



Innst. S. nr. 156

(2006-2007)

Innstilling til Stortinget fra kontroll- og konstitusjonskomiteen

Dokument nr. 3:3 (2006-2007)

Innstilling fra kontroll- og konstitusjonskomiteen om Riksrevisjonens undersøkelse om brukerroetting av offentlige tjenester

Til Stortinget

1. SAMMENDRAG

1.1 Innledning

Brukerroetting av offentlige tjenester har vært et sentralt mål i forvaltningspolitikken gjennom hele 1990-tallet og fram til i dag. I tilknytning til stortingsbehandlingen av Langtidsprogrammet for 2002-2005 sluttet Stortinget seg til prinsipper om en mer brukerroettet forvaltning. Et viktig mål i Langtidsprogrammets forslag om fornyelse av offentlig sektor var å sette brukerne i sentrum, bl.a. ved at det offentliges organisering og tjenesteproduksjon skal være basert på brukernes behov. Brukerroetting av det offentlige tjenestetilbudet handler ifølge Stortinget om å la behovene til de enkelte brukere og brukergruppene styre hvilke tjenester som skal ytes og hvordan de gis. Brukere kan være både enkeltpersoner, næringsdrivende og andre offentlige organer. Brukerroetting er, sammen med effektivisering, forenkling og økt handlefrihet, overordnede mål for modernisering av offentlig sektor som Stortinget har sluttet seg til ved de årlige budsjettinnstillingene.

Formålet med denne forvaltningsrevisjonen har vært å belyse hvilke resultater som er oppnådd i forhold til Stortingets intensjoner om å brukerroette offentlige tjenester, og undersøke hvilke tiltak offentlige myndigheter på sentralt og lokalt nivå har iverksatt for å brukerroette tjenestene.

Undersøkelsen omfatter følgende problemstillinger:

1. I hvilken grad har forvaltningen gjennom iverksetting av tiltak fulgt opp Stortingets vedtak om brukerroetting av tjenestetilbudet?
2. I hvilken grad bidrar de brukerroettede tiltakene til bedre tjenester for brukerne?
3. Hvordan er kvaliteten på og bruken av brukerundersøkelser som statlige virksomheter gjennomfører?
4. I hvilken grad ivaretar Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) sin rolle som pådriver og koordinator overfor sektordepartementene?

1.2 Oppsummering av undersøkelsen

Undersøkelsen er basert på flere datakilder og omfatter dokumentanalyse, intervju, spørreskjemaundersøkelse og brukerundersøkelse. For å kartlegge departementenes initiativ og oppfølging av brukerroetting, er det gjennomført en dokumentanalyse av tildelingsbrev og årsrapporter. Denne analysen kartlegger i hvilken grad den formelle styringsdialogen mellom departementene og underliggende virksomheter retter oppmerksomhet mot brukerroetting, og omfatter tildelingsbrev for i alt 131 virksomheter og årsrapportene for 103 virksomheter i årene 2003/2004. For å undersøke i hvilken grad forvaltningen har iverksatt tiltak for å brukerroette tjenestetilbudet, ble det gjennomført en spørreskjemaundersøkelse til 165 statlige virksomheter. Av disse svarte 153 virksomheter, noe som gir en svarprosent på 93.

For å undersøke i hvilken grad de brukerroettede tiltakene bidrar til bedre tjenester for brukerne, ble politio- og lensmannsetaten, trygdeetaten og skatteetaten valgt ut for videre analyse. Disse etatene ble valgt på bakgrunn av at de er viktige tjenesteytende etater av stor samfunnsmessig og økonomisk betydning. Etatene involverer et stort antall brukere, og har lokalkontorer over hele landet. Etatene har også en prinsipielt viktig rolle i å ivareta brukernes rettssikkerhet. For å kartlegge hvordan disse tre etatene arbeider med brukerroetting på sentralt nivå, er det gjennomført intervju med Politidirektoratet, Rikstrykdeverket og Skattedirektoratet. En spørreskjemaundersøkelse til lokalkontorene

kartlegger brukerreting på lokalt nivå i disse etatene. Undersøkelsen ble sendt til samtlige ligningskontorer og 1/3 av henholdsvis trygdekontorene og politi- og lensmannskontorene. Svarprosenten var på henholdsvis 95, 92 og 84. Undersøkelsen kartlegger lokalkontorenes vektlegging av brukerreting, og inneholder spørsmål om tilbud, tjenester og brukerretinge tiltak som er iverksatt på lokalt nivå.

For å undersøke brukernes behov og erfaringer med etatenes tjenestetilbud, gjennomførte Riksrevisjonen i tillegg en brukerundersøkelse. Brukerundersøkelsen ble gjennomført ved telefonintervjuer, og omfatter totalt 1 500 brukere av politi- og lensmannsetaten, trygdeetaten og skatteetaten. I hver av etatene ble det valgt ut 500 brukere fra et saksområde som forutsetter kontakt mellom brukerne og lokalkontoret.

Det er også gjennomført en dokumentanalyse av i alt 146 innsendte brukerundersøkelser fra 135 statlige virksomheter. Brukerundersøkelsene ble vurdert ut fra kriterier som omhandlet omfang og kvalitet. Problemstillingen om Fornyings- og administrasjonsdepartementets rolle ble undersøkt ved intervju og dokumentanalyse. Det er gjennomført intervju med FAD, samt Justis- og politidepartementet, Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Finansdepartementet. Dokumentanalysen omfatter FADs ulike publikasjoner på området, for eksempel handlingsplaner og strategier.

1.2.1 FAD er i mindre grad pådriver for brukerreting

Fornyings- og administrasjonsdepartementet har det overordnede ansvaret for utformingen av forvaltningspolitikken, samtidig som departementet har en rolle som pådriver og koordinator overfor sektordepartementene i forvaltningspolitiske saker. Ansvaret for gjennomføringen av de forvaltningspolitiske målene, herunder målet om brukerreting av tjenestene, er imidlertid lagt til det enkelte fagdepartement. Departementet har videre et spesielt ansvar for å sørge for at brukernes interesser og rettssikkerhet ivaretas gjennom økt brukerinnflytelse, brukerreting og kvalitetskontroll.

Undersøkelsen har vist at FAD har utarbeidet handlingsplaner for fornying av offentlig sektor, hvor brukerreting har inngått som en sentral målsetting. Ut over dette har FAD i særlig grad rettet oppmerksomheten mot konkrete tverrgående enkeltprosjekter, som arbeidet med offentlige servicekontorer, serviceerklæringer, innføring av saksbehandlingsfrister og arbeidet med Minside. Helt nylig har FAD tatt initiativ til en studie av hvilke brukerretingstiltak som har vist seg å fungere, og på hvilke områder innen staten det er et forbedringspotensial i forhold til brukerreting.

Verken fagdepartementene eller de underliggende virksomhetene som er med i undersøkelsen har erfart at FAD har vært en aktiv pådriver når det gjelder hvordan målet om brukerreting av tjenestene skal oppnås. FAD har så langt i liten grad innhentet systematiske opplysninger om hva statlige virksomheter har gjort for å brukerretinge sine tjenester. Dette fører til at departementet i mindre grad kan bidra til erfaringsutveksling mellom

departementer og således fylle rollen som pådriver og koordinator for brukerretingen av forvaltningen. Departementet har bare i beskjeden grad gitt veiledning om hvordan målet om brukerreting skal konkretiseres og implementeres i styringen av de statlige virksomhetene. FAD har ikke tatt initiativ til at det planlagte systemet for resultatoppfølging av statlige virksomheter, StatRes, systematisk skal benytte opplysninger fra brukerundersøkelser.

I sine kommentarer til rapporten mener FAD at Riksrevisjonen legger departementet en mer omfattende rolle i forhold til brukerreting av offentlige tjenester enn det departementet har, rent konstitusjonelt og i praksis. Finansdepartementet uttaler også at Riksrevisjonen legger FAD et større ansvar for dette arbeidet enn hva det er grunnlag for, og viser til at det er den enkelte statsråd som har ansvar for utviklingsfremmende tiltak på eget departementsområde.

1.2.2 Departementenes fokus på brukerreting påvirker brukerretingen i underliggende virksomheter

I sin styring av underliggende virksomheter skal departementene stille overordnede mål- og resultatkrav, angi strategiske utfordringer og utarbeide styringsparametere for å kunne vurdere måloppnåelse og resultater. De aller fleste statlige virksomheter produserer tjenester i en eller annen form og har brukere, enten det er privatpersoner, bedrifter eller andre offentlige virksomheter. Det er et klart mindretall (29 pst.) av departementene som har utformet konkrete mål- og resultatkrav om brukerreting i styringsdokumentene til sine underliggende virksomheter. Undersøkelsen viser også at manglende krav om brukerreting fra departementenes side gir mangelfull rapportering tilbake. Mangelfull fokus på brukerreting i styringsdialogen gjør at virksomhetene i mindre grad opplever departementene som pådrivere for brukerreting av tjenestene.

Dybdeundersøkelsen av politi- og lensmannsetaten, trygdeetaten og skatteetaten viser at graden av styringssignaler fra de overordnede departementene har betydning for etatenes vektlegging av brukerreting. Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Finansdepartementet har utformet tydelige mål- og resultatkrav om brukerreting, og oppleves som pådrivere for brukerreting av sine underliggende virksomheter.

Justis- og politidepartementet har ikke utformet fullt så tydelige mål- og resultatkrav om brukerreting, og vurderes av Politidirektoratet i mindre grad å være en pådriver for brukerreting. Det kan synes som om manglende mål- og resultatkrav får konsekvenser for i hvilken grad virksomhetene innretter tjenestene etter brukernes behov. Undersøkelsen viser for eksempel at 70 pst. av trygdekontorene, 60 pst. av ligningskontorene og 34 pst. av politi- og lensmannskontorene har iverksatt tiltak innen informasjon og veiledning for å brukerretinge tjenesten. Undersøkelsen viser også at 75 pst. av trygdekontorene, 68 pst. av ligningskontorene og 54 pst. av politi- og lensmannskontorene har iverksatt tiltak i førstelinjetjenesten for å brukerretinge tjenes-

tene. Det framkommer videre at konkrete mål- og resultatkrav for brukerreting har betydning for hvorvidt virksomhetene brukerretter sine tjenester.

1.2.3 Brukerundersøkelsene blir ikke godt nok utnyttet

Undersøkelsen har vist at brukerundersøkelsene ikke blir utnyttet i tilstrekkelig grad som verktøy i styringen og utviklingen av virksomhetenes tjenester. Et stort flertall (78 pst.) av de statlige virksomhetene har gjennomført én eller flere brukerundersøkelser i løpet av de fem siste årene, men kun 12 av disse 118 virksomhetene oppgir at de i stor grad har brukt brukerundersøkelsene til å utvikle virksomhetens tjenester.

Det er et overordnet forvaltningspolitisk mål at statlige tjenester skal innrettes i forhold til brukernes behov. Undersøkelsen viser at noe under halvparten (45,4 pst.) av de innsendte brukerundersøkelsene har innhentet informasjon om brukernes behov. Ved at brukerundersøkelsene bare delvis gir innsikt i hva som er brukernes behov, fungerer de i begrenset grad som et verktøy for brukerreting av offentlige tjenester.

Politidirektoratet, Rikstrygdeverket og Skattedirektoratet har i ulik grad gjennomført brukerundersøkelser og på andre måter innhentet informasjon om brukernes behov i løpet av de siste fem årene. Rikstrygdeverket og Skattedirektoratet gjennomfører jevnlige brukerundersøkelser som inneholder spørsmål om både erfaringer og behov, og har etablert samarbeid med brukerrepresentanter på ulike nivå. Politidirektoratet har gjennomført to brukerundersøkelser med fokus på publikums holdninger til og erfaringer med politi- og lensmannsetaten. Disse undersøkelsene belyser bare i liten grad hvilke behov brukerne har. I sitt svar til Riksrevisjonen opplyser Politidirektoratet at Publikumsundersøkelsen er gjentatt i 2006, og at undersøkelsen er utvidet til å omfatte flere spørsmål, hvorav noen også omhandler brukernes behov.

FAD har i liten grad veiledet forvaltningen om hva de statlige brukerundersøkelsene mer konkret bør bestå i, både når det gjelder krav til kvalitet og nærmere strategier for bruken av disse. Tatt i betraktning det høye antallet brukerundersøkelser som er gjennomført, kan dette synes bekymringsfullt, både i lys av FADs overordnede ansvar og initiativ på området, men også som følge av at brukerundersøkelser har bidratt til å utløse en vesentlig ressursbruk i forvaltningen.

1.2.4 Etatene har i varierende grad oppmerksomhet på brukernes behov

Riksrevisjonens brukerundersøkelse har vist at det er variasjon i hvilken grad etatene imøtekommer brukernes behov. Trygdeetaten imøtekommer i stor grad den undersøkte brukergruppens behov, mens brukerne i skatteetaten og politietaten er mindre tilfreds med hvordan viktige behov blir ivaretatt.

De blandede erfaringene med de nye telefonsystemene i skatteetaten og trygdeetaten viser at det er krevende å utvikle målrettede tiltak. I sitt svar til Riksrevisjonen uttaler Finansdepartementet at brukertilfredsheten med 815-numrene ble målt i en innkjøringsfase hvor verken bru-

kerne eller skatteetaten hadde stor erfaring med tjenesten. Finansdepartementet antar at brukertilfredsheten er en annen i dag, i og med at etaten har kunnet utvikle telefon-tjenesten etter at Riksrevisjonens brukerundersøkelse ble gjennomført.

1.2.5 IKT-tiltak er ikke tilstrekkelig for å imøtekomme brukernes behov

Undersøkelsen har vist at både fra departementenes og virksomhetenes side har IKT- og forenklingstiltak klart høyest prioritet i arbeidet med brukerreting. Ni av ti virksomheter har iverksatt tiltak knyttet til sitt internettilbud for å brukerrete tjenestene. Imidlertid hadde kun 8,6 pst. av brukerne av politi- og lensmannskontorene og 15,6 pst. av brukerne av trygdekontorene, benyttet seg av etatens nettsider.

Brukerundersøkelsen viste at brukerne ikke bare har behov for generell informasjon. Brukerne av trygdekontorene hadde et særskilt behov for veiledning, mens brukerne av ligningskontorene trengte informasjon om rettigheter og regelverk. Brukerne av politi- og lensmannskontorene oppgir at informasjon om saken er viktigst for dem, samtidig som dette i minst grad blir ivaretatt av kontorene. Informasjonstiltakene som er iverksatt i politi- og lensmannsetaten handler i hovedsak om generell informasjon via etatens hjemmesider, og er ikke knyttet til brukerens konkrete informasjonsbehov. Dette kan tyde på at generelle IKT-tiltak ikke er tilstrekkelig for å innrette tjenestene etter brukernes behov, og at virksomhetenes satsing på IKT kan være for ensidig.

1.3 Riksrevisjonens bemerkninger

Riksrevisjonen er enig med Fornyings- og administrasjonsdepartementet og Finansdepartementet i at det er opp til det enkelte fagdepartement å iverksette konkrete tiltak for å brukerrete tjenestene i underliggende virksomheter. FAD har imidlertid et spesielt ansvar for å sørge for at brukernes interesser og rettssikkerhet ivaretas gjennom økt brukerinnsflytelse, brukerreting og kvalitetskontroll. Videre har FAD en rolle som pådriver og koordinator overfor sektordepartementene i forvaltningspolitiske saker.

Verken fagdepartementene eller de underliggende virksomhetene oppfatter FAD som en aktiv pådriver når det gjelder hvordan målet om brukerreting av tjenestene skal nås. FAD har i hovedsak konsentrert seg om tverrgående enkeltprosjekter, og i liten grad veiledet forvaltningen i hvordan målet om brukerreting skal konkretiseres og implementeres i styringen av de statlige virksomhetene. FAD har så langt ikke innhentet systematiske opplysninger om hvordan brukerreting blir iverksatt i ulike statlige virksomheter. Departementet har begrenset kunnskap om hvordan virksomhetene brukerretter sine tjenester, noe som medfører at departementet i mindre grad kan bidra til informasjonsutveksling mellom departementene. Undersøkelsen har vist at virksomhetene har kommet ulikt i arbeidet med å brukerrete sine tjenester, og at det er et behov for erfaringsutveksling mellom departementene. FAD bør i større grad ta ansvar for å videre-

formidle og systematisere erfaringer fra vellykkede tiltak og god styring av brukerreting av offentlige tjenester. I lys av kommentarene fra fagdepartementene stiller Riksrevisjonen derfor spørsmål ved om departementet på en tilfredsstillende måte har fylt rollen som pådriver og koordinator for brukerretingen av forvaltningen.

Et klart mindretall av departementene har utformet konkrete mål- og resultatkrav om brukerreting i styringsdokumentene til sine underliggende virksomheter. Dette synes å ha betydning for virksomhetenes vektlegging av brukerreting, og kan få konsekvenser for i hvilken grad virksomhetene innretter tjenestene etter brukernes behov. For å sikre at målene om brukerreting nås, er det en utfordring for fagdepartementene å la brukerreting inngå som en del av det etablerte mål- og resultatstyringssystemet. Det er i denne sammenhengen viktig at brukerreting av tjenestene er en integrert del av de faglige mål- og resultatkravene i styringsdialogen med underliggende virksomheter.

Brakerundersøkelsen Riksrevisjonen har gjennomført viser at brukerne har sammensatte behov, noe som krever målrettede og hensiktsmessige tiltak fra statlige virksomheter. Mange av brukerne av skatteetatens 815-nummer er lite tilfreds med telefon tilbudet, særlig knyttet til ventetiden og muligheten til å komme i kontakt med en saksbehandler som kan svare på spørsmål. Vurdert ut fra brukernes erfaringer og tilfredshet kan det stilles spørsmål ved om 815-nummeret er et tiltak som imøtekommer brukernes behov på en tilstrekkelig god måte.

Undersøkelsen viser også at statlige virksomheter i hovedsak har satset på generelle IKT-tiltak for å brukerrete tjenestene, men at dette ikke er tilstrekkelig for å innrette tjenestene etter brukernes sammensatte behov. Virksomhetenes satsing på IKT kan være for ensidig. Riksrevisjonen mener virksomhetene bør ta i bruk et bredere spekter av virkemidler for å imøtekomme brukernes behov, og ha en større bredde i tiltaksporteføljen.

Undersøkelsen har også vist at statlige virksomheter har et stort forbedringspotensial når det gjelder å utnytte brakerundersøkelser som verktøy i utviklingen og styringen av tjenestene. Kun de færreste av virksomhetene som har gjennomført brakerundersøkelser, oppgir at de i stor grad har brukt disse til å utvikle tjenestene videre. Riksrevisjonen vil i denne sammenhengen understreke betydningen av at statlige virksomheter hever kvaliteten på sine brakerundersøkelser, og utnytter dem til å forbedre egne resultater og tjenester.

På bakgrunn av dette vil Riksrevisjonen understreke betydningen av at Fornyings- og administrasjonsdepartementet i større grad er pådriver for at statlige virksomheter utnytter brakerundersøkelser bedre. Etter Riksrevisjonens vurdering bruker statlige virksomheter betydelige ressurser på å gjennomføre brakerundersøkelser, uten at resultatene fullt ut benyttes til å bedre brukertilfredsheten og styringen av virksomhetene.

1.4 Fornyings- og administrasjonsdepartementets svar

"Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) har gjennomgått utkastet til dokument til Stortinget, oversendt fra Riksrevisjonen ved brev av 16.11. 2006.

Vi konstaterer at Riksrevisjonen har tatt inn kommentarer fra FAD i dokumentet, oversendt i brev herfra den 31.10.2006.

Dokumentet og den underliggende rapporten inneholder mange interessante opplysninger, og det er vårt inntrykk at de undersøkelser som har vært gjort er både grundige og gode. FAD har bl.a. merket seg Riksrevisjonens syn på behovet for mer erfaringsutveksling mellom de ulike statlige virksomhetene på brukerretingsområdet, og på behovet for en sterkere grad av koordinering. Rapporten vil være nyttig for FADs videre arbeid med fornying og brukerreting.

Når det gjelder de øvrige vurderingene fra Riksrevisjonens side mht. FADs roller og oppgaver, har vi ingen kommentarer."

1.5 Riksrevisjonens uttalelse

Fornyings- og administrasjonsdepartementet har ikke innhentet systematiske opplysninger om hvordan brukerreting blir iverksatt i ulike statlige virksomheter, og har i liten grad bidratt til erfaringsutveksling mellom departementene. Etter Riksrevisjonens oppfatning burde FAD spille en mer sentral rolle som pådriver og koordinator i forhold til den forvaltningspolitiske målsettingen om brukerreting. Riksrevisjonen legger til grunn at fagdepartementene vil ha nytte av at FAD ivaretar denne rollen på en mer aktiv måte.

For å nå målene om brukerreting, er det etter Riksrevisjonens vurdering nødvendig at departementene integrerer brukerreting som en del av sin mål- og resultatstyring. Departementenes varierende vektlegging av brukerreting i styringen av underliggende virksomheter har betydning for virksomhetenes oppfølging av om tjenestene innrettes etter brukernes behov.

Riksrevisjonen vil peke på betydningen av at statlige virksomheter utnytter potensialet i brakerundersøkelser til å utvikle virksomhetens tjenester. Brakerundersøkelsene avdekker i for liten grad brukernes sammensatte behov, og blir ikke godt nok utnyttet som et styringsverktøy for å brukerrete tjenestene.

Riksrevisjonen mener at statlige virksomheter må iverksette målrettede tiltak for å imøtekomme brukernes behov. Etter Riksrevisjonens vurdering må virksomhetene ta i bruk et bredere spekter av virkemidler. Til nå har virksomhetene for ensidig lagt vekt på generelle IKT-tiltak i sitt arbeid med å brukerrete offentlige tjenester.

Riksrevisjonen har merket seg at FAD mener at rapporten om brukerreting av offentlige tjenester er nyttig i det videre arbeidet med fornying og brukerreting.

2. KOMITEENS MERKNADER

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Berit Brørby, Svein Roald Hansen og Ivar Skulstad, fra Fremskrittspartiet, Carl I. Hagen og lederen Lodve Solholm, fra Høyre, Per-Kristian Foss, fra Sosialistisk Venstreparti, Inge Ryan, fra Kristelig Folkeparti, Ola T. Lånke, og fra Senterpartiet, Magnhild Meltveit Kleppa, viser til at skiftende regjeringer de siste tiårene har hatt fornyelse og modernisering av offentlig sektor som et sentralt mål. Brukerne i sentrum og brukerreting av tjenestene har vært en viktig del av dette arbeidet.

Komiteen har merket seg at Riksrevisjonens undersøkelse har som formål å belyse hvilke resultater som er oppnådd i forhold til Stortingets intensjoner om å brukerrete de offentlige tjenester. De elementer som er belyst i undersøkelsen, er: Hvilke tiltak er iverksatt for å følge opp Stortingets vedtak, og har brukerreting gitt bedre tjenester? Hvorledes benyttes gjennomførte brukerundersøkelser, og i hvilken grad ivaretar Fornyings- og administrasjonsdepartementet sin rolle som pådriver og koordinator overfor sektordepartementene?

Komiteen registrerer at undersøkelsen er bredt anlagt blant annet med spørreskjemaundersøkelse til 165 statlige virksomheter og analyse basert på tildelingsbrev for i alt 131 virksomheter og 103 årsrapporter for virksomhetene i årene 2003-2004. Det er videre foretatt særlige analyser av i hvilken grad de brukerretede tiltakene bidrar til bedre tjenester for brukerne i politi- og lensmannsetaten, trykdeetaten og skatteetaten. Undersøkelsen har også omfattet lokalkontorer.

FAD har det overordnede ansvaret for utformingen av forvaltningspolitikken og som pådriver for og koordinator overfor sektordepartementene i forvaltningspolitiske saker. Riksrevisjonens undersøkelse viser at departementet har utarbeidet handlingsplaner for fornyelse av offentlig sektor hvor brukermidvirkning har vært en sentral målsetting. Satsing på offentlige servicekontorer, serviceerklæringer og saksbehandlingsfrister er blant de tiltak departementet har initiert.

Komiteen konstaterer imidlertid at verken fagdepartementene eller de underliggende virksomheter som er med i undersøkelsen, har opplevd FAD som en aktiv pådriver i arbeidet. Opplegg for erfaringsutveksling og initiativ på tvers av departementsgrensene har det vært lite av.

Komiteen har merket seg Finansdepartementets uttalelse om at Riksrevisjonen tillegger FAD et større ansvar for dette arbeidet enn hva det er grunnlag for.

Komiteen anser likevel at den til enhver tid sittende statsråd i FAD må være seg bevisst sitt særlige ansvar for å ta initiativ til tiltak knyttet til modernisering og brukerreting av offentlige tjenester, samt å systematisere og videreformidle erfaringer fra vellykkede tiltak til de øvrige departementene.

Komiteen registrerer at graden av styringssignaler fra overordnet departement har betydning for hvilken innsats virksomhetene gjør for å sikre brukerreting av tjenestene. Manglende krav om brukerreting fra departementenes side gir mangelfull rapportering tilbake. Departementenes fokus på brukerreting i styringsdialogen er følgelig avgjørende for virksomhetenes satsing.

Det er en overordnet målsetting at den offentlige forvaltning skal tilpasse seg brukernes behov. Komiteen har merket seg at 78 pst. av de undersøkte statlige virksomhetene har gjennomført en eller flere brukerundersøkelser i løpet av de siste fem årene og finner det

oppsiktsvekkende at bare 12 av de i alt 118 virksomhetene oppgir at de i stor grad har brukt brukerundersøkelsene til å utvikle virksomhetens tjenester. Gjennomføring av slike undersøkelser krever betydelige ressurser, både menneskelige og økonomiske. Komiteen setter derfor spørsmålstegn ved om brukerundersøkelser som ikke er ledd i et konkret opplegg for å tilrettelegge tjenestene for brukerne på en bedre måte, er den mest regningssvarende måten å benytte ressurser på. Komiteen deler Riksrevisjonens syn på betydningen av at statlige virksomheter utnytter potensialet i brukerundersøkelsene bedre til å videreutvikle tjenestene til beste for brukerne.

De senere årene har stadig flere offentlige tjenester blitt tilgjengelige på data. Dette har lettet tilgangen for mange. Riksrevisjonens undersøkelse viser imidlertid at IKT-baserte tjenester ikke kan erstatte personlig kontakt, og at det kreves en rekke ulike tilbud og virkemidler for å tilfredsstille brukernes behov. Komiteen er enig i at satsing på IKT-tiltak alene ikke er tilstrekkelig for å gi brukerne det servicetilbud som er ønskelig, og at det er behov for varierte virkemidler.

Komiteen ønsker å konkretisere tilgjengeligheten og brukergrupper for informasjonen på data. I denne sammenheng mener komiteen at de statlige etater må vurdere brukernes alderssammensetning og spesielt manglende datakunnskaper.

En for ensidig bruk av IKT-tiltak i informasjon og systemvalg vil i dagens situasjon sette en stor gruppe mennesker på sidelinjen - spesielt de eldre årsklasser - slik komiteen betrakter situasjonen. Selv om bruk av datamaskiner mestres av en stor del av befolkningen, er det fremdeles en relativt stor del av våre borgere som ikke kan eller ikke bruker denne nye teknologi. Komiteen har derfor den oppfatning at departementer og offentlige etater parallelt også bør bruke de tradisjonelle kommunikasjonsmetoder for å kunne nå samtlige brukergrupper. Slik komiteen vurderer situasjonen, er dette spesielt viktig innenfor skatteetaten og det nye NAV-systemet hvor det foreligger et stort forbedringspotensial.

Spesielt likningskontorenes behov for å yte en nødvendig informasjon og personlig veiledning til folk flest, er viktig, slik komiteen oppfatter situasjonen, idet små feilutfillinger og faglige misforståelser i disse etater fort kan slå ut i ukorrekte skatteberegninger uten at brukeren kan kontrollere situasjonen.

3. KOMITEENS TILRÅDING

Komiteen har for øvrig ingen merknader, viser til dokumentet og rår Stortinget til å gjøre følgende

vedtak:

Dokument nr. 3:3 (2006-2007) - Riksrevisjonens undersøkelse om brukerreting av offentlige tjenester - vedlegges protokollen.

Oslo, i kontroll- og konstitusjonskomiteen, den 27. mars 2007

Lodve Solholm
leder

Berit Brørby
ordfører

