

Behov for å revidere varslingstekster i Altinn

Altinn har behov for å gjøre tiltak for å forbedre varslinger som vi sender ut. Tiltakene retter seg mot to identifiserte problem: «phishing» og «varsel er vanskelig å forstå for mottaker».

Altinn har som følge av dette gått gjennom alle våre generelle varslingstekster i e-post og SMS for å sikre at de etterlever nye krav. Disse endringene innføres i release 22.1,

De aller fleste varsler som sendes via Altinn kommer fra dere som tjenesteeiere. Dette skjer gjerne i forbindelse med utsending av digital post i Altinn, fordi man oppretter et skjema man ønsker mottaker skal fylle ut eller som enkeltstående varsel fra tjenesteeier til mottaker. Innhold/tekster i disse varslene er den enkelte tjenesteeiers ansvar, og de har ikke Altinn kontroll over.

1) Tiltak mot phishing

Phishing utgjør en stadig større trussel mot IT-sikkerhet. I de nyeste retningslinjene fra myndighetene for å unngå svindel står følgende: *Vær obs på lenker i SMS som ber deg logge på med BankID. Banken din eller andre seriøse aktører sender aldri ut påloggingslenker til BankID i SMS.*

En typisk phishing-beskjed vil inneholde en påstand som krever rask handling av mottaker og en lenke som skal benyttes. Mange varsel som sendes ut via Altinn i dag vil antagelig oppfylle disse kriteriene og skape usikkerhet hos mottakere. I tillegg er det en omdømmeutfordring at offentlige varsel ikke forholder seg til retningslinjer utarbeidet av våre myndigheter.

2) Tiltak for å forbedre innhold i varsel som sendes ut

Vi får ganske ofte tilbakemelding fra våre sluttbrukere om at de synes varsel de mottar er vanskelig å forstå. Vi har derfor laget en [sjekkliste](#) som vi mener vil hjelpe brukeren til å forstå hva vedkommende har fått varsel om. Utforming av varsel bør inneholde:

- beskrivelse av oppgaven
- konkret hva den gjelder
- hvem som er ansvarlig/kan løse oppgaven
- informere gjerne også om frist for oppgaven

Vi oppfordrer dere også til å brukerteste varslingstekster for å forsikre dere om at mottaker vil forstå innholdet.

Vi ber alle tjenesteeiere som sender ut varsel via Altinn om å oppdatere varslene slik at de ikke benytter direktelenker, samt kvalitetssikre at varslingstekster utformes slik at de blir forstått av mottakere. I tillegg til å fjerne lenker ønsker vi at dere i stedet for å skrive altinn.no, minetat.no, www.altinn.no eller tilsvarende i teksten i stedet benytter teksten «Altinns nettside», «våre nettsider» eller lignende.

For å sikre god oppfølging av dette ber vi om tilbakemelding fra dere som benytter varsling i Altinn på hvordan tiltaket er fulgt opp. Tilbakemelding sendes til tjenesteeier@altinn.no. Her kan dere også ta kontakt om dere har spørsmål eller trenger å endre varslingsmaler som benyttes til å sende ut varsel. Her kan dere lese mer om [varslingsmaler](#).

Med Vennlig hilsen

Siv Aglen, produkteier Varslingsfunksjonalitet

Anette Pettersen, produkteier Portal og Design