



DET KONGELIGE FORNYINGS-
OG ADMINISTRASJONSDEPARTEMENT

Hvilke krav stilles til sektorene mht. brukertilpasning?

*IMDI's konferanse om likeverdige offentlige tjenester,
5.12.2006*

*Statssekretær Wenche Lyngholm
Fornyings- og administrasjonsdepartementet*

Fra "Støv på hjernen" til "IZZAT"



Økt mangfold – raske endringer

Fra Gamlebyen skoles hjemmeside:

"I dag er Gamlebyen skole en 1-7 skole med ca. 250 elever, 14 klasser, mottaksklasse og 65 ansatte. Her er det elever fra 25 land som snakker over 35 forskjellige språk."

Utgangspunkt: Soria Moria

- **Verdens beste offentlige sektor:**
- **Kvalitet**
- **Tilgjengelighet**
- **Rettferdighet**
- **Effektiv**
- **Tilpasning til den enkeltes behov**

Forvaltningspolitikkenes rolle

- Forvaltningspolitikken handler om hvordan forvaltningen styres, organiseres og ledes, jf. funnene fra Statskonsults undersøkelse
- AID og bl. a. IMDI har hovedansvaret for integrering, men i samarbeid med mange andre (linjeansvaret)

Et helhetlig perspektiv

- **Regjeringen har et helhetlig perspektiv på:**
- **Ny plattform for ledelse**
- **Personalpolitikk**
- **Organisering**
- **Styring**

Medvirking er viktig – vi inviterer IMDI og andre til å komme med innspill, særlig på ny ledelsespolitikk

IKT er viktig

- **IKT er et effektivt virkemiddel**
- **Må bruke flere virkemidler (unngå 2/3-samfunnet)**
- **Universell utforming (slik at de kan brukes av alle)**
- **Teknologien gir mange muligheter:
syntetisk tale,
økt kvalitet på tjenestene,
flere valgmuligheter (f. eks at man kan velge mellom flere språk,
raskere tjenester,
slippe oppmøte på offentlige kontorer mv.**

Hva gjør FAD?

Pådriver for:

Brukerundersøkelser

Tilbakemeldingsordninger

Åpningstider/saksbehandlingsfrister

Dialog med innbyggere og brukere

**Kvalitetsmerking av offentlige nettsteder
(norge.no)**

**FAD vil lage en veiledning i brukerretting:
Kom med innspill**

På vei mot målet (Foto: Siv Solberg Dolmen)

