

Spørsmål og svar webinar «Hvordan digital postkasse til innbyggere kan bidra til økt digital inkludering»

Q: Hva med den dagen da jeg plutselig blir syk, og ikke har fremtidsfullmakt eller annen samtykke for innlogging på plass. Hvordan få avsluttet digital postkasse for pasienter, slik at kommunen kan sikre at pasient får den informasjonen som han/hun har rett på?

A: Den dagen det plutselig oppstår en situasjon slik at en selv verken ikke er i stand til å lese posten selv eller delegerer til andre, finnes det p.t dessverre ikke noen helt gode løsninger. I Digipost finnes det et skjema som kan fylles ut og sendes inn,

<https://www.digipost.no/dokumenter/deaktivering.oppsigelse.av.digipost.pdf>

Dette temaet er for øvrig noe som favner mer enn digital postkasse, og er nok noe som bør ses på i det pågående arbeidet med fullmaktsløsninger.

Q: Har dere tenkt på at det akutt kan oppstå grunner til at en person ikke kan gi en omsorgsperson tilgang ved bruk av BankID?

A: Se svar over.

Q: Dette skjemaet gjelder deaktivering og oppsigelse, ikke mulighet for å gi tilgang til en omsorgsperson.

A: Det er et godt innspill. Det vil gjøre det mulig å deaktivere kontoen for at posten i stedet skal komme fysisk, men krever at man er i stand til å skrive under. Deling av postkassen vil jo også løse tilgang, men må også gjøres av brukeren selv.

Q: Hva med klagefrist når pasienten ikke får tilgang til vedtaket? Virker dette inn på klagefristen?

A: Klagefrist er regulert av forvaltningsloven § 29. Utgangspunktet er klagefrist på 3 uker fra tidspunktet "vedtaket er kommet frem til vedkommende part". I de tilfellene der vedkommende ikke har fått vedtaket, blir tre-ukers fristen skjøvet på slik at den går fra tidspunktet vedkommende fikk eller burde fått kjennskap til vedtaket, men likevel ikke mer enn tre måneder når vedtaket gjelder noens rettigheter.

Q: Jeg så ikke noe bilde, kan dere vise det?

A: Her er lenken fra presentasjonen til en beskrivelse: <https://innsikt.digipost.no/felles-innsats-for-universelt-utformet-post/>

Q: Dette med å lese brevet direkte har jo noe med prismodell å gjøre, Digipost tar betalt for at man skal kunne åpne det direkte, her synes jeg det må si noe om prismodell?

A: Prismodellen for DPI er basert på størrelse, bl.a. som incentiv for å få dokumentstørrelse ned (ref. punktet om brukervennlighet). Posten stiller seg positive til en vurdering av prismodellen og har tatt initiativ overfor Digdir for å se på dette.

Q: Utfordringen er at det koster mer for kommunene å sende ut selve dokumentet enn lenken via SvarUT. Kommunene i stor styres dessverre mer av økonomi enn UU. Dersom det blir samme pris for å sende selve dokumentet og lenke vil mye være gjort. Prismodellen må endres.

A: Se svar over.

Q: Den informasjonen her gjelder den kun Digipost eller også eboks og Altinn?

A: Dette gjelder kun Digipost. Vi har dessverre ikke med oss e-Boks og Altinn i dag, men tar med oss at det selvsagt bør være en helhet her.

Q: For videre diskusjon med Baard - hvordan ta kontakt med han?

A: E-post er baard.haakensen@posten.no

Q: Ser at vår kommune har html lenke ved mottak av dokumenter. Finner vi brukerveiledning på hvordan vi kan vi endre forsendelsen til PDF format? Gjerne også kostnader tilknyttet dette.

A: Det er bare en innstilling i SvarUt. Kostnadsendringer som følge av dokumenter og ikke bare lenker, kan regnes ut fra antallet forsendelser i hver størrelseskategori og Digdirs prisliste for DPI.

Q: I tillegg til prisforskjell (vi har regnet ut at den er vesentlig), er det også en langt lavere grense på antall MB man kan sende med dokument enn lenke.

A: I digital postkasse er det en størrelsesgrense på 50 MB. Begrensningene er bl.a knyttet til at mottaker faktisk skal kunne åpne og lese dokumentet (gjerne på en mobil flate) på en god måte. Som nevnt i presentasjonen har Posten tatt initiativ til en prosess for å vurdere prismodellen for DPI.

Q: Ja jeg vet, men vi har en del tilfeller hvor det er nødvendig å sende større, og dette får vi ikke skilt på fra forsendelse til forsendelse.

A: Her kunne en løsning være muligheten for å legge inn en størrelsesgrense i SvarUt for å styre om det skal sendes hele dokumenter eller lenke.

Q: Synes dere som offentlig virksomhet må følge opp med hvordan dette løses i eBoks og i AltInn slik at vi kan se hele bildet.

A: Se svar over. Mange av disse problemstillingene vil gjelde om innbygger har e-Boks istedenfor Digipost, og hvis de ikke har digital postkasse og det sendes til AltInn.