



Direktoratet for
forvaltning og IKT

Alt du trenger å vite om digital postkasse

Informasjon til ansatte i offentlig sektor

«Digital postkasse er enkelt for innbyggerne og fjerner tidstyver og kostnader i det offentlige. Innbyggerne får post fra det offentlige trygt levert der de til enhver tid er, hjemme, på hytta eller på jobben. De 400 millionene staten bruker på papirpost hvert år kan i stedet brukes til å levere bedre tjenester til deg og meg.»

Kommunal- og moderniseringsminister
Jan Tore Sanner

Hvorfor bruker arbeidsplassen din digital postkasse?

Difi har på vegne av hele offentlig sektor inngått kontrakter med e-Boks og Postens Digipost om digital postkasse. Dette gjør det enkelt for virksomheten din å sende post sikkert og digitalt til innbyggerne.

- **Digital postkasse er en sikker kanal.** Vanlig e-post er ikke en sikker måte å sende meldinger på. Når virksomheten din sender brev gjennom digital postkasse, vil meldingen være kryptert frem til postkassen. Innbyggeren logger seg trygt inn via ID-porten for å lese brev du sender.
- **Digital postkasse forenkler utsending av brev.** Utskrift og utsending er en del av tjenesten, slik at virksomheten din kan ekspedere både digital post og papirpost til innbyggerne i samme kanal.
- **Digital postkasse gir økonomiske gevinster.** Å sende et brev digitalt istedenfor på papir vil spare virksomheten din for utgifter til papir og porto.
- **Digital postkasse er obligatorisk å bruke.** Om virksomheten din er en statlig virksomhet, er det obligatorisk for dere å bruke digital postkasse.
- **Digital postkasse gjør det enklere for innbyggerne.** Den digitale postkassen gjør at innbyggerne kan motta post digitalt fra stat, kommune og private på samme sted. Når innbyggerne mottar post digitalt fra det offentlige, vil de få varsel på SMS eller e-post. Slik slipper de å sjekke postkassen for ny post hver dag.

ID-porten er en innloggingsløsning som blir brukt av offentlige virksomheter for å gi innbyggerne sikker tilgang til nettjenester. Over 400 offentlige virksomheter benytter ID-porten til dette formålet.



«Forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv skal normalt skje gjennom digitale, nettbaserte tjenester. Disse tjenestene skal være helhetlige, brukervennlige, og universelt utformet. Det skal være enkelt og trygt å logge inn, og brukerne skal få den hjelpen de trenger til å finne frem i og bruke tjenestene.»

Digitaliseringsrundskrivet 2015

Hva sier regelverket om digital kommunikasjon?

Mest mulig kommunikasjon mellom offentlig sektor og innbyggerne skal skje digitalt. De innbyggerne som velger å reservere seg, skal fortsatt motta vedtak og andre viktige brev på papir. Digital kommunikasjon er regulert i forvaltningsloven og eForvaltningsforskriften.

- **Offentlige virksomheter skal, så langt det lar seg gjøre, kommunisere digitalt med innbyggerne.** Digital kommunikasjon er nå hovedregelen innenfor forvaltningslovens virkeområde etter at endringer i forvaltningsloven § 15a og eForvaltningsforskriften trådte i kraft 7. februar 2014.
- **Offentlige virksomheter skal bruke kontakt- og reservasjonsregisteret for å finne innbyggerens digitale kontaktinformasjon.** Kontakt- og reservasjonsregisteret gir informasjon om innbyggerens e-postadresse, mobilnummer, reservasjonsstatus og valgte digitale postkasse. Innbyggere uten registrert mobilnummer eller e-postadresse er i praksis å regne som reservert.
- **Offentlige virksomheter er pliktige å varsle innbyggerne om viktige digitale brev.** Dette kan for eksempel være varsel om at et enkeltvedtak er fattet og om hvor og hvordan vedkommende kan skaffe seg kunnskap om innholdet. Dette er regulert i eForvaltningsforskriften, og det er informasjonen fra kontaktregisteret som skal benyttes til slik varsling.
- **Offentlige virksomheter må sende viktige brev på papir til innbyggere som har reservert seg.** Innbyggerne kan derimot ikke reservere seg mot all digital kommunikasjon. Offentlige virksomheter kan fremdeles sende SMS, e-post eller brev med for eksempel påminnelser om avtaler og ulike servicehenvendelser.

Kontakt- og reservasjonsregisteret inneholder digital kontaktinformasjon til over 3,8 millioner innbyggere.

Hvem kan opprette digital postkasse?

Alle som er over 18 år, har elektronisk-ID (e-ID) og norsk statsborgerskap eller D-nummer, kan opprette digital postkasse. De som har fylt 18 år og har konto i en bank som gir vedkommende en BankID, kan også opprette digital postkasse.

Forutsetninger for å motta post i digital postkasse:

- Innbyggeren må være registrert i kontakt- og reservasjonsregisteret med e-postadresse og/eller mobilnummer.
- Innbyggeren må ikke være reservert i kontakt- og reservasjonsregisteret.
- Innbyggeren må ha opprettet en digital postkasse hos e-Boks eller Digipost.

Forutsetninger for å opprette digital postkasse:

- Innbyggeren må ha norsk fødselsnummer eller D-nummer.
- Innbyggeren må ha e-ID med sikkerhetsnivå 4, dvs. BankID, Buypass eller Commfides. Innbyggeren kan ikke opprette digital postkasse med MinID, men kan etter opprettelse bruke MinID til innlogging i postkassen.

Alder og e-ID

BankID: Noen banker gir innbyggerne mulighet for å bestille BankID fra fylte 15 år.

Buypass: Det er ikke aldersgrense for å bestille ID fra Buypass, men innbyggeren må kunne signere selv og ha gyldig legitimasjon ved henting av ID-kortet på Posten.

Commfides: For å bestille ID fra Commfides må innbyggeren ha fylt 18 år eller ha tillatelse fra foreldre eller foresatte.

Hvor kan innbyggerne få hjelp?

Innbyggerne kan finne informasjon om digital postkasse på Norge.no.

Norge.no er en felles kanal for informasjon om digital postkasse til innbyggerne og en veiviser til offentlige tjenester på nett. Her kan innbyggerne finne informasjon om blant annet valg av postkasse og reservasjon. Her er også spørsmål og svar om digital postkasse, som du kan bruke i dialog med dine målgrupper.

ID-porten brukerstøtte kan hjelpe innbyggerne med informasjon om valg av postkasse, bruk av ID-porten og reservasjon.

Digipost og e-Boks har hver sin brukerstøtte som kan hjelpe innbyggerne med opprettelse og bruk den postkassen de velger.



ID-porten brukerstøtte

Telefon: 800 30 300

Åpningstid: hverdager kl. 08.00–15.30

Brukerstøtte e-Boks

Telefon: 22 89 85 04

Åpningstid: hverdager kl. 09.00–20.00

Brukerstøtte Digipost

Telefon: 04004

Åpningstid: hverdager kl. 08.00–18.00

NORGE
.NO

Hva kan virksomheten din gjøre?

Digital postkasse er obligatorisk å ta i bruk for statlige virksomheter, men det er frivillig for innbyggerne å opprette postkasse. Markedsføring mot innbyggerne er derfor en viktig oppgave for alle offentlige avsendere.

Delta på digital dugnad. En nasjonal dugnad med virksomheten din og andre offentlige virksomheter vil få flere innbyggere til å opprette postkasse.

Virksomheten din kan bidra med å

- sende mest mulig post digitalt
- oppfordre egne målgrupper til å skaffe seg digital postkasse

Bruk vårt felles kommunikasjonsmaterieil.

Det er viktig at offentlige virksomheter gir enhetlig budskap om digital postkasse til innbyggerne. For å sikre dette har Difi laget en oversikt over felles kommunikasjonsmaterieil som ligger tilgjengelig på **Difis samarbeidsportal**. Her har vi samlet informasjon og materieil dere trenger: kontaktinformasjon, relevant teknisk informasjon og informasjonsmateriale til bruk mot innbyggerne.

Med digital postkasse får innbyggerne samlet post fra det offentlige trygt og gratis ett sted.

Hva kan du som ansatt gjøre?

Skaff deg digital postkasse. En fin måte å bli kjent med digital postkasse er selv å skaffe seg en digital postkasse.

Sett deg inn i nye rutiner. Din nærmeste leder har ansvar for å orientere deg om hvilke brev dere skal sende i digital postkasse, og hvordan digital postkasse er integrert med eksisterende sak- og arkivsystemer.



«Virksomheten skal informere sine brukere på egnert måte om muligheten til å velge digital postkasse, for eksempel ved å lenke til mer informasjon på Norge.no.»

Digitaliseringsrundskrivet 2015

Hva lurer innbyggerne på?

På Norge.no finner du spørsmål og svar om digital postkasse.

Her er noen eksempler:

Koster det noe å ha digital postkasse?

Nei, digital postkasse er gratis å opprette og bruke for innbyggerne. Laster innbyggeren selv opp mange dokumenter eller bilder, må han eller hun betale for lagringsplass ut over 1GB.

Kan innbyggeren bytte postkasse hvis han eller hun angrer?

Ja, innbyggeren kan når som helst bytte mellom postkassene til e-Boks og Digipost. Dette gjør innbyggeren ved å oppdatere kontaktinformasjonen sin på Norge.no. Det er enkelt å flytte posten man har mottatt fra det offentlige fra den gamle til den nye postkassen.

Digital postkasse er tilgjengelig fra alle plattformer slik at innbyggerne har tilgang der de er og når de vil.

Kan innbyggeren gi andre tilgang til den digitale posten sin?

Ja, selv om den digitale postkassen er privat, kan innbyggeren gi andre tilgang til å lese posten sin. Den innbyggeren gir tilgang, må ha digital postkasse hos den samme postkasseleverandøren. Innbyggeren kan trekke tilbake tilgangen når han eller hun måtte ønske det.

Er digital postkasse det samme som e-post?

Nei, en digital postkasse er sikrere enn e-post fordi både avsender og mottaker må bekrefte identiteten sin. Post som det offentlige sender i den digitale postkassen, blir sendt kryptert, som skjult tekst. Innbyggeren må legitimere seg gjennom ID-porten for å åpne og lese denne posten. Det er bare innbyggeren, og de som innbyggeren har gitt tillatelse, som kan lese posten fra det offentlige.

Hvorfor bruker ikke det offentlige meldingsboksen i Altinn?

Altinn skal i hovedsak være postkasse for digital post til næringslivet, mens post til innbyggerne skal sendes til e-Boks og Digipost. Slik kan innbyggeren motta post digitalt fra både offentlige og private avsendere på samme sted og på samme måte som med den fysiske postkassen i dag.



Hva skjer dersom innbyggeren ikke oppretter postkasse?

Mange offentlige virksomheter har etablert egne meldingsbokser i forbindelse med utvikling av tjenester i sine egne portaler. Dersom innbyggeren ikke oppretter postkasse hos e-Boks eller Digipost, vil han eller hun måtte forholde seg til mange forskjellige meldingsbokser hos de ulike offentlige virksomhetene, eller få posten sin på papir.

Velg digital postkasse på **Norge.no**

