstatus sjekkes.
- Distribusjon av informasjon – Slik at informasjon fra registeret enkelt kan gjøres tilgjengelig for alle offentlige virksomheter som ønsker å kommunisere med innbyggerne digitalt. Som en hovedregel gjelder at informasjonen alltid skal hentes fra registret gjennom oppslagstjenesten og at KRR er den autorative kilden til digital kontaktinformasjon. Dette styrker prinsippet om kun én gang.
- Bruk av informasjon – Slik at det offentlige er seg bevisst om hvordan informasjonen blir brukt og innbyggerne kan få innsyn i bruk av egne kontaktinformasjon og dermed bygger tillit til bruk av registeret. Dette styrker prinsippet om brukeren i sentrum.
- Datakvalitet – Slik at informasjonen som er registrert om den enkelte innbygger til enhver tid er korrekt. Høy datakvalitet bidrar til bruker i sentrum og personvern.
- Risiko og sårbarhet - Slik at informasjonen i registeret ikke kommer på avveie eller brukes slik at risiko tilknyttet bruk av registeret holdes på et akseptabelt nivå. Innbygd personvern er hovedhensikten med dette området.

4.1 Behandling av innmeldte behov

Alle virksomheter som benytter registeret kan komme med ønsker til endret innhold og funksjonalitet. Innbyggerne kan også fremme endringsønsker og behov gjennom Difis brukerstøtte. I tråd med føringene i Digital agenda om brukeren i sentrum er det ønskelig at man i tillegg til mottak av endringsønsker også aktivt innhenter endringsønsker fra innbyggerne, for eksempel ved å gjennomføre brukerundersøkelser om tilfredshet, forventinger og endringsønsker.

Difi gjennomgår innmeldte behov og anbefaler og prioriterer behovene innenfor gjeldende strategi og budsjett. Styringsrådet for Difis felleskomponenter skal brukes som høringsinstans for foreslåtte utviklingsplaner.

For status på innmeldte og vurderte behov se vedlegg.

4.2 Strategi for informasjonsinnhold

Kontakt- og reservasjonsregisteret skal være den autoritative kilden til innbyggernes digitale kontaktinformasjon. Fremover må det forventes at nye digitale informasjonskanaler i tillegg til dagens vil være relevante for kommunikasjon mellom forvaltningen og innbyggerne. Kontakt- og reservasjonsregisteret må ha fleksibilitet til endring avhengig av den teknologiske utviklingen generelt.

Når det vurderes behov for ny informasjon i KRR, ligger følgende prinsipper til grunn:

- Informasjonen må være hjemlet i lov og forskrift for registeret.
- Informasjonen må gi merverdi for virksomhetene som benytter registeret.
- Informasjonen bør ikke være tilgjengelig i andre offentlige registre som lagrer informasjon om innbyggerne, f.eks. DSF.
- Informasjonen skal bidra til å realisere digital kommunikasjon mellom innbyggere og forvaltning.
- Informasjonen i registeret må vurderes i forhold til den gjeldende RoS-analyse, se punkt 4.6.

Det er innbyggerne som eier egen informasjonen i KRR. Forklaring om hva som er lagret om den enkelte og hva informasjonen brukes til bør være tilgjengelig og forståelig for innbyggerne. Dersom informasjonselementer i registeret skal få et annet innhold eller innholdet anvendes på en ny måte, må den nye bruken vurderes på linje med ny informasjon i registeret. I tillegg må konsekvenser for systemer og tjenester som benytter registeret utredes.

Hovedmål:

Forvaltningens behov for digital kontaktinformasjon er dekket

4.3 Strategi for distribusjon av informasjon

Det skal være lav terskel for virksomhetene for å ta i bruk registeret i kommunikasjon med innbyggerne. Difi har derfor utviklet en oppslagstjeneste som er virksomhetenes grensesnitt mot registeret. Samtidig er det enkelte virksomheter som har lokal kopi. Det er en målsetning at lokale kopier av registeret i stor grad avvikles, og at online oppslag skal benyttes med mindre det foreligger særskilte grunner. Dette bidrar til at virksomhetene i størst mulig grad benytter seg av oppdatert informasjon, og at det vil finnes en sentral oversikt over bruken av innbyggers informasjon.

Enkel tilgang til digital kontaktinformasjon sikres best gjennom en sentral oppslagstjeneste mot registeret. Dette gir også tilgang på data som er mest mulig oppdatert. Det er et mål at oppslagstjenesten skal ha så høy kvalitet og ytelse slik at de virksomhetene som i dag ser behov for lokal kopi av registeret i fremtiden finner dette unødvendig.

Offentlige virksomheter som har behov for digital kontaktinformasjon har i stor grad behov for informasjon også fra det sentrale folkeregisteret (DSF) bl.a. for å hente innbyggers fødselsnummer. Offentlige virksomheter har en interesse i at oppslag i kontakt- og reservasjonsregisteret og i det sentrale folkeregisteret kan gjøres på en så enkel måte som mulig.

Følgende behov rundt distribusjon av registerets informasjon er identifisert i dialogen med registerets kunder:

- Samordning mellom DSF og KRR vil gjøre uthenting av digital kontaktinformasjon enklere.

Hovedmål:

Kontakt- og reservasjonsregisteret tilbyr forvaltningen enkel tilgang til digital kontaktinformasjon gjennom en oppslagstjeneste.

Delmål	Oppfølging
Det skal tilbys tjenester som gjør det mulig for forvaltningen å kombinere oppslag i flere registre der det er relevant	<ul style="list-style-type: none"> • Samarbeide med forvaltningen om ny tekniske løsninger der et er aktuelt
Distribusjon av data skal så langt det lar seg gjøre samordnes med folkeregisteret	<ul style="list-style-type: none"> • Jobbe tett med Skatteetaten for å sikre mest mulig samordning
Tilgang til lokal kopi skal kun gis i spesielle tilfeller	<ul style="list-style-type: none"> • Eksisterende lokale kopier skal evalueres og vurderes på nytt

4.4 Strategi for bruk av informasjonen

Avhengig av hva slags tjenester den enkelte virksomhet tilbyr, kan det være behov for å kombinere kontaktinformasjon med informasjon i andre registre, f.eks. navn og bostedsadresse fra DSF. Dersom informasjon i KRR skal kombineres med informasjon som er lagret andre steder, bør dette skje gjennom tjenestelag i tilknytning til registrene. Virksomhetene vil kunne kombinere informasjonen i egne løsninger, men ikke ha anledning til å lagre den for senere bruk. Dette for å bygge opp om prinsippet om at informasjon til forvaltningen kun skal leveres én gang og å unngå at virksomhetene benytter utdatert informasjon.

Det er et viktig prinsipp i Digital Agenda at brukeren skal være i sentrum, og EUs personvernforordning som trer i kraft i 2018 legger opp til at innbygger skal ha innsyn i egne opplysninger. For Kontakt- og reservasjonsregisteret innebærer dette at innbyggerne bør ha innsyn i bruken av egen kontaktinformasjon, og i større grad bestemmer over bruken av informasjonen. Dette kan innebære at innbyggerne får

- Innsyn i hvilke virksomheter som har hentet ut kontaktinformasjonen.
- Innsyn i hvilket formål kontaktinformasjonen er brukt.
- Mulighet for å gi virksomheter som ikke er en del av offentlig forvaltning rett til å bruke informasjonen gjennom samtykke i registeret.

Det er i dag ikke hjemmel for bruk av registeret utenfor offentlig forvaltning. Dersom innbygger skal gi tilgang til opplysningene for andre institusjoner, kreves det en forskriftsendring.

I eForvaltningsforskriften har innbygger en reservasjonsrett mot enkelte typer digital kommunikasjon. Dette er definert i forskriftens § 9. Generell informasjon og servicemeldinger er det ikke mulig å reservere seg mot.

Innbyggere som ikke ønsker digital kommunikasjon fra det offentlige overhodet må i dag slette egen informasjon fra registret. Det er i forvaltningens interesse at flest mulig er oppført i registeret og færrest mulig reserverer seg mot å motta viktig informasjon digitalt. Difi vil følge med på utviklingen, og vil vurdere om en reservasjonsordning som omfatter generell informasjon og servicemeldinger kan være et avbøtende tiltak.

Følgende behov rundt bruk av registerets informasjon er identifisert i dialogen med registerets kunder:

- Behovet for å innføre en reservasjonsmulighet for generell informasjon og servicemeldinger for å sikre at registeret er attraktivt for innbygger.
- Behovet for en policy for hvordan registeret kan brukes for å hindre overbruk av informasjonen

Hovedmål:

Forvaltningens bruk av digital kontaktinformasjon skal være transparent for innbygger.

Delmål	Oppfølging
Det skal etableres en sentral oversikt over forvaltningens bruk av innbyggers kontaktinformasjon	<ul style="list-style-type: none"> • Det skal stilles krav til rapportering for virksomheter med berettiget krav om lokal kopi
Forvaltningens bruk av registeret skal oppleves som mest mulig relevant for innbygger	<ul style="list-style-type: none"> • Det skal etableres en policy for bruk av registeret som en hjelp til offentlige virksomheter
Innbygger kan få mer innsyn i hvem som bruker egne opplysninger og hva de brukes til	<ul style="list-style-type: none"> • Utrede konsekvenser for register og tjenesteeiere ved en slik endring
Innbygger kan få muligheten til å dele egne data med andre enn offentlige virksomheter	<ul style="list-style-type: none"> • Vurdere aktuelle løsninger både i tilknytning til registeret og eksternt
Innbygger kan få muligheten til å reservere seg mot generell informasjon og servicemeldinger	<ul style="list-style-type: none"> • Vurdere aktuelle løsninger både i tilknytning til registeret og eksternt

4.5 Strategi for datakvalitet

Høy datakvalitet i KRR er en forutsetning for å lykkes med digital kommunikasjon mellom forvaltningen og innbyggerne. Det må være fokus på datakvalitet når data oppstår og når de brukes. Tiltak som bidrar til økt datakvalitet skal kontinuerlig vurderes i samarbeid med virksomhetene som bruker løsningen. Vurderinger av hvilke tiltak som vil bli gjennomført må basere seg blant annet på hvordan brukeropplevelsen påvirkes. I tillegg har systemforvalter et kontinuerlig fokus på egne rutiner og tekniske løsninger som sikrer en stadig forbedret datakvalitet.

Følgende behov rundt bruk av registerets informasjon er identifisert i dialogen med registerets kunder:

- Verifikasjon av brukerdata i registrerings- og oppdateringsprosesser for å sikre at korrekt informasjon.
- Vask mot flere relevante registre for å sikre at informasjonen ikke er utdatert.
- Legge til rette for at virksomheter kan bygge inn oppdatering av opplysninger i egne tjenester kan bidra til hyppigere oppdateringer og bedre datakvalitet.

Hovedmål:

Informasjonen i Kontakt- og reservasjonsregisteret skal holde så høy kvalitet som mulig

Delmål	Oppfølging
Kvalitet i brukerdata skal sikres gjennom registrering og vedlikehold av informasjon	<ul style="list-style-type: none"> • Bygge inn verifikasjon av brukerdata i registrerings- og oppdateringsprosess • Legge til rette for APIer for oppdatering i virksomhetenes egne tjenester
Kvalitet i brukerdata skal sikres gjennom aktiv forvaltning av registerdata	<ul style="list-style-type: none"> • Vurdere vask mot flere registre
Kvalitet av brukerdata skal sikres gjennom distribusjon og bruk	<ul style="list-style-type: none"> • Legge til rette for at tjenesteeiere kan melde tilbake om varslinger som feiler • Markere kontaklinformasjon som har feilet

Kvalitet på registerets innhold sikres på forskjellige måter. Det handler om å funksjonalitet som sikrer at innbyggeren ikke gjør skrivefeil når informasjon registreres eller vedlikeholdes. At oppslagstjenesten benyttes bidrar også til at informasjonen er mest mulig korrekt når innbygger skal kontaktes. Dataene bør også kontrolleres jevnlig mot andre kilder der dette er relevant.

4.6 Strategi for risiko og sårbarhet

Det foreligger en RoS-analyse for kontakt- og reservasjonsregisteret. Alle endringer av informasjoninnhold, bruk av data og ny funksjonalitet skal vurderes opp mot RoS-analysen. Dette gjøres for å ivareta informasjonssikkerheten og sikkerheten til enkeltpersoner. Spesielt gjelder dette personer som har kode 6 (sperrert adresse) eller 7 (fortrolig adresse) i folkeregisteret.

Alle risikoer i risikoregisteret vil ved større endringer vurderes for endringer i sannsynlighet og konsekvens. I tillegg vurderes det om nye risikoer har oppstått. Ved store endringer i risikobildet må RoS-analysen revideres. Dette bør anslagsvis gjøres hvert år.

Eventuelle konsekvenser for risikohåndtering ute i virksomhetene kan påpekes, men er den enkelte virksomhets ansvar. Det vurderes fortløpende tekniske og administrative tiltak for å styrke informasjonssikkerheten til registeret.

Hovedmål:

Registeret skal ha høy konfidensialitet slik at informasjon kun er tilgjengelig for forvaltningen eller de innbyggeren bemyndiger gjennom samtykke.

Delmål	Oppfølging
Det skal ikke ligge informasjon registeret som kan være egnet til å sette innbyggeres liv og helse i fare.	<ul style="list-style-type: none">• Ha dialog med Kripos med tanke på personer som er i utsatte grupper• Nye informasjonselementer skal vurderes i henhold til gjeldende ROS-analyse

5 Videre forvaltning av strategien

Videre forvaltning av strategien skal skje i henhold til beslutningsprosessen for arbeid med visjon og strategi for Kontakt- og reservasjonsregisteret som er fastsatt av Difi. Beslutningsprosessen er styrende for Kontakt- og reservasjonsregisteret og skal brukes som grunnlag for å:

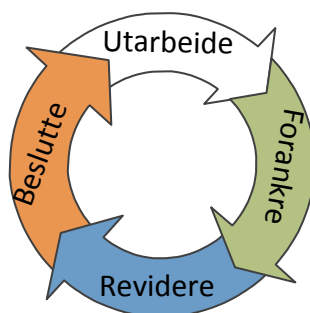
- Utarbeide og beslutte visjon og strategi for Kontakt- og reservasjonsregisteret.
- Revidere visjon og strategi ved fastsatte intervaller eller hendelser.

Beslutningsprosessen for visjon og strategi består av tre definerte prosesser:

1. **Visjonsprosess**
Visjonsprosessen skal gjennomføres hvert 5 – 10 år eller ved vesentlige endringer i Kontakt- og reservasjonsregisterets rammebetingelser.
2. **Strategiprosess**
Prosessen skal gjennomføres hvert 3 – 5 år, ved endrede rammebetingelser eller ved identifisert behov for nye eller endrede tjenester.
3. **Utviklings- og tiltaksplanprosess**
Gjennomføres årlig i henhold til endringsstyringsprosess for Difis felleskomponenter og etter innspill fra registerets brukere som beskrevet i 4.1. Prosessen skal etablere konkrete utviklings- og tiltaksplaner som skal sikre oppfyllelse av de konkrete mål som er definert i Kontakt- og reservasjonsregisterets strategi.

Visjons- og Strategiprosessene gjennomføres som en fire stegs prosess som indikert i Figur 3.

Det vil, avhengig av omfang av revisjon etter første forankring, kunne være behov for å gjenta stegene «forankre» og «revidere» inntil det oppnås tilstrekkelig samstemmighet som kan danne grunnlag for en endelig beslutning.



Figur 3: Prosesstegene

Det er Difis ledelse som har besluttede myndighet både for visjon, strategi samt de ulike tiltak og utviklingsplaner.

Referanseark for Difi

Tittel på rapport:	Strategi for Kontakt- og reservasjonsregisteret
DIFIs rapportnummer:	2016:9
Forfatter(e):	Stig Hornnes, Frank Fardal
Evt. eksterne samarbeidspartnere:	Peter Fullman (CapGemini)
Prosjektnummer:	16/01141
Prosjektnavn:	Produktstrategi for Kontakt- og reservasjonsregisteret
Prosjektleder:	Stig Hornnes
Prosjektansvarlig avdeling:	IDU
Oppdragsgiver(e):	Torgeir Strypet
Resymé/omtale:	<p>Dette dokumentet beskriver Kontakt- og reservasjonsregisteret visjon og strategi for de neste fem årene. Målgruppen for dokumentet er registerets nåværende kunder, fremtidige kunder og personer med ansvar for tjenesteutvikling i eller på vegne av offentlige virksomheter.</p> <p>Strategien er delt inn i fem hovedområder som handler om informasjonsinnhold i registeret, distribusjon av informasjonen, bruk av informasjonen, datakvalitet og risiko og sårbarhet. Tiltakene og målene som er satt opp i strategien skal bidra til å nå visjonen som er satt for registeret:</p> <p>Kontakt- og reservasjonsregisteret dekker offentlig sektors behov for digital kontaktinformasjon til innbygger</p>
Emneord:	Kontakt- og reservasjonsregisteret, KRR, kontaktregisteret, digital kommunikasjon, digitalt førstevalg
Totalt antall sider til trykking:	0
Dato for utgivelse:	21.12.2016
Utgiver:	DIFI Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no