



Dokument nr. 8:109

(2005-2006)

Privat forslag fra stortingsrepresentantene Kari Lise Holmberg, Olemic Thommessen og Bent Høie

Forslag fra stortingsrepresentantene Kari Lise Holmberg, Olemic Thommessen og Bent Høie om utvidelse av åpningstiden i offentlig sektor

Til Stortinget

BAKGRUNN

Forslagsstillerne ønsker å utvikle en offentlig sektor som er åpen og yter tjenester når innbyggerne trenger det.

De fleste statlige og kommunale kontorer stenger kl. 1500 sommerstid og kl. 1545 vinterstid. I en del tilfeller er åpningstidene for telefonhenvendelser enda kortere. Det betyr at mange må ta seg fri fra jobben for å møte opp på et offentlig kontor enten de skal fornye passet, hente førerkortet eller snakke med skatteetaten. Skal de ringe, må de nesten alltid gjøre det i arbeidstiden. Noen har ikke muligheter til å ta seg fri og får dermed ikke gjort helt nødvendige ærend. For andre er det upraktisk og irriterende. Korte åpningstider er også kostbart for små bedrifter som ikke kan avse folk midt på dagen. For samfunnet betyr det redusert verdiskaping.

Forslagsstillerne mener offentlige kontorer, på samme måte som butikkene, må være tilpasset et moderne arbeids- og familieliv. Både enslige og familier, der begge er i jobb, har behov for utvidede åpningstider. Derfor må åpningstidene og telefontidene på statlige kontorer utvides. Også lokalt bør det tilstrebes at kommunale kontorer holder åpent lenger.

Regjeringen Bondevik II gjorde et omfattende arbeid for å bedre tilgangen på offentlige tjenester og elektronisk informasjon. Det er allikevel fortsatt behov for bedre åpningstider i offentlig sektor. Det kreves personlig fremmøte i forbindelse med svært mange tjenester. Det er så mange som 500 000 personer i

aldersgruppen 55-74 år som av ulike grunner ikke bruker PC/Internett. For folk bosatt i distriktene, eldre og ressursvake personer vil spørsmålet om åpningstider være av enda større betydning. Det er også et spørsmål om kvalitet og service, av og til har en faktisk behov for å forholde seg til et levende menneske, ikke en maskin. Dessuten varierer kvaliteten på de ulike nettstedene kraftig. Noen nettsteder mangler til og med informasjon om kontakt og åpningstider.

Noen eksempler på dagens åpningstider:

Trygdeetaten har åpningstid kl. 0900-1430, men noen få steder åpent til kl. 1600 på torsdager. 1,3 millioner mennesker har trygd som sin viktigste inntektskilde, 2 millioner mottar løpende ytelser fra etaten, og den behandler mer en 6 millioner saker. Anslagsvis 60-70 pst. av de som oppsøker trygdekontoret kommer for å få refusjon for helsetjenester, det vil si at svært mange ikke er pensjonister, men yrkesaktive.

For 2005 var det beregnet at det vil bli utstedt 260 000 pass til voksne og 120 000 pass til barn. Kun noen stasjoner har utvidet åpningstid til denne tjenesten.

Husbanken har åpningstid kl. 0800-1500. De fleste førstegangsetablerere er i arbeid eller under utdanning.

Trafikkstasjonene har åpningstid kl. 0800-1500, noen steder til kl. 1515. Det betyr at alt med sertifikater og registreringer i forhold til bil må tas i arbeidstiden. Dessuten er det noen steder betydelige kapasitetsproblemer.

Studentene som forutsettes å være heltidsstudenter etter kvalitetsreformen, må henvende seg til Statens lånekasse for utdanning kl. 0900-1500.

Forslagsstillerne mener det er enkle og billige grep som skal til.

Forslagsstillerne mener at en svært god begynnelse vil være å vedta noen klare målbare målsetninger for bedre åpningstid i offentlig sektor. Disse målsetningene er:

1. Statlige kontorer med stor publikumspågang skal være åpne til kl. 18.00 på hverdager og i noen tilfeller på lørdager. Eksempler: trafikkstasjoner, skatteetaten, arbeidstilsynet, passhenvendelser, toll- og avgiftsetaten.
2. Alle statlige kontorer med publikumshenvendelser skal i løpet av denne stortingsperiode ha løsninger for telefonbetjening fram til kl. 1800 på hverdager og fra kl. 10.00 til kl. 14.00 på lørdager. Eksempler: Husbanken, Statens lånekasse for utdanning, Brønnøysundregistrene, fylkesmannen, Statens forurensningstilsyn, arbeidstilsynet.
3. Gjennom nettstedene Min Side og Norge.no skal statlige etater gi informasjon og tilby personlige elektroniske tjenester hele døgnet.

Det vil være noen kostnader knyttet til utvidede åpningstider. Men svært mye kan oppnås ved å organisere arbeidet i statlige etater annerledes og forskyve arbeidstiden til de ansatte noen dager i uken. På hverdager er det bare timen mellom kl. 1700 og kl. 1800 som gir økte timelønnskostnader. Det må også påregnes noen kostnader for tillegg for ubekvem arbeidstid, økte strøm/fyringsutgifter og lignende. Den digitaliseringen av offentlig tjenesteyting som den forrige regjeringen satte i gang, vil imidlertid gi betydelige effektiviseringsgevinster i denne perioden. Forslagsstillerne mener at Regjeringen bør bruke en

del av dette til å forbedre servicen overfor innbyggerne og næringslivet gjennom utvidede åpningstider.

Service er selvfølgelig mer enn åpningstid, det handler også om hvordan en blir møtt og hvordan reglene er utformet. Men vektlegging av bedre åpningstider er også et viktig styringssignal om hvem som skal være i sentrum for offentlig virksomhet.

FORSLAG

På denne bakgrunn fremmes følgende

f o r s l a g :

Stortinget ber Regjeringen etablere følgende målsetninger for bedre åpningstider i offentlig sektor som skal være gjennomført før 2009:

1. Statlige kontorer med stor publikumspågang skal være åpne til kl. 1800 på hverdager og i noen tilfeller på lørdager. Eksempler: trafikkstasjoner, skatteetaten, arbeidstilsynet, passhenvendelser, toll- og avgiftsetaten.
2. Alle statlige kontorer med publikumshenvendelser skal i løpet av denne stortingsperiode ha løsninger for telefonbetjening fram til kl. 1800 på hverdager og fra kl. 1000 til kl. 1400 på lørdager. Eksempler: Husbanken, Statens lånekasse for utdanning, Brønnøysundregistrene, Fylkesmannen, Statens forurensningstilsyn, Arbeidstilsynet.
3. Gjennom nettstedene Min Side og Norge.no skal statlige etater gi informasjon og tilby personlige elektroniske tjenester hele døgnet. Dette skal være på plass i løpet av 2006.

16. juni 2006