



# MODERNISERING FOR VELFERD

Regjeringens handlingsplan  
for modernisering 2005–2009



MODERNISERINGSDEPARTEMENTET



--> **110.000**  
byggesaker behandles årlig.

--> **57.000**

yrkeshemmede får opplæring eller annen støtte for å kunne delta i arbeidslivet.

--> **625.000**  
mottar alderspensjon.

---

Modernisering er harde fakta og ny teknologi, men også initiativ, vilje og varme. Når du kan bruke elektroniske tjenester, og slippe besøk på offentlige kontorer, er det modernisering. Det er også modernisering når det offentlige overvinner etatsgrenser og vanetenkning for å gi best mulig støtte til de av oss som trenger det mest. Modernisering frigjør ressurser til tjenester som skaper trygghet for velferden.



--> **3,4 mill**

betaler skatt i Norge.

--> **26.000**

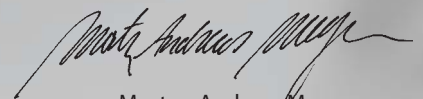
behandles på sykehus  
hver dag.

--> **618.000**

barn er elever i grunnskolen.

---

Regjeringen vil styrke arbeidet med å modernisere offentlig sektor. Borgere og bedrifter skal oppleve at det er enkelt å forholde seg til det offentlige. Samtidig skal vi være nøysomme, oppfinnsomme og nyskapende når vi forvalter verdier som tilhører kommende generasjoner like mye som oss. På vegne av regjeringen er jeg stolt over å legge fram ambisiøse og konkrete planer for arbeidet videre. Gjennom de neste fire årene skal du merke forbedringen i din hverdag.



Morten Andreas Meyer  
Moderniseringsminister

## MODERNISERING FOR Å TRYGGE VELFERDEN



Gode og omfattende fellesskapsløsninger gir trygghet i hverdagen. I Norge har vi derfor valgt å løse de viktige velferdsoppgavene sammen. Det skal vi fortsette med. Derfor har vi en sterk offentlig sektor. Av de økonomiske verdiene som ble skapt i Norge i 2004, gikk 44 prosent over offentlige budsjetter. Nesten hver tredje arbeidstaker er ansatt i det offentlige. Vi må sikre at våre medarbeideres engasjement og erfaring kommer deg som borger til gode. Modernisering av offentlig sektor skal styrke velferden. Fornyelse og endring skal bidra til at vi bruker mer ressurser på de viktigste oppgavene. Vi skal gjennom bedre løsninger bli i stand til å "flytte færre permer og yte mer pleie". Vi må løpende fornye og forbedre offentlig sektor.

Vi har gode forutsetninger for å lykkes i moderniseringsarbeidet. Vi har høyt kvalifiserte og dypt engasjerte medarbeidere som gjør sitt beste for de elever, rusmisbrukere eller næringsdrivende de er i kontakt med. Vi har en offentlig administrasjon med tradisjon for å være nøktern og profesjonell. Vi har gode eksempler på vellykket modernisering som vi kan lære av. Modernisering eller fornyelse har blitt en kontinuerlig prosess, og slik skal det være.

I redegjørelsen 'Fra ord til handling' i 2002 presenterte regjeringen prinsippene for arbeidet. Disse ligger fast. Nå følger vi opp med mer handling og flere konkrete mål.

Handlingsplanen inneholder utvalgte prosjekter regjeringen skal gjennomføre for å bidra til en enklere og bedre hverdag for innbyggerne og bedre offentlig ressursbruk. Den omfatter i all hovedsak tiltak innenfor statens ansvarsområde. Regjeringen støtter aktivt modernisering i kommunene, men vi mener at kommunene i størst mulig grad skal ha frihet og ansvar for dette selv. Regjeringens moderniseringsarbeid samordnes av moderniseringsministeren, som også har hatt ansvaret for å lage denne handlingsplanen.

---

Modernisering for å trygge velferden .....	2
Et enklere møte med det offentlige .....	6
Frihet til å velge .....	16
Godt organisert "bak skranken" .....	24

Fullføre igangsatte reformer .....	32
Kunnskap og åpenhet om resultater .....	38
Forpliktende mål .....	43
Forenklingstips og hjertesukk .....	45

## TO HOVEDUTFORDRINGER

Norge har et konkurransedyktig næringsliv og er et godt land å bo i for de aller fleste. En godt fungerende offentlig sektor med dyktige medarbeidere har bidratt til at vi hevder oss godt i internasjonale sammenlikninger.

Flere omfattende omstillinger de siste tiårene har bidratt til å frigjøre ressurser til viktige velferdsformål. For eksempel er Telenor, Statoil, Statens vegvesen og kraftsektoren knapt til å kjenne igjen fra situasjonen for tjue år siden. Bare siden år 2000 har over 70 statlige virksomheter gått gjennom større omstillinger. Sykehusene, Forsvaret, politiet og høyere utdanning har vært omfattet av store reformer. Samlingen av fem store etater til dagens Mattilsyn er et av de siste eksemplene på en krevende og vellykket omstilling. Andelen som jobber med administrasjon i offentlig sektor har i følge Statistisk sentralbyrå sunket fra 19 prosent i 1993 til 16 prosent i 2004. Borgere og næringsliv nyter godt av forenklinger på flere områder. For eksempel har forenklet selvangivelse fridd mange av oss fra lange timer og betydelige frustrasjoner hvert år.

Offentlig sektor står imidlertid overfor store utfordringer både i kommende stortingsperiode og på lengre sikt. Utfordringene kan grovt sett fordeles på to områder. For det første må vi sikre at det offentlige er best mulig tilpasset borgernes og bedriftenes behov og ønsker. For det andre må vi sikre at offentlig sektor er godt rustet til å møte økningen som kommer i antall eldre.

### Et tilbud som møter brukernes behov.

Siden 1992 har utgiftene til offentlige tjenester vokst kraftig. I samme periode har innbyggerne blitt noe mindre fornøyde med det offentlige tjeneste-

tilbudet samlet sett, selv om nedgangen ser ut til å ha stoppet etter 2001. Nedgangen kan skyldes at brukerne stiller stadig høyere krav. Men den kan også henge sammen med at kvaliteten på det offentlige tjenestetilbudet ikke bedres i takt med ressursene som settes inn. For eksempel vet vi at norske ungdommers kunnskapsnivå er under gjennomsnittet internasjonalt på sentrale områder, trass i at få land har høyere ressursbruk per elev i grunnskolen. På mange andre områder er problemet at vi har for dårlig kunnskap om resultatene, kvaliteten og hva vi får igjen for ressursene som settes inn. Når økt ressursinnsats ikke har gitt mer fornøyde brukere, kan det også skyldes manglende valgfrihet og dårlig tilpasning til den enkeltes behov. Fritt sykehusvalg og større frihet til å etablere alternative skoletilbud har bidratt til større valgfrihet. Men på mange områder er du som bruker offentlige tjenester fremdeles prisgitt det offentliges vurdering av hva som passer deg best.

**Rustet til å møte økningen i antall eldre.** Vi blir langt flere eldre. I 2040 vil 25 prosent av oss være over 66 år, mot bare 13 prosent i 2005. Mange flere vil trenge tjenester fra det offentlige. Vi forventer at det trengs dobbelt så mange arbeidstimer i den kommunale pleie- og omsorgstjenesten i 2060 som i 2000. Utgiftene til helse og pensjoner vil vokse kraftig. Regjeringens moderniseringsarbeid skal gjøre oss best mulig i stand til å møte disse utfordringene og løse de nye oppgavene. Hvis vi ikke tidlig tilpasser oss denne situasjonen, vil valgene i framtiden bli ubehagelige. Det kan stå mellom å heve skattene drastisk, kutte radikalt i alt som ikke er helse, pleie og omsorg, eller å innføre så høy brukerbetaling at mange vil få problemer med å betale for det vi i dag

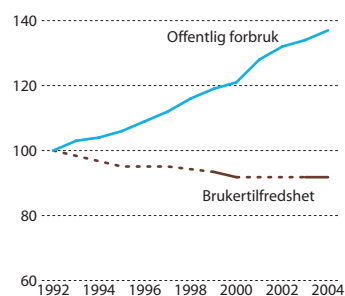
## UTVALGTE INTERNASJONALE SAMMENLIKNINGER

Norge er nummer én i verden på FNs Human development index i 2004.

Norge er blant de fem landene i verden der offentlige institusjoner bidrar mest positivt til landenes konkurransevne, i følge Global Competitiveness Report 2004.

Norge er nummer tre blant OECD-landene når det gjaldt produktivitetsvekst i næringslivet fra 1990 til 2000, i følge Stortingsmelding nr. 8 (2004–2005).

### INNBYGGERNES TILFREDSHET HAR IKKE ØKT I TAKT MED DE OFFENTLIGE UTGIFTENE



Utvikling i offentlig forbruk og tilfredshet med det offentlige tjenestetilbudet. Indeksert, 1992=100. Faste priser  
Kilder: Statistisk sentralbyrå, TNS Gallup og Moderniseringsdepartementet

tar for gitt er gratis. Regjeringen vil gjennomføre endringer som skal trygge fundamentet for fellesskapsløsninger. Dette vil gi trygghet i hverdagen.

Å sørge for at færre faller utenfor arbeidsstyrken og at offentlig sektor effektiviseres er to viktige bidrag til å møte denne overordnede utfordringen. De betyr langt mer for vår framtidige velferd enn det oljen gjør. De siste årene har utviklingen gått i gal retning. I 2004 stod hele 24 prosent av de i yrkesaktiv alder utenfor arbeidslivet på ulike trygdeordninger, mot bare 20 prosent i 1995. Hadde ikke andelen økt, ville nesten 100 000 flere i dag opplevd å kunne forsørge seg selv og sin familie gjennom eget arbeid. Minst like viktig er at flere ville fått ta del i det sosiale fellesskapet og den personlige utviklingen som deltakelse i arbeidslivet gir. Samtidig ville verdiskapingen i landet antakelig vært over 20 milliarder kroner høyere per år. Det er dobbelt så mye som de samlede utgiftene til politi og rettsvesen.

Internasjonale undersøkelser viser at produktivitetsveksten i offentlig sektor generelt har vært lavere enn i privat sektor. I den grad vi har informasjon om utviklingen de siste årene, ser vi ingen klar positiv trend innenfor store områder som sykehus, justissektoren eller pleie og omsorg. Noe av utfordringen med å effektivisere offentlig sektor er at mange av tjenestene er vanskelige å utføre med færre ansatte uten at kvaliteten forringes, slik som i skolen og på sykehjemmene. Det er grenser for hvor mye raskere hjelpepleiere kan løpe eller hvor mange flere arbeidssøkere en ansatt i Aetat kan gi veiledning til. Hvis de derimot kan bruke mindre tid på administrasjon, kan det være et nyttig bidrag til

effektiviteten. Men på lang sikt monner det mest å finne nye og billigere måter å dekke borgernes behov på. Kanskje vil du som gammel og pleietrengende heller at kommunen skal sørge for at du får mer av hjelpen i din egen bolig eller i sydligere strøk, enn på et vanlig sykehjem? Kanskje vil det bli færre til å administrere, men bedre tjenester, med en ny kommune- og fylkesstruktur? Dagens organisering med 19 fylker og 433 kommuner av svært varierende størrelse er noe av det som gjør moderniseringen ekstra krevende. Vi har et fylkesnivå med få gjenværende oppgaver; fylkesnivået utgjør bare sju prosent av offentlig sektor i 2003, sammenliknet med 23 prosent i 1987 (målt i lønnsutgifter). Kommuneinndelingen er stort sett uendret siden 1967 selv om oppgavene og rammebetingelsene er helt andre i dag.

Modernisering dreier seg om å arbeide smartere og å organisere det offentlige bedre. Det er den beste garanti for at offentlig sektor også i framtiden vil gi innbyggerne gode velferdstjenester. Men det offentlige verken kan eller skal være overalt. De frivillige organisasjonene og det sivile samfunn ivaretar viktige omsorgs- og velferdsoppgaver overfor mange i en vanskelig situasjon. Det frivillige engasjementet bidrar også til et mangfoldig samfunn.

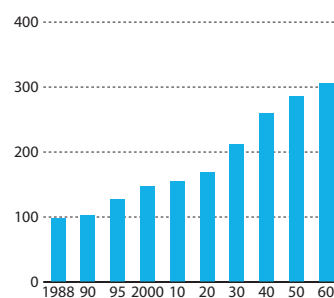
### HVA VI VIL GJØRE

Regjeringen har to overordnede mål for moderniseringsarbeidet:

#### Gjøre borgernes møte med det offentlige enklere, ved at:

- > tilbudet tar utgangspunkt i borgernes behov, og ikke det offentliges organisering
- > det blir enklere å forholde seg til og forstå det offentlige

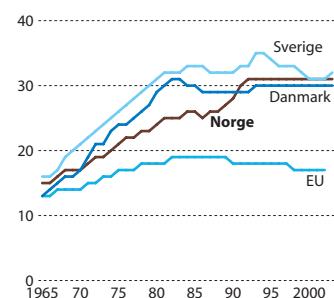
DEN ØKTE ANDELEN ELDERE VIL KREVE FLERE TIL PLEIE- OG OMSORGSTJENESTEN



Millioner timeverk i kommunal pleie og omsorg for eldre og uføre

Kilder: Statistisk sentralbyrå og Finansdepartementet

NORGE HAR EN STOR OFFENTLIG SEKTOR



Sysselsatte i offentlig sektor som andel av totalt antall sysselsatte

Kilder: OECD, Statistisk sentralbyrå og Finansdepartementet

- > valgfrihet innføres på flere områder
- > det offentlige tar mindre tid fra den enkelte og næringslivet, for eksempel i form av skjemautfylling, personlig oppmøte, ventetider og saksbehandlingstider
- > brukerne lettere kan formidle sin mening om tilbudet, og deres meninger blir fulgt opp systematisk i forbedringsarbeidet

#### Frigjøre ressurser for å styrke velferdstilbudet, blant annet ved at:

- > administrative tjenester effektiviseres
- > grunnlaget legges for en reform av kommune- og fylkesstrukturen
- > nye IT-løsninger brukes aktivt

Med utgangspunkt i disse to overordnede målene er handlingsplanen delt inn i fem tiltaksområder:

#### 1. Et enklere møte med det offentlige.

Regjeringen vil i perioden etablere en ny arbeids- og velferdsforvaltning slik at brukerne på ett sted kan få tilgang til tjenestene som i dag ligger hos sosialkontoret, arbeidskontoret og trygdekontoret. Vi vil også etablere MinSide, et "servicekontor på Internett" for alle offentlige elektroniske tjenester. I tillegg vil vi innføre saksbehandlingsfrister på en rekke nye områder og sikre innbyggere og næringsliv bedre tilgang til kultur og forskning over Internett.

**2. Frihet til å velge.** Regjeringen vil legge til rette for å øke den enkelte brukers valgfrihet innenfor helse, omsorg, utdanning og barnehager. I tillegg vil vi i neste stortingsperiode forbedre måten staten bruker det private markedet på. Vi vil blant annet bidra til å sikre like konkurransevilkår mellom offentlige og private aktører.

#### 3. Godt organisert "bak skranken"

Regjeringen vil forsere reformarbeidet med fylkes- og kommunestrukturen, slik at eventuelle endringer kan gjennomføres fra 1. januar 2010. Vi vil forbedre blant annet statlig eiendomsforvaltning og innkreving. I tillegg vil vi arbeide for at statens personalpolitikk tilpasses egenarten i hver virksomhet.

#### 4. Fullføre igangsatte reformer.

Regjeringen vil gjennomføre allerede igangsatte reformer i tråd med målsettingene. Det gjelder ikke minst moderniseringen av Forsvaret, politireformen og Kunnskapsløftet i grunnskolen og videregående opplæring.

**5. Åpenhet om resultater.** Regjeringen vil publisere mer fakta om ressursbruk og resultater. Dette vil gi offentligheten langt bedre innsyn i og forståelse av hvordan statlig virksomhet drives.

Regjeringen vil sikre at det gjennomføres systematiske brukerundersøkelser. Resultatene skal være offentlig tilgjengelige.

Regjeringen har som mål at brukertilfredsheten på ti utvalgte indikatorer skal være høyere i 2009 enn den var i 2004 (se oversikten i kapitlet "Forpliktende mål"). Vi vil årlig offentliggjøre hvor langt vi har kommet i forhold til disse målsettingene. Samtidig skal vi frigjøre ressurser til viktige formål.

Videre i denne handlingsplanen vil tiltaksområdene bli beskrevet nærmere. For mange av tiltakene kan du finne mer informasjon på departementenes nettsider ([odin.dep.no](http://odin.dep.no)). Til slutt i dokumentet vil vi beskrive målene regjeringen har forpliktet seg til i moderniseringsarbeidet og hvordan disse skal følges opp.

---

#### NOEN TIDLIGERE PUBLIKASJONER OM MODERNISERING AV OFFENTLIG SEKTOR

- > Program for modernisering av statlig forvaltning (1986)
  - > Den nye staten. Program for fornyelse av statsforvaltningen (1987)
  - > Offentlig sektors hovedutfordringer. Forvaltningspolitisk redegjørelse (1994)
  - > Forvaltningen må tilpasse seg nye behov. Forvaltningspolitisk redegjørelse (1996)
  - > Offentlig sektor – et spørsmål om tillit. Forvaltningspolitisk redegjørelse (1999)
  - > Skritt på veien. Program for fornyelse av offentlig sektor (2001)
  - > Fra ord til handling. Modernisering, effektivisering og forenkling i offentlig sektor. Redegjørelse for Stortinget (2002)
-



## FORENKLING



Har du behov for flere forskjellige velferdstjenester, må du i mange tilfeller oppsøke ulike steder og selv sørge for samordningen. Mange offentlige tjenester krever også fortsatt at du i egen person møter opp på offentlige kontorer og fyller ut papirer for hånd.



---

Regjeringen vil at det er borgernes behov, ikke hvordan det offentlige har organisert seg, som skal styre tilbudet. Slik kan vi lage bedre ordninger. I tillegg skal dialogen med det offentlige bli enklere gjennom utnyttelse av ny teknologi.



## ET ENKLERE MØTE MED DET OFFENTLIGE

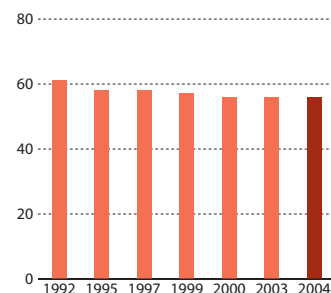
Lange saksbehandlingstider, komplisert regelverk og følelsen av å være kasteball mellom ulike offentlige instanser. Det er dette privatpersoner og næringsliv først og fremst klager over i sitt møte med det offentlige. Det viser både norske og internasjonale undersøkelser. Noen lurer på hvorfor de ikke kan melde flytting over Internett når de kan levere selvangivelsen elektronisk. Andre irriterer seg over lange telefonkøer, eller at de ikke får svar. Atter andre spør høflig hvorfor det er slik at de offentlige instansene som skal ha penger ved omregistrering av bil, ikke er samordnet. Innbyggere med sammensatte behov kjenner kanskje aller best problemene stat, fylke og kommune har med å gi et godt, samordnet tilbud som dekker det enkelte trenger. Bli du alvorlig syk, er det ikke enkelt å forholde seg til summen av de offentlige instansene du møter: helseforetakene, pleie- og omsorgstjenesten og trygdeetaten, og kanskje Aetat eller sosialkontoret i tillegg.

Regjeringen har gjort mye for å gjøre offentlig sektor enklere å forholde seg til. Ventetiden for utredning og behandling ved sykehusene er redusert fra 194 til 88 dager på under tre år. Over halvparten av oss kan nå levere elektroniske søknader om å få barnehageplass, byggetillatelse eller liknende til kommunen. Foretakene brukte i 2004 mindre tid på å fylle ut skjemaer fra det offentlige enn i 2000. Besparelsen utgjorde om lag 240 årsverk. Fra og med 2004 kan næringslivet levere alle de mest brukte skjemaene gjennom internettportalen Altinn. Vi har også innført et "solnedgangsprinsipp" som skal begrense regelverksbyrden. Tidsbegrenset varighet og etterkontroll skal heretter vurderes når forskrifter lages. Samtidig er det betydelig rom for forbedring på mange områder. Lite tyder på at saksbehandlingstiden samlet sett har gått ned de siste årene. Det offentlige regelverket påfører næringslivet store kostnader til administrasjon. Vi kjenner ikke total kostnadene i Norge, men vi vet for eksempel at kostnadene bedriftene påføres ved å håndtere merverdiavgiften er beregnet å være over dobbelt så høye i Norge som i Danmark. Noe av forklaringen er at Norge har differensierte satser for merverdiavgiften, mens Danmark har én gjennomgående sats. Det offentlige har heller ikke utnyttet godt nok mulighetene Internett gir. Under halvparten av de som bruker Internett, har levert søknader, selvangivelser etc. til det offentlige over nett.

For å gjøre offentlig sektor enklere å forholde seg til, vil regjeringen:

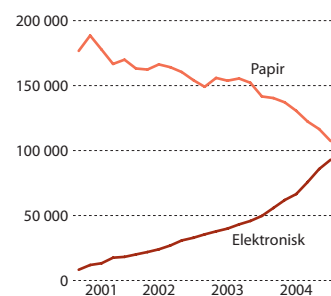
- > etablere en ny arbeids- og velferdsforvaltning som møter brukernes behov
- > gjøre velferdspolitikken mer arbeidsrettet
- > brukerrette tjenestene for enkeltmennesker med sammensatte problemer
- > innføre saksbehandlingsfrister på en rekke nye områder
- > etablere en felles inngangsport til offentlige tjenester på nett, MinSide
- > utvikle Altinn til å bli næringslivets inngangsportal til det offentlige
- > tilpasse åpningstider og telefonservice bedre til borgernes og bedriftenes behov
- > bruke IT til å gjøre helse- og omsorgssektoren enklere for brukerne
- > gjøre offentlig finansiert kultur og FoU lettere tilgjengelig på Internett
- > gi befolkning og næringsliv bedre tilgang til digital geografisk informasjon

TILFREDSHETEN MED DET OFFENTLIGE  
TJENESTETILBUDET ER LAVERE ENN I 1992



Befolkningens tilfredshet med det offentlige tjenestetilbudet generelt. Indeks (100 = maks)  
Kilde: TNS Gallup

STADIG FLERE NÆRINGSDRIVENDE  
INNRAPPORTERER ELEKTRONISK



Antall innleverte merverdiavgift-rapporter per termin, papir og elektronisk  
Kilde: Skattedirektoratet

## NY ARBEIDS- OG VELFERDS-FORVALTNING

Den mest omfattende enkeltreformen som skal gjennomføres i kommende stortingsperiode, er etableringen av en ny arbeids- og velferdsforvaltning. Staten vil sammen med kommunene etablere et nytt arbeids- og velferds-kontor i hver kommune. Kontoret vil være brukernes kontaktsted for alle de statlige tjenestene og som et minimum økonomisk sosialhjelp. Aetat og trygde-etaten forsvinner og erstattes av en ny statlig etat for arbeid og velferd. Sosial-hjelpen vil fremdeles være kommunenes ansvar. Reformen skal bidra til at flere kommer raskere tilbake i arbeid og aktivitet, og at tilbudene skal bli enklere og bedre tilpasset den enkeltes behov.

I dag står 700 000 i yrkesaktiv alder utenfor arbeidslivet og mottar ytelser fra det offentlige på grunn av sykdom, ledighet eller sosiale problemer. Selv en liten reduksjon i dette tallet vil gi betydelig økt verdiskaping og frigjøre store ressurser til andre velferdsformål. I tillegg vil den enkelte få nye muligheter gjennom deltakelse i arbeidslivet. Å få arbeid betyr ikke bare noe for lomdeboka, deltakelse gir også sosiale nettverk og følelsen av å yte noe i samfunnet. I dag møter brukere en oppsplittet forvaltning, og mange har behov for hjelp på tvers av dagens organisatoriske skiller.

Reformen vil omfatte om lag 16 000 årsverk og rundt 265 milliarder i utbetalinger. De aller fleste nye arbeids- og velferdskontorene vil være på plass innen 2010. Om lag 90 kommuner vil ha kontorene på plass allerede innen sommeren 2006. Omstillingskostnadene er foreløpig beregnet til tre milliarder kroner. Når omstillingsperioden

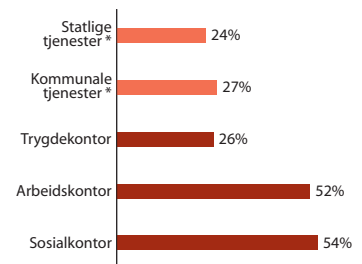
er over og den nye arbeids- og velferdsforvaltningen er fullt igangsatt, er det ikke urimelig å anta at de årlige gevinstene etter hvert vil kunne komme opp i 3–5 prosent av driftsbudsjettet. Denne gevinsten hentes i hovedsak ut gjennom bedre service, økt oppfølging og økt måloppnåelse. Den nye etaten skal styres blant annet gjennom bruk av konkrete og realistiske resultatmål fra etableringen i annet halvår 2006.

I forbindelse med omleggingen vil regjeringen forenkle arbeidet med helserefusjoner, for eksempel refusjon av utgifter til legebesøk og fysioterapi. Seks av ti henvendelser til de lokale trygdekontorene er slike saker. Vi vil gjøre dette arbeidet enklere for brukerne og mer effektivt for staten. Tilsvarende vil vi foreta en gjennomgang av hjelpemiddelområdet. Tildeling og utlevering av hjelpemidler skal gjøres enklere, og tilbudet skal organiseres på brukernes premisser.

## ARBEIDSRETNING AV VELFERDS-POLITIKKEN

Et hovedmål for de nye arbeids- og velferdskontorene er å bidra til at flere kommer i arbeid og aktivitet. Det vil gavne den enkelte og det vil gavne samfunnet. Ny arbeids- og velferdsforvaltning er nødvendig, men ikke tilstrekkelig, for å nå dette målet. Like viktig er det at de ansatte i den nye etaten kan gi den støtten som best bidrar til å gjøre arbeidslivet tilgjengelig for dem som i dag står utenfor. Det kan være arbeidsrettet kvalifisering og tiltak eller personlig oppfølging og motivasjon. Tiltakene og virkemidlene må være godt utformet og samordnet for å sikre at flest mulig som ønsker det kan komme tilbake i jobb. Dette vil også gi den nye arbeids- og velferdsforvaltningen en

## MANGE BRUKERE HAR VÆRT LITE FORNØYDE MED ARBEIDSKONTORET OG SOSIALKONTORET

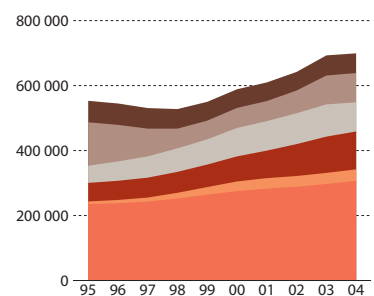


Andel misfornøyde brukere i 2004

\* Gjennomsnitt for statlige og kommunale tjenester i undersøkelsen

Kilder: TNS Gallup og Moderniseringsdepartementet

## STADIG FLERE STÅR UTENFOR ARBEIDSLIVET PÅ ULIKE TRYGDEORDNINGER



Antall på ulike trygdeordninger og økonomisk sosialhjelp

- Sosialhjelp som hovedinntekt
- Dagpengemottakere
- Trygdefinansiert sykefravær i årsverk
- Mottakere av attføring- og rehabiliteringspenger
- Personer med avtalefestet pensjon (AFP)
- Uførepensjonister

Kilder: Statistisk sentralbyrå, Rikstrygdeverket, Aetat, Finansdepartementet og Moderniseringsdepartementet

sterkere positiv effekt. Regjeringen har de siste årene iverksatt en rekke satsinger, regelendringer og reformer for å redusere arbeidsledigheten og sykefraværet. Dette arbeidet har høy prioritet, og vi vil intensivere dette ytterligere. Vi vil legge fram en bredt anlagt stortingsmelding om strategier og virkemidler for arbeidsretting av velferdspolitikken våren 2006.

### BRUKERRETNING FOR ENKELT-MENNESKER MED SAMMENSATTE PROBLEMER

Gode fellesskapsløsninger skaper trygghet i hverdagen for den enkelte – uavhengig av utgangspunkt og livssituasjon. For mennesker i en vanskelig livssituasjon er det ekstra viktig at innsatsen fra fellesskapet dekker den enkeltes behov. Ofte må flere offentlige instanser trå til, og de må samarbeide godt. Familier til barn med funksjonshemminger skal ikke bruke sin dyrebare tid å bli henvist fra etat til etat. Fellesskapet må klare å gripe tak i unge som kommer skjevt ut. Vi kan ikke leve med at rusmisbrukere med psykiske problemer ikke får behandling for rusproblemer fordi de har psykiske problemer, og ikke hjelp fra psykiatrien fordi de har rusproblemer. Borgernes behov, og ikke etatsgrensene, skal styre tilbudet. Regjeringen vil derfor:

#### Forbedre situasjonen for familier med barn med nedsatt funksjonsevne.

Regjeringen vil sommeren 2005 legge fram en strategiplan for familier med barn med nedsatt funksjonsevne. Familiene skal få en livssituasjon som er mest mulig likeverdig med andre familier. Regjeringen endrer regelverket slik at også disse familiene kan få brukerstyrt personlig assistanse, en ordning som gir brukere med et omfattende pleiebehov større mulighet til å

styre den hjelpen de får. Regjeringen vil også sikre et ferie- og velferdstilbud i regi av frivillige organisasjoner. Et nytt offentlig nettsted skal gi informasjon til familier som har barn med kroniske sykdommer eller nedsatte funksjonsevner.

#### Styrke innsatsen for utsatte unge.

Regjeringen vil utarbeide en kunnskapsstatus om det samlede tjenestetilbudet for barn og unge under 18 år. Barn og unge som er i ferd med å komme skjevt ut, vil være særlig viktige. Kartleggingen blir grunnlaget for samordnede tiltak i neste stortingsperiode. Kommuner og regioner som er langt framme skal få aktiv støtte slik at de kan overføre kunnskap og erfaringer til andre.

Regjeringen vil dessuten sommeren 2005 legge fram en handlingsplan med særlig fokus på ansvarsfordeling og samarbeid for å hindre at den enkelte unge lovbrøyer utvikler en kriminell karriere. I planen vil vi foreslå tiltak for å styrke samarbeidet mellom ulike instanser og profesjoner. Samarbeidsmodeller mellom rettshåndheverer og hjelpeapparat vil bli prøvd ut lokalt for å gi erfaringer for mulige framtidige nasjonale ordninger. Regjeringen vil også sommeren 2005 legge fram en ny handlingsplan mot rusmiddelproblemer for perioden 2006–2008. Planen vil særlig satse på tiltak overfor barn og unge.

**Sikre helhetlige tilbud.** Vi vil harmonisere den kommunale helse- og sosiallovgivningen for å sikre helhetlige tilbud til borgere med sammensatte behov og hindre ansvarsfraskrivelse mellom tjenester og sektorer. Det er viktig at kommunene følger opp ved å samordne sine tjenestetilbud for de aktuelle gruppene. Dessuten må det etableres gode samarbeidsordninger

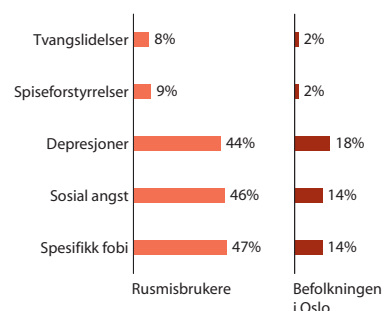
### NOEN EKSEMPLER PÅ FORSØK FOR EN ARBEIDSRETTET VELFERDSPOLITIKK

**Fleksibel jobb.** Personer med redusert yteevne kan få lønnstilskudd i inntil fem år og følges opp av Aetat. Tre firedeler av plassene er forbeholdt personer med muskel- og skjelettlidelser eller psykiske lidelser. Startet opp i 2000 og pågår i seks fylker.

**Lønnstilskudd ved reaktivisering av uførepensjonister.** Skal tilbakeføre uførepensjonister til ordinært arbeidsliv. Arbeidsgivere som ansetter personer i målgruppen, får kompensasjon i inntil tre år. Fullt lønnstilskudd tilsvarer femti prosent av lønnen. Startet opp i 2002.

**“Vilje viser vei”.** Aetats innsats for å få personer med psykiske lidelser i arbeid. Skal bidra til å spre kunnskap og utvikle metoder for arbeidsrettet innsats. Er støttet med midler fra opptrappingsplanen for psykisk helse.

### MANGE RUSMISBRUKERE HAR OGSÅ PSYKISKE LIDELSER



Andel livstidsforekomst av psykiske lidelser  
Kilde: Norsk Epidemiologi 2002:12

mellom kommunen og berørte fylkeskommunale og statlige etater.

**Forenklinger for hjelpemiddelbrukere.** Erfarne hjelpemiddelbrukere, samt foreldre til barn og unge med funksjonsnedsettelse, skal gis større frihet til å kontakte fagfolk direkte og få en fast kontaktperson på hjelpemiddelsentralen. Videre skal funksjonshemmede som trenger tilrettelegging av boligen, oppleve at søknads- og stønadsprosessene blir enklere og mer samordnet.

### SAKSBEHANDLINGSFRISTER PÅ NYE OMRÅDER

Mer forutsigbar saksbehandlingstid vil gjøre det enklere for borgere og næringsliv å forholde seg til det offentlige. Vi vet at de som får opplyst forventet saksbehandlingstid i Trygdeetaten, er langt mer tilfredse enn de som ikke gjør det. Regjeringen innførte i 2003 tidsfrister både for byggesaker og reguleringsaker, noe som gjør det enklere både for innbyggere og næringsliv å planlegge, investere og finansiere prosjekter. Regjeringen vil også innføre forpliktende saksbehandlingstider på en rekke andre områder som er viktige for borgerne og næringslivet (se egen boks). Fristene innføres i hovedsak i løpet av 2005–2006.

Regjeringen jobber også for kortere saksbehandlingstid med andre midler enn frister. For jegeravgift, fiskeavgift og jaktkort har selvbetjeningsløsninger gitt raskere behandling uten at frister er innført. Flere husbyggere vil framover få nytte av Byggsøk – elektronisk plan og byggesaksbehandling. Innen 2007 skal 20 prosent av byggesøknadene, eller ca. 20 000 søknader, sendes elektronisk, og 150 kommuner skal tilby elektronisk behandling.

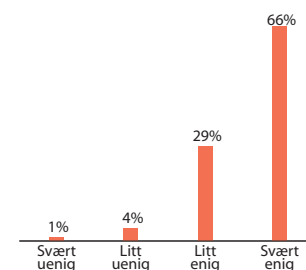
Regjeringen vil pålegge alle statlige virksomheter å offentliggjøre frister på sine nettsider. Der faktisk saksbehandlingstid registreres, skal den også offentliggjøres.

### MINSIDE – SERVICEKONTORET PÅ INTERNETT

Innbyggerportalen MinSide vil være et servicekontor på Internett og et viktig kontaktpunkt mellom deg og det offentlige. Her vil du kunne utføre en rekke tjenester elektronisk. For eksempel vil det bli mulig å bytte fastlege, melde flytting og endre skattekort. MinSide skal være lett å finne fram i, tilby sikker pålogging til informasjon og tjenester, og gi deg innsyn i data offentlig sektor har registrert om deg. MinSide skal gjøre hverdagen din enklere og etablere en felles inngang til elektronisk kommunikasjon med det offentlige. Tjenesten vil minne om tilbudet fra nettbankene i dag. Det vil være arkiv og mapper tilgjengelig med oversikt over offentlige tjenester du tidligere har brukt. Informasjonen vil bare være tilgjengelig for deg.

MinSide vil bli lansert som en del av Norge.no i desember 2005. På samme tid vil en felles løsning for håndtering av elektroniske IDer og signaturer i det offentlige være på plass. Da vil de fleste bare trenge én digital signatur uansett hvilken offentlig tjeneste de ønsker å bruke på nettet. Problemene med ulike brukernavn, passord og passordkalkulatorer vil dermed bli borte. Innbyggerportalen utvides med flere tjenester etter hvert. Målet er at alle aktuelle statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenester skal finnes på nett innen 2009.

### ET STORT FLERTALL ØNSKER ET TILBUD SOM MINSIDE VELKOMMEN



Andel som mener at en offentlig portal vil være positiv for kommunikasjonen med det offentlige, 2004

Kilde: TNS Gallup

### UTVALGTE NYE SAKSBEHANDLINGSFRISTER

- > sesongarbeidstillatelser til utlendinger: to måneder
- > arbeidstillatelse for utenlandske spesialister: tre måneder
- > utsettelse av førstegangstjeneste og søknad om sivilteneste: halvannen uke
- > søkere til offentlige stillinger – tilbakemelding om at stillingen er besatt: én uke etter aksept
- > tvangsfyllbyrdelse – namsmannens gjennomføring: 60 dager
- > gjeldsordningsaker – tid fra innkommet søknad til åpning, avslag eller oversendelse til retten: 90 dager
- > oppfølging av brukere med stønadsvedtak i Aetat: i god tid før vedtaket løper ut
- > oppfølging av brukere med 26 uker igjen av dagpengeperioden og som venter på tiltak: skriftlig innkalling med én måneds varsel

### ALTINN – NÆRINGS LIVETS INNGANGS-PORTAL TIL DET OFFENTLIGE

Hvis bedriftene kan bruke PCen i stedet for brev og telefon i kontakten med det offentlige, frigjør det tid til verdiskaping. Sparer alle foretak i Norge én time i måneden på denne måten, utgjør det om lag 2 000 årsverk. Samtidig gjør elektroniske tjenester at næringslivet kan ta kontakt med offentlig forvaltning når det måtte passe, uten å være hemmet av åpningstider og telefontider hos offentlige kontorer. Regjeringen vil gjøre Norge ledende internasjonalt i å tilby offentlige elektroniske tjenester til næringslivet. Vi er godt i gang på mange områder. Lovdata gir enkel tilgang til et alltid oppdatert regelverk. Altinn (altinn.no) er en nettportal som gjør det lettere for bedriftene å finne, fylle ut og levere nødvendige skjemaer til statlige etater. Ti etater kan så langt ta i mot skjemaer via portalen. Tilbudet ble etablert i 2004, og har blitt populært i løpet av kort tid. For eksempel leverte nesten 93 000 bedrifter mva-oppgaven elektronisk via Altinn i første termin 2005, og det blir flere for hver termin. Etter drøyt ett års drift er over fem millioner transaksjoner levert.

Næringsdrivende skal gjennom Altinn få:

- > én inngangsportale til alle offentlige tjenester
- > én inngangsportale til offentlig informasjon om plikter og rettigheter som gjelder for den enkelte bedrift
- > tilgang til tjenester på en slik måte at de ikke trenger å vite hvordan det offentlige er organisert
- > innsyn i opplysninger som er registrert om dem i offentlige registre
- > postboks og arkiv for all kommunikasjon med det offentlige
- > påminnelser om viktige frister

Vi har som mål at all informasjonsutveksling i forbindelse med lovpålagt innrapportering skal kunne skje elektronisk gjennom Altinn-løsningen innen utløpet av 2008. Da skal det også være mulig å få svar på søknader, vedtak og liknende til en elektronisk postkasse. Skjema skal kunne delvis forhåndsutfylles med data som det offentlige allerede har registrert om din bedrift. Vi vil at Altinn skal dekke både statlige og kommunale tjenester rettet mot næringslivet, og samarbeider med KS (tidl. Kommunenes Sentralforbund) for å få det til.

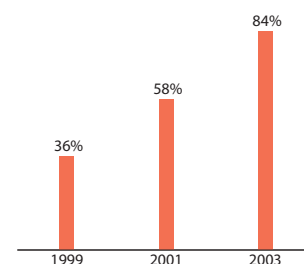
### BEDRE SERVICE OG TILGJENGELIGHET

I perioden fram til 2009 vil en lang rekke statlige og kommunale tjenester digitaliseres. Da vil du ikke lenger være avhengig av å sende brev eller oppsøke offentlige kontorer. Vi vet at mange har tilgjengelig teknologi, kunnskap og motivasjon som gjør at de raskt vil ta selvbetjente løsninger i bruk. Elektroniske tjenester alene er imidlertid ikke tilstrekkelig. Nettløsninger passer ikke for alle mennesker eller for all kontakt med det offentlige. Regjeringen vil de neste fire årene forbedre servicen og forenkle borgernes og bedriftenes kontakt med det offentlige. Dette skal skje gjennom samordning av flere kontaktformer, der servicekontorer, telefontjenester og elektroniske tjenester er de viktigste. Sammen med bedre tilpassede åpningstider skal dette bidra til økt tilgjengelighet.

### IT FOR EN ENKLERE HELSE- OG OMSORGSSEKTOR

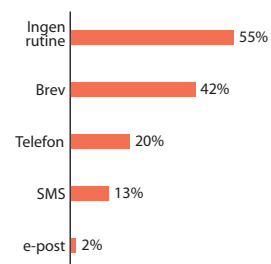
Hvert år bruker det offentlige om lag 140 milliarder kroner på helse, pleie og omsorg. I løpet av et år har nær 80 prosent av oss vært i kontakt med lege, helsetjeneste eller sykehus. Regjeringen ønsker å bruke informa-

### DE FLESTE AV SYKEHUSENE HAR TATT I BRUK ELEKTRONISKE PASIENTJOURNALER



Andel av somatiske sykehus som fører elektronisk pasientjournal  
Kilde: SINTEF Helse: "INTORG – De somatiske sykehuses interne organisering"

### KOMMUNIKASJONEN MED PASIENTENE SKJER FREMDELES VIA TRADISJONELLE KANALER



Andel sykehus med ulike rutiner for utsendelse av påminnelser om polikliniske timer (mulig med flere kanaler)  
Kilde: SINTEF Helse 2004

sjonsteknologi for å gi brukerne av helsetjenester et bedre tilbud. Dette skal ikke gå på bekostning av personvernet. Dine behov som pasient og bruker skal stå i sentrum. Pasienter, pårørende, apotek og helse- og sosialtjeneste skal samarbeide tettere og mer effektivt enn i dag. Sykehus, legekontorer, tanntannklinikker og sykehjem er avhengige av IT for å fungere. Samtidig er det stort rom for forbedring. Papir- og IT-løsninger eksisterer ofte side om side, og det gir dobbeltarbeid. For å bøte på dette, skal papirer fjernes der det finnes elektroniske løsninger. Pasientjournalen er kjernen i informasjon flyten i helsetjenesten. Innføring av elektronisk pasientjournal i allmennlegetjenesten har gitt store gevinster. Rutinearbeid som skriving av resepter og sykemeldinger går raskere. I tillegg har journalen blitt mer lesbar og legene finner journalen lettere når de trenger den. Allmennlegene bruker i dag stort sett elektroniske pasientjournaler, mens sykehus og sykehjem i ulik grad gjør det.

Bruken av elektroniske pasientjournaler skal økes ved at den fullt ut innføres i alle helseforetak og utvides i kommunene. Dessuten skal pasientjournalene utvikles videre slik at de kan følge pasienten og brukes som grunnlag for informasjonsutveksling. Det vil også bli utviklet elektroniske reseptløsninger, som vil erstatte dagens papirresepter. E-resepter vil være forenkling og tidsbesparende for deg og du vil kunne heve resepter på et hvilket som helst apotek. For legene vil ordningen gi bedre informasjon om både legemidlene og refusjonsordningene. Apotekene vil kunne ekspedere resepter raskere, med færre feil. Rikstrykdeverket kan utøve sin forvalter- og kontrollfunksjon bedre.

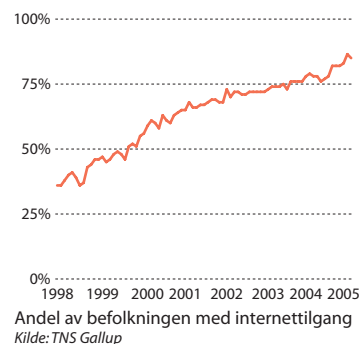
## KULTUR OG FORSKNING PÅ INTERNETT

Norge ligger i verdenstoppen når det gjelder befolkningens tilgang til Internett og netjtjenester. I mars 2005 hadde 85 prosent – 3,2 millioner nordmenn – tilgang til Internett. For fem år siden gjaldt det bare én million. Samtidig vokser andelen med bredbånd svært raskt. Norge antas å være ledende på bredbåndsutbredelse i 2008. Dette gir muligheter for langt bedre tilgang til blant annet kulturopplevelser og forskningsresultater.

Innenfor kultursektoren finnes det et rikt tilfang av filmer, museumssamlinger, arkiver, radio, musikk og bøker. Selv om deler av dette er digitalisert og lagt ut på Internett de siste ti årene, er det fortsatt mye som kan gjøres lettere tilgjengelig. Vi vil utforme en strategi for å gjøre kulturarven enda bedre tilgjengelig elektronisk. Målet er å forenkle tilgangen og bedre tilbudet for publikum. Strategien skal foreligge i 2007. Etablering av et norsk digitalt bibliotek, der innbyggerne på en enkel måte kan få tilgang til ulike kulturprodukter i digital form, er under utredning. I 2008 skal det være etablert ordninger som sikrer nettilgang til kulturarven og nye kulturopplevelser.

Fra høsten 2006 innføres nye læreplaner i grunnopplæringen. Bruk av digitale verktøy er en viktig del av disse planene. Dette forutsetter at det finnes bedre digitale kilder til læring, blant annet kulturmateriale. Regjeringen vil derfor utrede hvordan en større del av arkivene til NRK, Norsk filminstitutt, Nasjonalbiblioteket, museer, arkiver og tilsvarende institusjoner kan brukes i grunnopplæringen. Kostnadene ved å formidle resultatene fra forskning er lave sammenliknet med kostnaden ved

## DE ALLER FLESTE HAR NÅ TILGANG TIL INTERNETT



## FILMARKIVET.NO

Norsk filminstitutt åpnet 18. november 2004 filmarkivet.no, og var da det første nasjonale filmarkivet i verden som åpnet for bred distribusjon av film i digitale nett.

Ved hjelp av filmarkivet.no kan du enkelt se norske filmer på din egen pc. Du kunne i juni 2005 velge mellom over 200 filmer, og utvalget utvides med nesten ti filmer i måneden. I løpet av det første halvåret hadde tjenesten allerede hatt over 100 000 visninger.

Utvalget er vidt. Du kan blant annet velge mellom 45 spillefilmer (fra 1911 til 2003), 22 kortfilmer for barn og 40 dokumentarfilmer om Oslo. Høsten 2005 planlegger filmarkivet.no å utvide med blant annet norske spillefilmklassikere, en rekke lokalhistoriske filmer, og en unik årgang av Filmavisen fra 1941 som ikke har vært vist offentlig siden krigen.

å utføre selve forskningen. Årlig blir det bevilget rundt 14 milliarder kroner til forskning og utvikling over statsbudsjettet. Erfaringene tilsier at forskningsresultatene blir mye bedre kjent når de publiseres på Internett. Det gir befolkningen nye kunnskaper, og det styrker nysgjerrighet og vitebegjær.

Regjeringen vil sikre at resultatene av forskning finansiert via Forskningsrådet skal bli enkelt tilgjengelig på Internett. Vi vil også forsterke den pågående utviklingen av åpne og gratis tilgjengelige tidsskrifter og publikasjonsarkiver på Internett. I løpet av 2006 vil Utdannings- og forskningsdepartementet utrede hvordan norske forskningsresultater på denne måten kan gjøres mer tilgjengelig. Regjeringen vil i løpet av 2005 utarbeide helhetlige retningslinjer for statlige etaters tilgjengelig-gjøring og salg av offentlige "data". Eksempler på slike data er kultur, meteorologisk informasjon, geografisk informasjon og statistikk. Generelt vil regjeringen sikre at borgere og bedrifter får tilgang til langt mer gratis informasjon. Et hovedprinsipp er at offentlig informasjon som er offentlig finansiert skal gjøres gratis tilgjengelig.

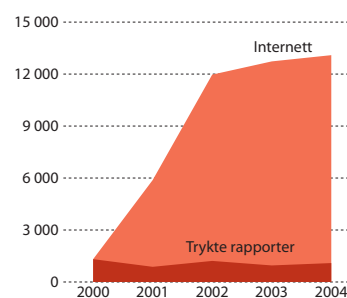
### NORGE DIGITALT – GEOGRAFISK INFORMASJON PÅ INTERNETT

Det finnes store mengder kart og annen geografisk informasjon i Norge. Mye er overført til digital form. Den er likevel ikke alltid tilgjengelig for alle, eller lett å finne. Selv om Norge ligger i fremste rekke internasjonalt i elektro-

nisk tilrettelegging av kart og geodata, ønsker vi at mer gis til flere brukere. Planmessig og samordnet bruk av geodata kan gi økt samfunnsikkerhet, spesielt på sjøen og i luften. Statens kartverks database med luftfartshindringer, for eksempel høyspentledninger, kombinert med ny teknologi i fly, kan varsle når man nærmer seg hindringer. Geodata er også et viktig redskap i forvaltningen av arealer, naturressurser og kulturminner.

I offentlig sektor er det etablert et samarbeid om geografisk informasjon, kalt Norge digitalt. Alle offentlige virksomheter som har et ansvar for geodata eller er store brukere, skal medvirke til etablering, felles drift, vedlikehold og distribusjon av geografiske data. Næringslivet har muligheter for betydelig verdiskaping ved å utvikle tjenester på grunnlag av geografisk informasjon. Potensialet er enda større for forbrukerne. Geodata inngår allerede i informasjonstjenester tilrettelagt for PCer, mobiltelefoner og annet håndholdt elektronisk utstyr. Med økt tilgang til geodata til en fornuftig pris vil dette markedet vokse. Tjenestene til forbrukerne vil bli bedre og billigere enn tilsvarende analoge tjenester i dag. Avtaler for etablering og drift av Norge digitalt etableres i løpet av 2005. Allerede nå er betydelige dataserier klare for bruk i samarbeidet. For eksempel vil de siste sjøkartene være tilgjengelige første halvår 2008.

### PUBLISERING PÅ INTERNETT GJØR FORSKNING MYE MER BRUKT



Forskningspublikasjoner fra Stiftelsen for Samfunns- og næringslivsforskning (SNF) nedlastet fra internett og solgt (i trykket versjon)

Merknad: Estimat for nedlasting i 2004  
Kilder: Samfunns- og næringslivsforskning (SNF) og Moderniseringsdepartementet

### EKSEMPLER PÅ TJENESTER SOM GJØR BRUK AV GEODATA:

- > bilnavigasjonssystem i ambulansen
- > luftfartshindre vises på digitalt kart. Alarm aktiveres ved minimumsavstand
- > elektronisk plan- og byggesaksprosess
- > servicetilbud vises på kart på mobiltelefon



---

## MÅLSETTINGER – ET ENKLERE MØTE MED DET OFFENTLIGE

---

Innen utløpet av 2009 skal:

- > en ny arbeids- og velferdsforvaltning være etablert, med et nytt arbeids- og velferdskontor i de fleste kommuner. Målsettingen er at flere kommer raskere i arbeid og aktivitet, og at det blir en enklere og mer helhetlig tjeneste for brukerne.
  - > samlet oppgavebyrde for næringslivet knyttet til innrapportering være redusert med minst 300 årsverk sammenliknet med 2004
  - > alle offentlige tjenester på nett være tilgjengelige på MinSide og Altinn
-

## VALGFRIHET



Har du barn i skolepliktig alder, er det ikke sikkert du fritt kan velge skole der du bor. Er du eldre og trenger pleietjenester, tar det offentlige i de fleste tilfeller valgene for deg om hvor du skal bo eller hvem som skal pleie deg. Undersøkelser viser at mange ønsker å stille krav og bestemme mer selv.

---

Regjeringen ønsker å gi brukerne flere valgmuligheter. Gjennom å tilrettelegge for større mangfold i det offentlige tjenestetilbudet øker sjansene for at du finner en løsning som passer deg. Samtidig vil tjenestene bli gradvis bedre når flere tilbydere må bryne seg mot hverandre.

## FRIHET TIL Å VELGE

For tjue år siden var valget enkelt. Ville du se på TV, hadde du NRK. Ville du høre på radio, var det stort sett NRK der også. Var du ikke fornøyd med telefonregningen fra Televerket, var den eneste løsningen å snakke mindre. Du kunne gjerne ta buss på langturer, men ikke hvis det gikk tog på samme strekningen. På noen få flyruter fløy både Braathens SAFE og SAS. Men prisene var nøyaktig de samme, så det betød ikke mye fra eller til.

Situasjonen er en annen i dag. For varer og tjenester du kjøper i det private marked, er det i de aller fleste tilfeller flere som konkurrerer om din gunst. Resultatet er større mangfold, lavere priser og bedre kvalitet.

Når du forholder deg til det offentlige, derimot, er det fremdeles få valgmuligheter. Noen kommuner har gått foran og latt brukerne velge sykehjem og hjemmehjelp selv. Regjeringen har blant annet bidratt til at det er blitt større mangfold av skoler å velge mellom, og at du fritt kan velge sykehus. Men fremdeles ligger Norge bak land som Sverige og Tyskland når det gjelder innføring av valgfrihet.

I en meningsmåling fra MMI sier 60 prosent av de spurte at private bør få konkurrere om tjenester som kommunene har ansvar for. En annen meningsmåling fra Opinion viser at de fleste av oss vil velge en tjeneste fra det offentlige. Disse målingene sett i sammenheng illustrerer at folk ønsker mangfold og valgfrihet også for velferdstjenester.

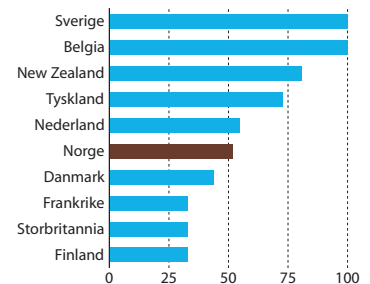
Regjeringen ønsker å utvide borgernes frihet til å velge mellom offentlige tjenester. Det vil gi et større mangfold, som gjør det mer sannsynlig at du finner et alternativ som er tilpasset dine behov. Det vil også flytte makt fra det offentlige til deg som borger. Samtidig tror vi at tjenestene utvikler seg best over tid når flere tilbydere får bryne seg på hverandre.

Det er viktig å understreke at borgernes valgfrihet ikke fritar det offentlige fra ansvaret for finansiering, tildeling, kvalitet og omfang av tjenestene. For kommunale tjenester er det opp til hver enkelt kommune å bestemme hvordan borgernes behov blir best ivaretatt, og åpne for konkurranse hvis de mener det er riktig.

Regjeringen vil legge til rette for å:

- > øke valgfriheten i utdanning
- > utvide valgfriheten innenfor helsesektoren
- > legge til rette for økt valgfrihet innenfor pleie- og omsorgstjenester
- > øke valgfriheten for småbarnsfamilier
- > styrke brukermedvirkningen for arbeidssøkere
- > sikre ryddighet og likebehandling overfor private aktører
- > etablere en informasjonsportal om brukervalg

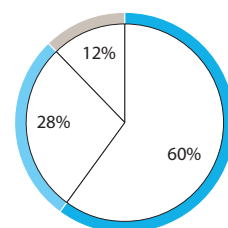
NORGE LIGGER BAK SVERIGE I INNFØRING AV BRUKERVALG



Grad av fritt brukervalg.  
Indeks: 100 = Sverige

Kilde: Konkurrentstyrelsen og Forbrukerstyrelsen i Danmark

FLERTALLET MENER PRIVATE BØR FÅ LEVERE TJENESTER KOMMUNENE HAR ANSVARET FOR



Holdninger i representativt utvalg av befolkningen til spørsmålet: "bør private firmaer konkurrere om tjenester som kommunene har ansvar for?"

■ Ja  
■ Nei  
■ Ingen mening  
Kilde: MMI 2005

### VALGFRIHET INNENFOR UTDANNING

Husker du de gangene du virkelig følte gleden ved å lære da du gikk på skolen, de gangene du ikke hadde sett på klokka før det ringte ut? For de fleste av oss var dette i tilfeller med en engasjert lærer som brant for faget sitt og ønsket å dele begeistringen med oss. Noen av oss lærer språk best ved å gradvis og systematisk bygge ut grammatikken og vokabularet; andre når vi kaster oss uti det og snakker i vei. Noen liker intense diskusjoner og hektisk gruppearbeid; andre vil ha tid til stille fordypning.

For å skape en attraktiv og kreativ skole, vil regjeringen derfor arbeide videre for en skole som kjennetegnes av dyktige lærere, frihet til å tilpasse undervisningsformen til elevene og ansvar for resultatene som oppnås (mer om dette i omtalen av Kunnskapsløftet i kapitlet "Fullføre igangsatte reformer"). Den nye friskoleloven sikrer foreldrenes rett til å velge skole for sine barn. Valgfrihet og mangfold gir større variasjon i de faglige og pedagogiske tilbudene til elevene. Da øker sjansene for at det vil finnes skoler som kan gi akkurat deg, ditt barn eller ditt barnebarn de gode læringsopplevelsene.

Regjeringen vil styrke den offentlige skolen. Frittstående skoler er en spire til inspirasjon og forbedring for skoler som historisk har vært detaljregulert. Statistikk viser at to prosent av elevene i grunnskolen går på frittstående skoler, mens andelen i videregående skole er ca fem prosent. Tallene er lavere enn i Danmark og Sverige. Regjeringen har gjort det enklere å etablere frittstående skoler ved at det ikke lenger er krav om at skolen skal bygge på livssyn eller alternativ pedagogikk. Vi vil arbeide videre for å sikre rammebetingelser som styrker den reelle valgfriheten

og bidrar til økt kvalitet. Det offentlige skal fortsatt ha hovedansvar for finansieringen av de frittstående skolene.

Regjeringen har som mål å styrke retten til friere skolevalg i grunnsopplæringen gjennom å utvide elevenes rett til videregående opplæring utenfor hjemfylket. Det er også viktig å gi elevene på ungdomstrinnet mulighet til å ta fag fra videregående skole og elever i videregående opplæring anledning til å ta fag fra høyere utdanning.

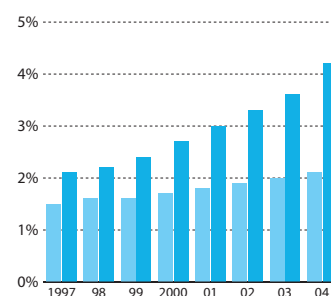
### VALGFRIHET I HELSESEKTOREN

To viktige mål for behandling i helsevesenet er at tilbudet skal være tilpasset deg som pasient, og at du skal slippe å vente unødige lenge på å bli behandlet. For å bidra til å nå disse målene, ble fritt sykehusvalg innført i hele landet fra 1. januar 2001. Dette gir hver enkelt av oss rett til selv å velge behandlingssted. Fritt sykehusvalg bidrar til kortere køer og at behandlingsskapiteten utnyttes bedre.

Pasienter som bruker retten til å velge sykehus, sparer gjennomsnittlig to måneder med venting, ifølge Samfunns- og næringslivsforskning i Bergen. Det kan altså være store fordeler for den enkelte ved å legge til rette for økt bruk av fritt sykehusvalg. En undersøkelse fra SINTEF Helse om fritt sykehusvalg i 2003 viser likevel at bare 1,6 prosent av alle som hadde anledning, benyttet muligheten til å velge et sykehus utenfor sitt eget fylke. En undersøkelse fra Statistisk sentralbyrå i 2003 viser at bare 19 prosent av pasientene opplevde at de i stor eller ganske stor grad kunne velge sykehus.

Vi vil derfor legge til rette for at du enkelt kan benytte din rett til å velge

ANDELEN AV ELEVENE SOM GÅR I FRITTSTÅENDE GRUNNSKOLER HAR VÆRT STABIL

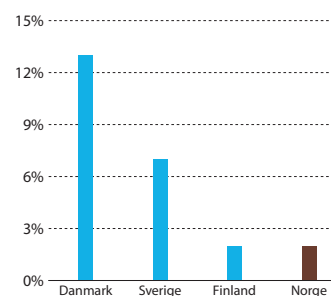


Frittstående grunnskoler og elever i frittstående grunnskoler, som andel av total

■ Elever  
■ Skoler

Kilde: Grunnskolens informasjonssystem

I NORGE ER DET RELATIVT FÅ ELEVER I FRITTSTÅENDE SKOLER SAMMENLIGNET MED ANDRE NORDISKE LAND



Andel elever i frittstående grunnskoler i 2004/2005

Kilder: Statistisk sentralbyrå, Statistisk centralbyrå (Sverige), Danmarks Statistik, Statistiskcentralen (Finland)

sykehus. Da er god informasjon om ventetider og kvalitet avgjørende. Nettstedet sykehusvalg.no vil bli videreutviklet. Her kan pasienter, pårørende og henvisende leger allerede i dag få opplysninger om ventetider og annen nyttig informasjon ved valg av sykehus. Nettstedet hadde over 80 000 brukere i 2004, og stadig flere kommer til. Regjeringen vil at legene skal bli bedre til å anbefale sine pasienter å bytte sykehus dersom dette gir raskere og bedre behandling.

Pasientene har i tillegg fått en juridisk rett til behandling basert på individuelle frister. Det styrker dine rettigheter som pasient, og forkorter ventetiden. Regjeringen har også styrket gravides muligheter til å velge mellom helsestasjon, fastlege eller privatpraktiserende jordmødre når de skal til svangerskapskontroll.

Regjeringen ønsker at du selv skal få velge om du vil hente legemidler på apoteket eller få legemidlene tilsendt i posten. Vi vil derfor utrede hva som skal til for å øke forsendelsen av legemidler, og om vi bør opprettholde kravet om at norske apotek må være fysisk tilgjengelige for kundene.

### VALGFRIHET FOR PLEIE- OG OMSORGSTJENESTER

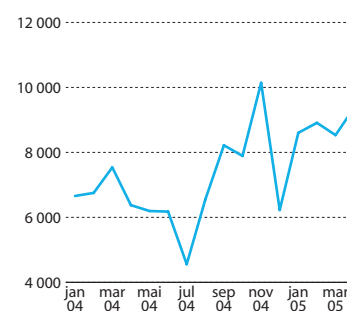
Få offentlige tjenester griper så dypt inn i din private sfære som sykehjem, hjemmehjelp og hjemmesykepleie. Om lag 200 000 mottar slike tjenester fra kommunene, og de årlige utgiftene er om lag 56 milliarder kroner. I de fleste tilfellene vil kommunene ha tatt valget for deg om hvor du skal bo, hvem du skal bo sammen med, hvem som skal stelle deg eller hvem som skal ha tilgang til huset ditt.

Regjeringen ønsker at du skal få større muligheter til å styre ditt eget liv selv om du er pleietrengende og tilbudet finansieres av det offentlige. Erfaringer så langt viser at valgfrihet kan fungere godt i både større byer, regionale sentra og mindre distriktkommuner. Eide (3 300 innbyggere), Tønsberg (35 000), Asker (50 000) og Kristiansand (70 000) er alle gode eksempler på at brukerne kan få hjemmetjenester fra andre enn kommunene selv. I Eide kan brukerne nå velge om de vil ha hjemmetjenester fra den kommunale omsorgstjenesten, fra frittstående omsorgsarbeidere eller fra andre private tjenesteleverandører. Brukerstyrt personlig assistanse er et annet eksempel på valgfrihet i praksis. Den gir funksjonshemmede rett til å velge hvem som skal assistere dem, innenfor de rammene kommunen bestemmer. Regjeringen vil utvide ordningen slik at den også skal omfatte de som trenger hjelp for å kunne benytte en slik tjeneste, for eksempel utviklingshemmede og deres familier.

Frivillige og ideelle organisasjoner bidrar sterkt til å løse oppgaver og øke valgfriheten gjennom å tilby pleie- og omsorgstjenester. Regjeringen vil styrke frivillige organisasjoners muligheter til å være aktive medspillere i utviklingen av tilbud til grupper som trenger omsorg, pleie og støtte.

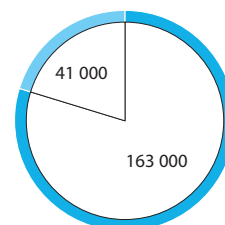
Du, eller dine nærmeste pårørende, bør ha frihet til å velge hvem som skal utføre omsorgstjenester. Du bør ha frihet til å velge mellom hjemmebaserte tjenester og omsorg i institusjon, og mellom ulike institusjoner. Du bør også kunne velge hvem fra pleietjenesten som skal yte tjenestene. Kommunene skal selv ha frihet til å organisere tjenestetilbudet slik at dette er tilpasset brukernes ønsker og de lokale behovene. Regjeringen

### FLERE BRUKER SYKEHUSVALG.NO



Antall brukere per måned av sykehusvalg.no  
Kilde: Sosial- og helsedirektoratet

### OM LAG 200 000 MOTTAR PLEIE- OG OMSORGSTJENESTER



Kommunalt finansierte pleie- og omsorgstjenester, 2004  
■ Institusjons-plasser  
■ Mottakere av hjemmetjenester  
 Kilde: Statistisk sentralbyrå

### NORDSTRAND-MODELLEN

Bydelen Nordstrand i Oslo har kontrakt med seks private leverandører av hjemmehjelpstjenester. Hjemmehjelpsbrukerne kan velge mellom disse leverandørene eller den kommunale hjemmehjelpstjenesten. Prosjektet er i all hovedsak blitt meget godt mottatt av brukerne. Av de som valgte private hjemmetjenester, er 92 prosent fornøyd med tjenestene. 76 prosent er fornøyd med det kommunale tilbudet.

Kilder: Kaupang AS og Opinion, 2004

mener at kommunene bør gi brukerne større valgfrihet, og vil legge til rette for at kommunene kan gjøre det. Kommunene bør dessuten legge til rette for et mer variert tilbud gjennom å gi private, frivillige eller brukerstyrte organisasjoner muligheter til å yte omsorgstjenester på oppdrag fra det offentlige. Systematiske brukerundersøkelser og tilbakemeldinger fra brukerne vil legge grunnlaget for bedre tjenester.

#### VALGFRIHET FOR SMÅBARNSFAMILIER

Regjeringen vil sikre full barnehagedekning tidlig i neste stortingsperiode. Samtidig skal kontantstøtten videreføres. Da vil du som har små barn endelig ha reell frihet til å velge om du vil bruke barnehage, være hjemme med barna, eller velge andre ordninger. Spørsmålet vil da ikke lenger være: får jeg barnehageplass?, men: hvilken barnehage skal vi velge?

Vi mener foreldrene er de beste til å vurdere hva som passer deres barn best. Regjeringen vil derfor at foreldrenes valg skal være førende for hvilke barnehagetilbud som skal utvikles, enten det skjer i privat eller kommunal regi. Brukerundersøkelsene fra TNS Gallup viser at foreldre er like fornøyd med kommunale som med private barnehager. I følge Telemarksforskning driver de private noe mer effektivt. Kommunene vil etter hvert få overført det fulle finansieringsansvaret for barnehagene. Da vil kommunene ha tre ulike roller; de vil finansiere plassene, de vil eie en del barnehager selv, og de vil ha myndighetsoppgaver, blant annet ansvar for godkjenning og tilsyn. Vi vil sørge for at kommunene opptrer ryddig i sine roller. Alle barnehager skal kunne drive på likeverdige vilkår, uavhengig av eierform. Da vil vi få et

godt grunnlag for mangfold, nyskaping, kvalitetsheving og effektiv drift.

For å gi deg grunnlag for et riktig valg, skal kommunene legge til rette informasjon om åpningstider, pedagogisk opplegg og antall plasser.

#### ØKT BRUKERMEDVIRKNING FOR ARBEIDSSØKERE

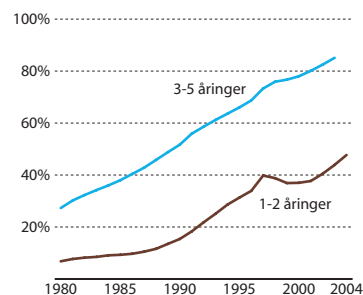
Har du vært ufrivillig utenfor arbeidslivet en tid, kan du oppleve at det er en stor jobb å komme seg inn igjen. Regjeringen vil fortsette å forbedre de virkemidlene som kan hjelpe deg med dette, for eksempel arbeidsformidling og opplæringstiltak. Dessuten vil vi gi deg større medvirkning og flere valgmuligheter, slik at din stemme høres og du selv kan ta et større ansvar for valgene som tas. Den nye arbeids- og velferdsforvaltningen skal gjennomføres av respekt for deg som bruker, som menneske og enkeltindivid. Vi mener din egen mening bør veie tungt når etaten skal vurdere hvilket tilbud om opplærings- eller arbeidstrening du skal få.

I en stortingsmelding om arbeid og velferd som legges fram våren 2006, vil vi gå grundig gjennom alle virkemidlene som benyttes for å hjelpe arbeidssøkere tilbake til arbeid. Et viktig område er tiltak for arbeidssøkere som mottar ulike attføringsytelser. Vi vil i stortingsmeldingen drøfte hvordan sterkere brukermidvirkning skal sikres også når det gjelder sammensetningen av tiltak for å komme i arbeid for de som har helsemessige eller sosiale problemer, eller funksjonssvikt.

#### RYDDIGHET OG LIKEBEHANDLING OVERFOR PRIVATE LEVERANDØRER

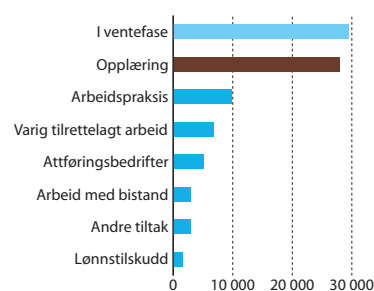
Private og frivillige spiller en avgjørende rolle for at vi i det offentlige kan levere det tilbudet du forventer. Det offentlige

#### BARNEHAGEDEKNINGEN HAR ØKT KRAFTIG



Utvikling i barnehagedekning  
Kilde: Statistisk sentralbyrå

#### OPPLÆRING ER DET VANLIGSTE TILBUDET TIL YRKESHEMMEDE



Antall yrkeshemmede, 2004  
Kilde: Aetat

kjøpte i 2003 varer og tjenester for nærmere 240 milliarder kroner. Det tilsvarer over 15 prosent av brutto nasjonalproduktet. Regjeringen vil at dine skattepenger brukes på en best mulig måte. Da må de som får oppdragene, være de som kan levere best kvalitet for pengene. Det krever ryddighet og likebehandling av tilbyderne.

Vi vil fra 2006 innføre nye, strengere og enklere regler for offentlige anskaffelser. Reglene vil skjerpe konkurransen om leveranser til det offentlige, og dermed gi innbyggerne enda bedre tjenester. Det skal bli tydeligere for alle hvordan det offentlige kjøper inn varer og tjenester, slik at konkurransen mellom tilbyderne skjer på like vilkår.

Regjeringen vil dessuten bidra til at frivillige og private kan konkurrere med offentlige aktører på likere vilkår enn i dag. Fra 2006 vil vi innføre en ordning som sikrer at merverdiavgiftssystemet ikke favoriserer statlige tilbydere. Det er omfanget og kvaliteten på tjenestene som tilbys, og ikke avgiftsforskjeller, som skal avgjøre om statlige etater produserer tjenester selv eller kjøper dem fra private. Vi innførte allerede i 2004 en tilsvarende ordning for kommunene.

Videre legges følgende prinsipper til grunn for å sikre konkurranse på like vilkår: Virksomhet i statlig regi som er utsatt for konkurranse, skal som hovedregel organiseres i egne juridiske enheter. Prisene på tjenester som offentlig virksomhet tilbyr i konkurransemarkeder, skal reflektere alle faktiske kostnader på lik linje med private tilbud, og infrastruktur bør være åpen for alle virksomheter på like vilkår.

Ryddighet og likebehandling stiller også krav til klare roller. Oppsøker du

helsevesenet, skal du være trygg på at helsepersonellet henviser deg dit du får best behandling. Når ansatte i den offentlige helsetjenesten har egen praksis eller bierverv i private sykehus, må ikke det gå på bekostning av lojalitet og habilitet. Vi må derfor stille strenge krav til klare roller og ryddige forhold i helsetjenesten. Offentlig ansatte leger skal ikke kunne henviser til egen privat praksis. I 2005 har alle fem regionale helseforetak etablert gjennomgående regionale retningslinjer for ansattes adgang til bierverv.

#### INFORMASJONSportal OM BRUKERVALG

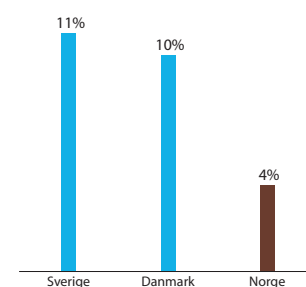
Skal innbyggerne kunne velge mellom ulike offentlige finansierte tjenester, må de ha tilstrekkelig informasjon om de alternativene som er tilgjengelige. Samtidig er det en utfordring for leverandørene å tilegne seg kunnskap om hvilke krav det offentlige stiller til kvalitet og pris.

Per i dag er informasjon om brukervalg fragmentert og av varierende omfang og kvalitet. Dette skyldes både at tjenesteproduksjonen foregår på ulike forvaltningsnivåer og sektorer, og at den tilgjengelige informasjonen ikke er god nok.

Regjeringen vil etablere en felles informasjonsportal for offentlige finansierte tjenester hvor det er innført brukervalg. En slik portal skal gi innbyggerne lett tilgang til informasjon om hvilke leverandører som tilbyr de aktuelle tjenestene, hva tjenestene omfatter og kvaliteten på disse. Hensikten er å gi innbyggerne reelle muligheter til å velge blant flere tjenesteprodusenter og øke konkurransen om offentlige finansierte tjenester.

En effektivisering av offentlige innkjøp med fem prosent vil gi besparelser på 12 milliarder kroner. Det er mer enn de statlige overføringene til barnehager.

NORSKE KOMMUNER BENYTTET I LITEN GRAD PRIVATE AKTØRER TIL Å UTFØRE KOMMUNALE TJENESTER



Andel av de kommunale driftsbudsjettene brukt til kjøp fra private tjenesteleverandører 2003

Kilder: Ukeavisen Ledelse og KOSTRA



---

## MÅLSETTINGER – FRIHET TIL Å VELGE

---

Innen utløpet av 2009 skal:

- > retten til fritt skolevalg innenfor videregående opplæring være utvidet
  - > informasjonen om ventetider og kvalitet ved ulike sykehus være bedret slik at pasienter lettere kan nyttiggjøre seg det frie sykehusvalget
  - > en informasjonsportal om brukervalg være etablert
-



## EFFEKTIV FORVALTNING



---

Administrative oppgaver legger beslag på hver sjettede ansatt i offentlig sektor. Mange av disse oppgavene er relativt like og kan utføres mer effektivt gjennom bedre samordning og ved hjelp av nye teknologiske løsninger.

---

Regjeringen vil at det offentlige organiseres slik at oppgavene løses med høy kvalitet, men uten høyere kostnader enn nødvendig. Mer effektiv forvaltning gjør det mulig å frigjøre penger til viktige velferdsformål.



## GODT ORGANISERT "BAK SKRANKEN"

Det er om lag 130 000 medarbeidere i staten. De fleste har sin rolle som tilretteleggere for det offentlige tjenestetilbudet du møter som bruker. Som innbyggere tenker vi kanskje lite over det som skjer bak kulissene i offentlig sektor. Men den tjuende i hver måned får nærmere 625 000 alderspensjonister utbetalt sin pensjon, 600 000 familier kan stole på at de mottar sin barnetrygd og 70 000 småbarnsforeldre får kontantstøtte inn på konto. Når du kjøper matvarer i norske butikker, vet du at maten er merket og trygg å spise.

Vi tar ofte for gitt at disse jobbene gjøres, og legger ikke merke til dem før det motsatte skjer. Regjeringen vil ikke bare at oppgavene skal utføres – de skal gjøres så effektivt som mulig. Oppgavene må utføres med høy kvalitet, men uten høyere kostnader enn nødvendig. Hver gang staten bruker én million, bruker vi ti års skatteinntekter fra en ordinær lønnsinntaker. Derfor er vi forpliktet til å bruke pengene best mulig. Finner vi bedre måter å håndtere oppgavene bak kulissene på, kan penger frigjøres til bedre velferdstjenester.

Administrative oppgaver legger beslag på hver sjettede ansatt i offentlig sektor. Mange av disse oppgavene er relativt like og kan utføres mer effektivt med nye teknologiske løsninger. Vi har ikke utnyttet godt nok mulighetene som ligger i å samle tjenester og ta i bruk ny teknologi. Vi må "flytte færre permer, og yte mer pleie". Det framtidige behovet blant annet i helsesektoren betyr at vi ikke har noen hender å avse. Derfor vil vi også at staten som arbeidsgiver skal bidra til at alle grupper kommer inn i arbeidslivet, og ønsker å bli der. Vi må bli flinkere til å utnytte kunnskapen og arbeidskraften til funksjonshemmede, seniorer og borgere med innvandrerbakgrunn. Samtidig ønsker vi å føre en politikk som gjør at hver enkelt yter sitt beste, og at flinke folk fortsatt vil tiltrekkes av en jobb i staten.

For å utvikle en bedre forvaltning "bak skranken", vil regjeringen:

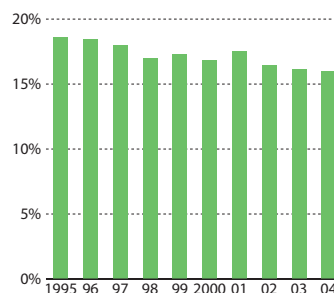
- > legge til rette for en mer hensiktsmessig kommune- og fylkesstruktur
- > forenkle offentlig innkreving
- > effektivisere lønns- og regnskapstjenestene
- > sikre bedre elektronisk samhandling
- > innføre nye prinsipper for økonomistyring
- > utvikle en personal- og lønnspolitikk for en moderne stat
- > forbedre driften av statlig eiendom

### EN MER HENSIKTMESSIG KOMMUNE- OG FYLKESSTRUKTUR

Kommunene er den viktigste leverandøren av velferdstjenester, og står sammen med fylkeskommunen for om lag 47 prosent av det samlede offentlige forbruk. Dagens fylkeskommune har imidlertid få gjenværende oppgaver, særlig etter at sykehusene ble overført til staten.

Kommuneinndelingen i Norge har endret seg lite de siste 40 årene. Samtidig har kommunene fått ansvar for flere, mer spesialiserte og ressurskrevende oppgaver. Samfunnet for øvrig har også gjennomgått store endringer. Blant annet er veier og offentlig kommunikasjon blitt betydelig bedre. Dette har gitt nye reise- og pendlingsmønstre, tettstedsvekst og

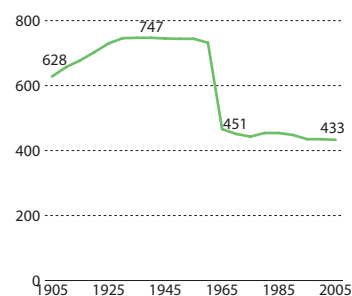
STADIG FÆRRE JOBBER MED ADMINISTRASJON I DET OFFENTLIGE



Andel i offentlig sektor med administrative oppgaver

Kilde: Statistisk sentralbyrå

KOMMUNEINNDELINGEN HAR ENDRET SEG LITE DE SISTE 40 ÅRENE



Antall kommuner

Kilde: Statistisk sentralbyrå

store regionale forskjeller i befolkningsutviklingen. I de siste årene har også utbredelsen av Internett økt mulighetene for enkel kommunikasjon.

Det pågår en debatt om hvordan det norske styrings- og forvaltningssystemet lokalt og regionalt skal se ut i framtiden. Hvem skal gjøre hva av kommune, fylke og stat? Hvor mange kommuner skal vi ha? Er det behov for fylkeskommunen, skal den eventuelt erstattes av større regioner? Hvordan skal de store statlige etatene organisere seg i regionene?

Regjeringen mener det er nødvendig med større og mer robuste kommuner. Administrasjonskostnadene per innbygger er fire ganger så høye i små kommuner som i mellomstore kommuner. Statistisk sentralbyrå har beregnet at vi kan spare mellom to og fire milliarder kroner hvert år ved en endret kommunestruktur. Disse midlene kan brukes til bedre tjenester for borgerne. Minst like viktig er det at større kommuner har bedre muligheter til å bygge opp spesialisert kompetanse, gode fagmiljøer og ta i bruk ny teknologi som elektronisk saksbehandling. Større og mer robuste kommuner vil også legge til rette for fortsatt desentralisering av oppgaver, noe som vil styrke lokaldemokratiet. Alternativet kan bli en sterkere statlig styring og et større statlig ansvar for velferdsoppgavene. Dette er ikke en ønsket utvikling slik regjeringen ser det.

Samtidig innebærer Norges geografi at vi også i framtiden vil ha kommuner med få innbyggere. Disse må sikres muligheter til å yte gode tjenester til innbyggerne sine. Nærhet til beslutningene og mulighetene for politisk deltakelse er viktige faktorer, og må

ivaretas innenfor både små og store kommuner.

Regjeringen legger opp til en samlet vurdering av disse spørsmålene. Vi trenger en helhetlig og grundig gjennomgang av styrings- og forvaltningsstrukturen. Vi tar sikte på at Stortinget våren 2007 skal kunne behandle en prinsippmelding som berører hele det norske styrings- og forvaltningssystemet. Eventuelle endringer i kommuneinndelingen, fylkesnivået og regional statsforvaltning kan dermed gjennomføres fra 1. januar 2010.

### FORENKLET OFFENTLIG INNKREVING

Staten kan kanskje oppleves som et mangehodet troll når den skal kreve inn penger borgere og virksomheter skylder staten. Har du skattepliktig arbeidsinntekt, lån i Statens lånekasse og lån i Husbanken? Betaler du barnebidrag og årsavgift på bil? Da har du allerede fem offentlige innkrevere å forholde deg til dersom du ikke betaler i tide. Offentlig innkreving er omfangsrikt. Over 700 milliarder kroner skal betales i skatter og avgifter til staten i 2005, og over 800 instanser har myndighet til å drive tvangsinnkreving i Norge. De ulike offentlige innkreverne er ikke godt nok samordnet. Flere av innkrevingsmiljøene har i stor grad samme kompetanse og behov for samme teknologi og informasjon i sitt arbeid. Privatpersoner og bedrifter må forholde seg til flere offentlige innkrevere, og møter ulike regler for blant annet purring og betalingsfrister.

Samordnet innkreving vil redusere de administrative byrdene for arbeidsgiverne. Det vil også gjøre at du som privatperson slipper at arbeidsgiver skal få unødige detaljer om private forhold. Har du mange utestående

Norge er delt inn i 433 kommuner og 19 fylkeskommuner. Oslo har status som både kommune og fylkeskommune.

Kommunene er svært ulike både når det gjelder geografi, areal og folketall. Oslo har om lag 2 500 ganger så mange innbyggere som Utsira. Over halvparten av kommunene har mindre enn 5000 innbyggere. Kautokeino har nesten 2000 ganger så stort areal som Kvitsøy, og er større enn Oslo, Østfold og Akershus til sammen. Det er derfor vanskelig å snakke om den typiske norske kommune.

Kommunene har ansvar for blant annet barnehager, grunnskole og eldreomsorg. Fylkeskommunene har ansvaret for blant annet videregående opplæring og lokal kollektivtransport.

### INNKREVING I NORGE OG SVERIGE

Norge har i dag 800 offentlige instanser med myndighet til tvangsinnkreving. Disse er i tillegg underlagt flere forskjellige myndigheter. Til sammenlikning har Sverige under 100 instanser. Disse er underlagt én og samme myndighet.

betalingsforpliktelser, vil det å kunne få et samlet tilbakebetalingsopplegg til staten lette tilværelsen din. Gjennom å forenkle systemet vil vi dessuten kunne redusere statens kostnader til tvangsinnkreving og tap på utestående gjeld. Det dreier seg om betydelige beløp. For Husbanken alene er det i 2005 kalkulert med tap på 55 millioner kroner. Vi har allerede gjennomført tiltak for å samordne innkrevingen fra privatpersoner og bedrifter bedre. Regjeringen har også tatt grep for å effektivisere det alminnelige namsmannsapparatet blant annet ved å samle aktivitetene i politi- og lensmannsetaten. Hovedtrekkene i organiseringen av dette apparatet vil ligge fast. Det er imidlertid nødvendig med en helhetlig gjennomgang av offentlig innkreving. Målet er å gjøre den mer brukerorientert og effektiv. Regjeringen nedsetter derfor et offentlig utvalg som skal fremme konkrete forslag til framtidig organisering av den offentlige innkrevingen og gjennomgå etatens IT-systemer, regelverk og praksis. Arbeidet skal være ferdig høsten 2006.

### **MER EFFEKTIVE LØNNS- OG REGNSKAPSTJENESTER**

Lønn og regnskap i staten er ingen liten oppgave. Omfanget av transaksjoner, kontrollhandlinger og rapporteringer er stort. Staten hadde i 2004 inn- og utbetalinger gjennom bank på over 1 600 milliarder kroner. Senter for statlig økonomistyring alene behandler ca. 550 000 fakturaer per år. En liten forbedring i måten vi håndterer dette på vil kunne gi betydelige gevinster. Mange etater utfører disse oppgavene selv. Lønns- og regnskapssystemene leveres av private leverandører, som også utfører driftsoppgaver knyttet til systemene. Tjenestene kan gjøres

bedre, billigere og enklere hvis færre håndterer mer av det samme. Regjeringen vil vurdere om økt bruk av private leverandører eller større grad av samling av slike tjenester innenfor staten kan gi bedre og mer effektive tjenester. Vi vil aktivt følge opp dette området med sikte på en vesentlig forbedring i måten disse oppgavene løses på i dag.

### **BEDRE ELEKTRONISK SAMHANDLING I OFFENTLIG SEKTOR**

Som borger må du gang på gang rapportere de samme opplysningene til det offentlige. Du har kanskje opplevd å måtte ta kopi av et offentlig dokument og sende det tilbake til det offentlige som et vedlegg til en søknad, eller oppgi personalia som det offentlige har fått mange ganger før. Du bruker unødvendig tid, og det offentlige bruker unødvendig tid – ofte på å gjøre noe som har blitt gjort før. Grunnen er at rutiner og systemer ikke er samkjørte.

En bedre IT-arkitektur kan bidra til å bøte på disse problemene. IT-arkitektur er et viktig fellesbegrep for prinsipper og rammer for elektronisk samhandling. Det omfatter organisering og standardisering av arbeidsprosesser, begreper og tekniske grensesnitt for bearbeiding og overføring av data. En velfungerende IT-arkitektur er blant annet nødvendig for at viktige grunn-data og registre kan samordnes. Det er også en forutsetning for gode digitale tjenester fra offentlig sektor, slik som MinSide og Altinn. Regjeringen har etablert et koordineringsorgan for elektronisk samhandling i offentlig sektor med ledere fra viktige statlige etater og kommunal sektor. Dette organet vil bidra til å samordne de offentlige tjenestene. Regjeringen vil i løpet av 2005 etablere en egen sikker-

---

### **VI STARTER MED OSS SELV – SAMLING AV FELLESTJENESTENE I DEPARTEMENTENE**

De 18 departementene er i dag i stor grad selvforsynte med administrative tjenester som IT, lønn og regnskap. Kartlegginger har vist at disse tjenestene kan leveres mer effektivt ved at de samles organisatorisk. Regjeringen arbeider for dette med sikte på at de administrative støttefunksjonene i størst mulig grad samles i "departementenes servicesenter".

---

hetsportal. Portalen vil bli benyttet av staten og flertallet av kommunene. Dette vil gjøre det enklere å tilby digitale tjenester med elektronisk signatur og ID.

### NYE PRINSIPPER FOR ØKONOMI-STYRING

Som bruker av offentlige tjenester forventer du høy kvalitet og tilpasning til dine behov. De som yter tjenesten må imidlertid ha budsjettdekning. Kanskje er årets budsjett brukt opp. Kanskje er måten tjenesten fremskaffes på billig for virksomheten, men dårlig for deg. Penger teller. Regjeringen vil sørge for at økonomistyringen bidrar til at tjenestene blir bedre for deg.

--> Inntil i 2002 fikk universiteter og høyskoler tildelt like mye penger uansett om studentene sto eller strøk på eksamen. Nå premieres universitetene og høyskolene dersom de gjør studentene effektive i studieløpet. At pengene følger pasienten til det sykehuset pasienten velger, er et annet eksempel. Brukt riktig sted og på en måte som sikrer kontroll med kostnadene, vil slike finansieringsformer kunne gi tilpasning til brukernes behov og mer velferd igjen for pengene. Regjeringen har utredet ulike former for resultatbasert finansiering som nå prøves ut på utvalgte områder.

--> Hvis private virksomheter investerer i dyrt utstyr, vil de se kostnadene fordelt per år over utstyrets levetid. I staten er det annerledes. Stortinget bevilger penger til en rekke store prosjekter i et enkelt budsjettår. Når investeringen er gjort, er den 'ferdig nedbetalt' og er ingen synlig kostnad for den

statlige etaten. Samtidig er det mange gode grunner til at det offentlige ikke følger de samme prinsippene som private. Regjeringen vil jobbe for at fellesskapets verdier brukes på en riktig måte. Vi vil gjøre det lettere for de statlige etatene å finne kostnadene ved det de produserer. Vi har startet med å utprøve det såkalte periodiseringsprinsippet i utvalgte virksomheter, blant annet Husbanken og Universitetet i Bergen.

--> Som borger må du betale gebyrer for enkelte offentlige tjenester. Tar du opp lån eller refinansierer, måtte du i 2004 ut med 2112 kroner til staten i tinglysningsgebyr. I 2004 hadde staten rundt seks milliarder i inntekter fra gebyrer og sektoravgifter. Sektoravgifter er avgifter som brukes til å helt eller delvis finansiere særskilte tiltak i en næring/sector, og innkreves fra sektoren. Gebyrer og sektoravgifter brukes i dag svært ulikt. Regjeringen vil rydde opp i dette. Blant annet vil vi sette klarere vilkår for bruken og prinsipper for å fastsette gebyrenes størrelse. Gebyrene skal normalt dekke kostnadene ved å produsere ytelsen, men ikke mer. Tinglysningsgebyret er allerede redusert med 10 prosent med virkning fra 1. juli 2005. Det vil gjøre det noe lettere å flytte lån mellom banker og bidra til å skjerpe konkurransen i lånemarkedet.

### EN PERSONAL- OG LØNNSPOLITIKK FOR EN MODERNE STAT

130 000 medarbeidere er statens viktigste ressurs for å gi borgerne et godt offentlig tilbud. Derfor er det helt avgjørende for en vellykket modernisering at staten er en profesjonell og

Kommunene er den største leverandøren av offentlige tjenester, men bruker bare i liten grad alternative finansieringsformer, som for eksempel stykkpris-finansiering.

Kristiansand kommune har tatt i bruk innsatsstyrt finansiering. Antall administrative årsverk i kommunen er redusert med 17, og seks millioner kroner er frigjort til bedre tjenester.

Regjeringen vil utarbeide en veileder basert på erfaringer gjort innen blant annet hjemmehjelp, hjemmesykepleie, skole og skolefritidsordning.

TILSYNELATENDE LIKE OFFENTLIGE TJENESTER KAN HA SVÆRT ULIK PRIS



attraktiv arbeidsgiver. En første overordnet utfordring er at staten må tiltrekke seg, videreutvikle og beholde dyktige medarbeidere. Det er oppmuntrende at 93 prosent av ansatte i staten i følge Statistisk sentralbyrå, er fornøyd med jobben. Staten må måle seg med de beste arbeidsgiverne i privat sektor. Da er godt arbeidsmiljø og systematisk kompetanseutvikling viktig. Alder, kjønn, funksjonshemninger eller etnisk bakgrunn skal ikke diskvalifisere noen fra jobber. Den andre store utfordringen er å gi større lokal frihet og bli bedre til å belønne ansatte og ledere som leverer gode resultater. For å møte disse utfordringene, vil regjeringen:

**Forenkle lov- og regelverket.** Vi vil foreta en full gjennomgang av sentrale administrative bestemmelser for å forenkle og fjerne unødige sentrale reguleringer. Ny arbeidsmiljølov og tjenestemannslov legger også til rette for at regelverket for tilsetting og opphør av tjeneste i staten blir vesentlig enklere.

**Stimulere medarbeidere til å stå lengre i jobb.** Mange arbeidsdyktige og arbeidsvillige mennesker forlater arbeidslivet, samtidig som det utbetales store summer til passive stønader som avtalefestet pensjon (AFP) og tidligpensjon. Dette skal motvirkes ved å stimulere arbeidstakere til å fortsette i arbeidslivet. Vi vil etablere et kvalifiseringsprogram for eldre arbeidstakere ved statlige omstillinger. Medarbeidere som berøres skal få tilbud om individuell jobbrådgivning og karriereplanlegging. Forsøksprosjektene er fireårige og etableres høsten 2005.

Vi må også sikre at det tas hensyn til alle samfunnsmessige virkninger av omstillinger. En rekke statlige virksom-

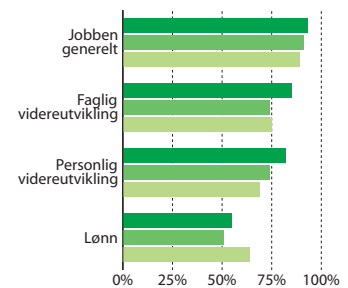
heter står i dag ikke overfor de fulle kostnadene til pensjon. Mange har også begrenset kunnskap om hva som påvirker pensjonskostnadene. Det må lønne seg for virksomhetene å legge til rette for at arbeidstakerne velger å stå i arbeid. Målet er et inkluderende arbeidsliv med plass til alle. Regjeringen vil derfor synliggjøre den enkelte statlige virksomhets kostnader til pensjon, både ordinær alderspensjon, ulike former for førtidspensjon og uførepensjon.

**Modernisere lønns- og forhandlings-systemet.** Statlige tjenester skal være brukerorienterte, tidsmessige og av god kvalitet. De ansattes innsats og motivasjon er avgjørende for å få det til. Dagens lønns- og forhandlingsystem gir for liten mulighet til å premiere medarbeideres innsats og resultater. Systemet må forenkles og desentraliseres, slik at det i den enkelte virksomhet kan brukes målrettet til å belønne arbeidstakere som bidrar til gode og brukerorienterte tjenester.

**Forbedre utviklingsmulighetene for medarbeiderne.** Regjeringen vil utvikle staten som attraktiv arbeidsgiver gjennom å tilby individuell karriereplanlegging og bedre bruk av den enkeltes kunnskap. Regjeringen vil stimulere til en mer strategisk personalpolitikk. Blant annet skal virksomhetene ha kunnskap og dokumentasjon om utviklingen av kompetansen til medarbeiderne. Statsansattes jobbtilfredshet vil bli målt jevnlig.

**Lederskap.** Regjeringen vil ha større mangfold i ledelsen av statlige virksomheter. Ved rekruttering av ledere må det legges større vekt på lederegenskaper ved siden av faglig dyktighet, og større vekt på erfaringer utenfor sektoren. Det skal være minst 40 prosent kvinnelige

DE FLESTE STATLIG ANSATTE TRIVES I JOBBEN

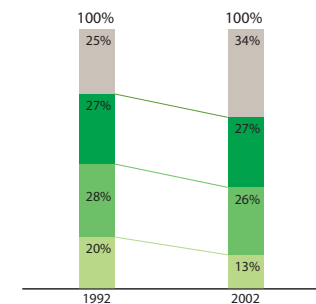


Andel arbeidstakere som er fornøyd med ulike sider ved jobben, 2003

- Stat
- Kommune
- Privat

Kilder: Statistisk sentralbyrå og Moderniseringsdepartementet

DET BLIR FLERE SENIORER I STATEN

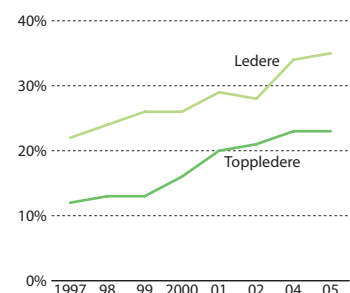


Tilsette i staten etter alder.

- -29 år
- 30-39 år
- 40-49 år
- 50- år

Kilder: ECON og Moderniseringsdepartementet

STADIG FLERE KVINNER BLIR LEDERE



Andel kvinnelige ledere i staten

Kilde: Moderniseringsdepartementet



ledere i staten innen 1. juli 2006. Regjeringen vil profesjonalisere og kvalitetssikre prosessene når ledere rekrutteres. Om lag 300 av de øverste lederne i staten omfattes i dag av lederlønnsordningen, som gir mulighet til å stille resultatkrav til den enkelte leder. Vi vil konkretisere kravene i flere av lederlønnskontraktene, og kople dem tettere til virksomhetenes mål.

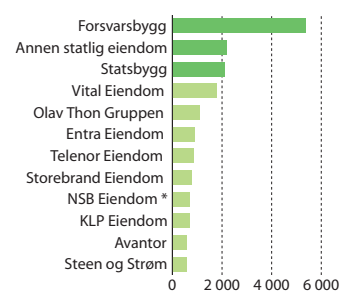
### MER EFFEKTIV STATLIG BYGGE- OG EIENDOMSVIRKSOMHET

Staten eier ca. 10 millioner kvadratmeter bygninger, like mye som all bygningsmasse i Trondheim. Statens eiendoms masse er variert og inkluderer blant annet forsvarseiendommer, fengsler, høyskoler, universiteter og kontorbygninger. Verdien av eiendommene er anslått til ca. 60 milliarder kroner. Eiendomsmassen er dels forvaltet av profesjonelle eiendomsforvaltere (som Statsbygg og Forsvarsbygg), dels av en rekke statlige virksomheter med andre kjerneoppgaver. Mer effektiv statlig bygge- og eiendomsvirksomhet kan bidra til at statlig eiendom blir godt vedlikeholdt og er egnet til å betjene publikum og brukere, og samtidig frigjøre penger som kan komme innbyggerne til gode på andre måter. For eksempel kan lokaler som staten selv

ikke har behov for, leies ut eller selges. Dersom vi frigjør én prosent av den statlige bygningsmassen for utleie i markedet, vil det gi staten merinntekter på om lag 50 millioner i året. En fjerdedel av statens bygningsmasse er ikke omfattet av en kostnadsdekkende husleieordning og organisatorisk skille mellom den som bruker eiendommen og den som forvalter den. Disse bygningene er i dag dårligere vedlikeholdt enn øvrig statlig eiendom.

Regjeringen vil arbeide videre med sikte på å skille ut eiendommer i egne forvaltningsorganisasjoner. Forholdet mellom eiendomsforvalteren og brukeren gjøres på denne måten til et leieforhold, der leietakeren belastes alle kostnadene ved bruk av eiendommen. Vi vil i tillegg sikre bedre beslutningsgrunnlag i bygge- og leiesaker, gjennom rådgivning og gode rutiner. Blant annet vil vi vurdere om rådgiverrollen skal skilles klarere fra eiendomsforvalter/leverandørrollen. Statens eiendomsforvaltere skal måles systematisk mot sammenlignbare organisasjoner, også i privat sektor. Eksterne konsulenter har anslått at det på sikt kan spares 1,5 til 2 milliarder kroner årlig på en omlegging.

STATEN ER NORGES STØRSTE EIENDOMS-FORVALTER



Bygningsmasse i antall tusen kvadratmeter

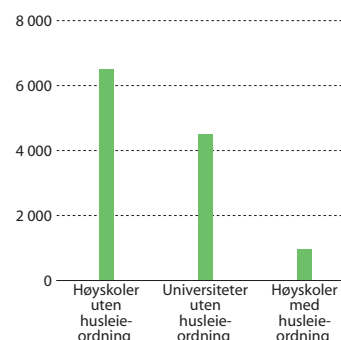
■ Direkte statlig eierskap

■ Aksjeselskap/ASA

\* inkl ROM Eiendomsutvikling

Kilder: epi (Eiendom på Internett) og Moderniseringsdepartementet

VEDLIKEHOLDSBEHOVET ER STØRST FOR EIENDOMMER UTEN HUSLEIEORDNING



Oppgraderingsbehov i kroner per kvadratmeter, 2002

Kilde: Multiconsult

## MÅLSETTINGER – GODT ORGANISERT "BAK SKRANKEN"

Innen utløpet av 2009 skal:

- > framtidig kommuneinndeling og regional organisering være avklart
- > reformer innenfor eiendomsforvaltning, innkreving, samt lønn og regnskap ha gitt vesentlige effektiviseringsgevinster
- > det være nok for deg å levere opplysninger til det offentlig én gang

## FULLFØRING



---

Offentlig sektor har gjennomgått store endringer og omstillinger de siste 25 årene. Riksrevisjonen har avdekket at staten ikke har fulgt opp reformene godt nok.

---

Regjeringen prioriterer å gjennomføre som lovet i de store reformene som pågår. Vi skal ikke nøye oss med å slutføre reformene. Vi skal også sikre at vi når de målene som ble satt. Resultatene skal gjøres synlig for borgerne.

## FULLFØRE IGANGSATTE REFORMER

Modernisering av offentlig sektor er ikke en ny oppgave. De siste 25 årene har det kontinuerlig vært gjennomført større reformer. Riksrevisjonen dokumenterte nylig at det offentlige har vært bedre til å starte store reformer enn å sikre at de ønskede gevinstene faktisk ble oppnådd. Dette vil vi endre.

Regjeringen prioriterer å gjennomføre det vi har lovet i de reformene som er i gang. Vi skal ikke nøye oss med å se til at reformene sluttføres. Gevinster fra reformene skal realiseres. Ressurser skal frigjøres til nye formål. I tillegg skal kvaliteten på tjenestene bli bedre. Vi skal måle resultatene av pågående reformer og synliggjøre disse overfor borgerne. Flere av dagens pågående reformer omfatter mange innbyggere og store summer. Regjeringen vil følge reformene i mål. Blant de viktigste er:

- > modernisering av Forsvaret
- > politireformens fase 2
- > kunnskapsløftet i grunnopplæringen

### DEN VIDERE MODERNISERINGEN AV FORSVARET

Berlinmuren falt i november 1989. Det var starten på en ny epoke for forsvaret i alle europeiske land. Gradvis er det blitt klart at vi ikke lenger har én klart definert trussel. Dagens trusselbilde er mer sammensatt og uforutsigbart. For eksempel er bekjempelse av terror mer i fokus.

I dag møter Forsvaret derfor helt andre krav. Det norske forsvaret skal i økende grad være en viktig del av et større internasjonalt forsvarssamarbeid. Vi får færre, men bedre trente soldater som skal operere sammen med andre nasjoner. Fleksible styrker med erfaring fra militære operasjoner erstatter det tidligere mobiliseringsforsvaret.

Den kalde krigen preget innretningen på det norske forsvaret til langt ut på 1990-tallet. I 2001 startet Forsvaret en omfattende omstillingsprosess. Første fase av forsvarsreformen strekker seg til 2005. Forsvaret skal innen utgangen av 2005 oppnå en årlig reduksjon i driftsutgiftene på to milliarder kroner, sammenlignet med et alternativ uten omlegging. I praksis innebærer dette

blant annet at Forsvaret skal reduseres med minimum 5 000 årsverk. Hittil har Forsvaret nedbemannet med anslagsvis 4 200 årsverk. Målene for 2005 ligger fast, og det arbeides videre for å realisere disse.

Militær trening med bruk av høyteknologisk militært utstyr er dyrt, men nødvendig. Forsvaret vil derfor fortsette arbeidet med å overføre ressurser fra støttevirksomhet og administrasjon til trening og investeringer.

Det har vært utfordrende å drive kostnadene ned. Målene for 2005 ligger likevel fast, og kostnadskontrollen skal ytterligere forbedres. Forsvaret fortsetter sitt moderniseringsarbeid i en ny fase. Tre områder vil i særlig grad være sentrale i Forsvarets utvikling i perioden 2005–2008:

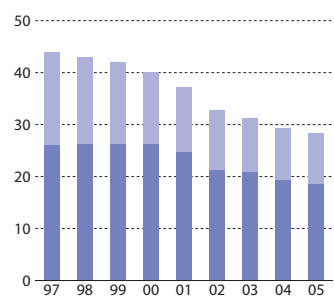
1. Reaksjonsevnen, fleksibiliteten og kampevnen til de militære enhetene skal styrkes.
2. For å få dette til, må Forsvarets operative virksomhet og fornyelse tilføres mer ressurser. Disse skal hentes fra administrasjon og støttevirksomhet.
3. Personell og utdanningsordningene

Etter NATOs operasjon mot Milosevic på Balkan i 1999 slet Forsvaret med å sette opp den kontingenten vi selv hadde meldt inn som vårt bidrag til NATO-styrken i Kosovo (KFOR).

Først tre måneder etter at KFOR var fullt innsatt i operasjonsområdet i 1997, ankom den norske bataljonsstridsgruppen. Da nordmennene endelig nådde frem til Kosovo, spurte sjefen for KFOR-styrkene: "What took you so long? Have you been walking?"

I dag kan det norske forsvaret på kort varsel stille med topp moderne utstyr over hele verden – der våre bidrag til fred og trygghet er en viktig del av Natos og FNs samlede ressurser.

FORSVARET HAR REDUSERT ANTALL ANSATTE DE SISTE ÅRENE



Antall årsverk (tusen) i Forsvaret, lønnete stillinger og vernepliktige  
 ■ Vernepliktige  
 ■ Militære og sivile stillinger  
 Kilder: Statistisk sentralbyrå (1997–2001) og Forsvarsdepartementet (2002–2005)

skal moderniseres, blant annet med en helt ny befalsordning, bedre tilpasset Forsvarets behov.

Forsvarets effektiviseringsmål framover er at ytterligere 1,5 milliarder kroner innen 2008 skal overføres fra støttefunksjoner til Forsvarets operative virksomhet, i forhold til i 2004. Antall årsverk i Forsvarets militære organisasjon bringes ned til maksimum 15 300. Ytterligere innsparinger skal komme fra effektivisering av logistikkorganisasjonen. Forsvarets eiendommer, bygg og anlegg skal reduseres betydelig. Eiendomsmassen Forsvaret forvalter skal reduseres fra 6 millioner kvadratmeter i 2001 til maksimalt 3,5 millioner innen 2008. Status i 2005 er rundt 4 millioner kvadratmeter.

### POLITIREFORMENS FASE 2

Politiet må møte nye kriminalpolitiske utfordringer og samtidig tilfredsstillende borgernes forventninger. Antall anmeldte forbrytelser sank fra 2002 til 2004. Utviklingen i alvorlig og organisert kriminalitet stiller imidlertid økende krav til etterforskningsressursene, noe som ikke fullt ut fanges opp av statistikken. Bevilgningene til politiet har økt, fra 4,4 milliarder kroner i 1990 til 8 milliarder kroner i 2005.

For å møte disse utfordringene, ble politireformen iverksatt i 2002. Politireformen skal gjøre at politi- og lensmannsetaten mer effektivt forebygger og bekjemper kriminalitet, er mer tjenesteytende og publikumsorientert, og som arbeider mer kostnadseffektivt.

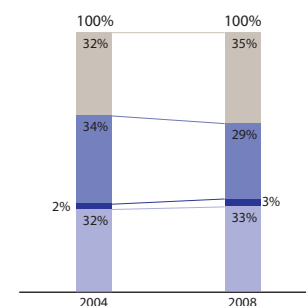
Fase 1 bestod først og fremst av en endring av politidistriktsstrukturen. Antall politidistrikter ble redusert fra 54 til 27. Omstillingen i fase 1 har gitt

direkte gevinster i form av at 414 årsverk er omdisponert til operativt politiarbeid, økt tjenesteyting overfor publikum og straffesaksarbeid. En av reformens målsettinger var at totalt 400–440 årsverk skulle omdisponeres, og denne er dermed nådd. En evaluering høsten 2004 viser at politiets evne til å håndtere alvorlig kriminalitet er styrket, mens innsatsen mot hverdagskriminalitet og samarbeidet med publikum må bli bedre.

I fase 2, som startet 1. januar 2005, vil vi få til en mer hensiktsmessig samordning og arbeidsdeling mellom tjenestestedene i hvert politidistrikt. Fase 2 viderefører arbeidet for å utnytte fagkompetansen, effektivisere administrasjonen og utnytte ressursene bedre. Tiltakene omfatter blant annet vakt-samarbeid og felles tjenestelister. Som en slutføring av reformen vil enkelte oppgaver i sin helhet bli lagt til politi- og lensmannsetaten. Det gjelder forlikrådenes sekretariater, gjeldsordning og tvangsfullbyrdelse (f. eks tvangssalg og tvangsinndrivelse av gjeld). Tidligere har disse oppgavene noen steder vært ivaretatt av staten, andre steder av kommunen. Nå legges oppgavene til lensmannskontor, politistasjon eller namsfogdkontor. Staten får med denne endringen ansvaret over hele landet. Det bidrar til å gi politiet en sivil profil og en bred kontaktflate mot publikum. Endringene skal etter planen skje fra og med 1. januar 2006.

Antall tjenestesteder skal opprettholdes for å sikre nærheten til publikum. Politiets nærvær i lokalmiljøet er viktig for kriminalitetsbekjempelsen og folks trygghet. Det vil derfor ikke være mulig å frigjøre et like stort antall årsverk som i reformens fase 1.

FORSVARET HAR SOM MÅL Å OVERFØRE RESSURSER FRA STØTTEFUNKSJONER TIL OPERATIV VIRKSOMHET

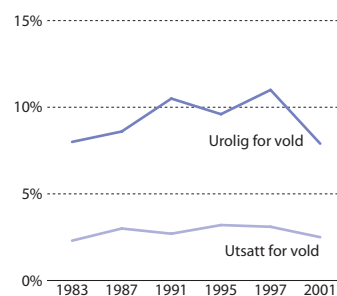


Måltall for fordelingen av Forsvarets ressurser

■ Militære operasjoner  
■ Støttefunksjoner  
■ Omstillingstiltak  
■ Investeringer

Kilde: Forsvarsdepartementet

NORGE ER ET TRYGT LAND Å BO I FOR DE ALLER FLESTE



Andel av befolkningen som har vært urolig/utsatt for vold siste 12 måneder  
Kilde: Statistisk sentralbyrå

For å kunne måle politiets innsats bedre, utvikler vi et styrings- og rapporteringssystem med objektive kriterier. Det skal bidra til høyere kvalitet. Nøkkeltallene skal anvendes på forskjellige nivåer i styringen av politiet, og kunne brukes til sammenligning innad i organisasjonen. Det vil gi et bedre grunnlag for planlegging og beslutninger. Systemet skal være operativt i alle politidistriktene fra og med januar 2006. Politireformens fase 2 skal evalueres etter to år (års-skiftet 2006/2007). Det vil også bli foretatt publikumsundersøkelser.

### KUNNSKAPSLØFTET – REFORM I GRUNNOPPLÆRINGEN

Skolen skal hjelpe oss til å mestre livet. Den skal bidra til dannelse, sosial mestring og selvhjelpenhet. Den skal formidle verdier, kunnskap og redskaper som gjør det mulig for hver enkelt å utvikle sine evner og realisere sitt talent. Skolen kan ikke utruste elevene med all den kunnskapen de vil trenge som voksne samfunnsborgere. Men den skal gi oss grunnleggende ferdigheter og evne til å lære hele livet. Regjeringens skolereform, Kunnskapsløftet, skal gjennomføres fra 2006. Målet er å gi barn og unge en bedre utdanning, slik at de er best mulig rustet for videre utdanning og arbeid.

Kunnskap er vår viktigste ressurs i framtiden. Framtidens arbeidskraft er verdt anslagsvis 20 ganger mer enn de gjenværende norske petroleumsreservene, ifølge Statistisk sentralbyrå og Finansdepartementet. Kommunene og fylkeskommunene bruker til sammen nærmere én million kroner per elev på skoleløpet fra 1. trinn til fullført videregående opplæring.

Vi er blant de land i verden som bruker mest ressurser på utdanning. Samtidig er det mange elever i grunnskolen som ikke tilegner seg tilstrekkelige grunnleggende ferdigheter i løpet av skolegangen, og det er store sosiale forskjeller. Hele 18 prosent av 15-åringene hadde i 2003 så store leseproblemer at det kan hindre dem i videre utdanning og arbeid. Ekstra illevarslende er det at Norge er blant de landene i den vestlige verden hvor det er størst forskjell på elevenes leseferdigheter. Vi vil derfor legge større vekt på grunnleggende ferdigheter. Lesing, skriving og regning er sammen med evnen til å bruke digitale verktøy avgjørende for å tilegne seg ny kunnskap i alle fag. Slike ferdigheter er også viktige for å kunne virke som borgere i et demokratisk samfunn.

I videregående opplæring er det et stort problem at mange bruker lang tid på å fullføre, eller ikke fullfører i det hele tatt. Av en klasse på 15 som startet på yrkesfag i 1998, var det i gjennomsnitt bare seks som gjennomførte på normert tid. Så mange som fem avbrøt yrkesfaglig opplæring. Dette er utilfredsstillende for menneskene det gjelder. I tillegg er det dyrt for samfunnet, både fordi det koster penger å ha elever i skolen og fordi viktig arbeidskraft forsinkes ut i arbeidslivet. Vi vil arbeide for at elever og lærlinger får et så godt tilpasset tilbud om videregående opplæring at flere fullfører og består. Regjeringen har blant annet bevilget midler til å videreutvikle Oppfølgings-tjenestens arbeid for å hindre at ungdom faller ut av videregående opplæring.

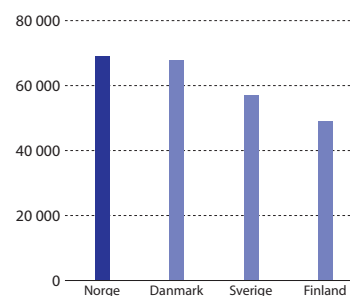
Læreren kompetanse, engasjement og ambisjoner er de faktorene i skolen som påvirker elevenes prestasjoner mest. Mange lærere i grunnskolen har lite formell utdanning i fagene de

### PUBLIKUM MENER POLITIET HÅNTERER ALVORLIG KRIMINALITET BEST



Andel fornøyde med polititjenesten, 2005  
Kilde: Politidirektoratet

### VI BRUKER MER ENN VÅRE NABOLAND PÅ SKOLE



Utgifter i kroner per elev i grunnskolen, 2001  
Kilde: OECD

underviser i. Samtidig viser undersøkelser at mange skoler ikke er gode nok til å utvikle, dele og ta i bruk ny kunnskap. Kunnskapsløftet skal forbedre læringsmiljøet og læringsutbyttet i norsk grunnopplæring. Men Kunnskapsløftet er også en systemreform. Måten skolene styres på skal moderniseres. Skoler og skoleeiere skal få større frihet, men også større ansvar for kvaliteten i skolen.

Tre viktige tiltak er under innføring:

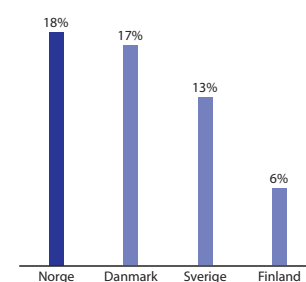
- 1. Større handlefrihet til den enkelte skole.** Har ditt barn behov for mer undervisning i matematikk, men er god i språk? I slike tilfeller skal det være mulig for skolene i samråd med foreldrene å omdisponere inntil 25 prosent av timene fra ett fag til et annet. Skolene kan også velge å organisere undervisningen i grupper framfor klasser hvis det møter de ulike elevenes behov bedre.
- 2. Kompetanseløft for lærerne.** Regjeringen vil bruke 2–3 milliarder kroner til kompetanseutvikling.

Målet er at skolene skal bli lærende organisasjoner som gir lærerne gode vilkår for å utvikle og dele sin kompetanse i det daglige arbeidet. Det stilles også minimumskrav for opptak til lærerutdanningen.

- 3. Systematisk kvalitetsvurdering.** Et nasjonalt kvalitetsvurderingssystem er innført. Det innebærer systematisk kartlegging av blant annet læringsutbytte (nasjonale prøver), læringsmiljø og fullføringsgrad i videregående opplæring. Elever gis mulighet til å formidle sin mening som brukere. Foreldre kan få informasjon om utviklingen ved barnas skoler på skoleporten.no.

Reformen vil ikke bare gi en bedre skole, men også mer skole. Timetallet i grunnskolen er siden 2002 allerede økt med åtte uketimer. Fra høsten 2005 vil skoleuken utvides med ytterligere fire timer. Til sammen vil dette gi et halvt års ekstra undervisning på barnetrinnet.

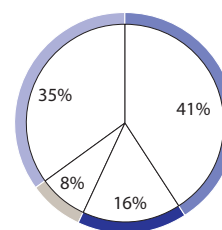
NORGE HAR FLERE MED LESEPROBLEMER ENN VÅRE NABOLAND



Andel 15-åringer med svake leseferdigheter, 2003

Kilder: OECDs PISA-undersøkelse

MINDRETALLET AV YRKESFAGELEVER FULLFØRER PÅ NORMERT TID



Gjennomstrømming i videregående opplæring, yrkesfag (1998-kullet)

- Fullført på normert tid
- Fullført på mer enn normert tid
- Fortsatt i opplæring 5 år etter oppstart
- Avbrutt

Kilde: Statistisk sentralbyrå

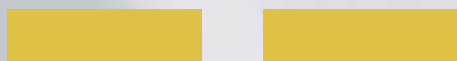
## MÅLSETTINGER – FULLFØRE IGANGSATTE REFORMER

Innen utløpet av 2009 skal:

- > Forsvaret ha overført mer enn 1,5 milliarder kroner fra støttefunksjoner til operativ virksomhet i forhold til 2004 (innen 2008)
- > politi- og lensmannsetaten mer effektivt forebygge og bekjempe kriminalitet, være mer tjenesteytende og publikumsorientert, og arbeide mer kostnadseffektivt
- > skolene ha fått større muligheter til å tilpasse undervisningen til elevene; lærerne ha fått bedre kompetanse; og et nasjonalt kvalitetsvurderingssystem være ferdig utviklet



## ÅPENHET



---

På nettstedet [skoleporten.no](http://skoleporten.no) kan du vurdere læringsutbyttet på din lokale skole. På de fleste andre områder er det fortsatt ikke mulig å sammenlikne kvalitet og resultater av offentlige tjenester, og se hvordan de utvikler seg over tid.



---

Regjeringen vil sørge for flere og bedre målinger av kvalitet og resultater i statlig virksomhet. Målingene skal offentliggjøres og bli mer tilgjengelige enn i dag, også når utviklingen ikke går i den retningen vi ønsker. Når vi vet hvor vi står, er det lettere å justere kursen slik at målene blir nådd.



## KUNNSKAP OG ÅPENHET OM RESULTATER

Statsbudsjettet er hvert år på over 3000 sider. Her kan du finne en fylldig oversikt over hva staten bruker pengene på, litt om hva som er gjort og hva som skal gjøres.

Du vil slite mye mer med å finne tall som forteller deg om de offentlige tjenestene er blitt bedre eller dårligere i året som gikk, om du finner det i det hele tatt:

- > Har de ekstra midlene til politiet gitt seg utslag i mindre kriminalitet?
- > Hvordan er læringsutbyttet for norske elever sammenliknet med elever i andre land, eller sammenliknet med norske elever for noen år tilbake?
- > Har beboerne på sykehjem blitt mer fornøyd etter at de fikk enerom?
- > Bruker fylkesmennene kortere tid på å behandle klagesaker?

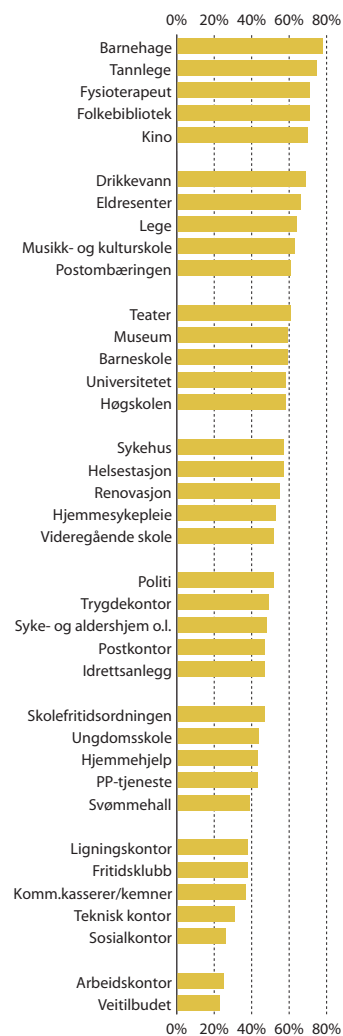
Regjeringen mener det er et stort problem at det ikke finnes, eller ikke offentliggjøres, god nok informasjon om kvalitet og resultater av offentlig ressursbruk. Vi vil derfor arbeide målrettet for at det utvikles bedre indikatorer for kvalitet og resultater. Målingene skal offentliggjøres og gjøres mer tilgjengelige enn i dag, også når utviklingen ikke går i den retningen vi ønsker. Det er kanskje da det er viktigst at resultatene blir offentlige.

Åpenhet om resultater vil legge grunnlaget for god offentlig debatt om hvilke problemer i samfunnet som bør prioriteres, hvilke virkemidler som fungerer best, og hva som er effektene av omorganisering og nye regler. Vi mener samtidig at du som bruker skal ha best mulig beslutningsgrunnlag når du velger skole, sykehus eller aldershjem.

Det er vanskelig å finne perfekte mål på kvalitet og resultater i offentlig virksomhet. Karakterstatistikk og målinger av tilfredshet hos elever og foreldre forteller ikke alt om hvor god skolen er. Det er interessant om pasienter er mer fornøyd med sykehus A enn B, men det viktigste er at de blir friske. Regjeringen vil derfor arbeide videre med å utvikle bedre måleindikatorer på flere områder. Samtidig har vi tillit til at den enkelte borger og deltakerne i den offentlige debatt har evnen til å vurdere kritisk den informasjonen de har tilgang til, selv om den ikke er fullstendig.

Skal du opereres, kan du bruke sykehusvalg.no for å sjekke ventetid og tidligere pasienters tilfredshet før du velger sykehus. Gjennom KOSTRA (kommune-stat-rapportering) kan du nå enkelt finne ut for eksempel hvordan barnehagedekningen er i din kommune sammenliknet med alle andre kommuner. Du kan også sjekke hva som er gjennomsnittlig saksbehandlingstid i byggesaker. Hvert år kan du i publikasjonen "Rikets miljøtilstand" få en oversikt over hvor arbeidet med miljøvern står. Regjeringen har gjort mye for å gi foreldre, elever og offentligheter forøvrig bedre informasjon om skolen. Vi mener imidlertid at det er langt fram til vi er blitt gode nok.

TILFREDSHETEN MED DE ULIKE OFFENTLIGE TJENESTENE VARIERER MYE



Andel brukere som er meget/ svært fornøyd med ulike offentlige tilbud, 2004  
Kilde: TNS Gallup

Regjeringen vil blant annet:

- > etablere "StatRes", et system for å gjøre informasjon om statlig kvalitet, resultater og ressursbruk enkelt tilgjengelig
- > systematisere gjennomføringen av brukerundersøkelser i staten, og sikre åpenhet om resultatene

### "STATRES" – OFFENTLIGGJØRING AV RESSURSBruk, KVALITET OG RESULTATER I STATEN

Regjeringen vil etablere et system, "StatRes" som skal utvikle og formidle kunnskap om statlig produksjon, kvalitet, resultater og ressursbruk. Hensikten er å bidra til bedre kvalitet på statlige tjenester og mer effektiv statlig ressursbruk.

Som elev, velger, bruker eller skattebetaler skal du på en enkel måte via Internett kunne få oversikt over utviklingen innenfor et område du er interessert i. Du skal for eksempel kunne få informasjon om kriminalitetsutviklingen både for Norge som helhet, og for det området du bor. Du skal enkelt kunne sammenlikne din egen høyskole med de andre. Samtidig skal systemet forbedre faktagrunnlaget for beslutningstakere i offentlig sektor, for eksempel etater, regjering og storting.

Første versjon vil være tilgjengelig i 2007. Utviklingen vil skje gradvis, blant annet for å sikre at måleverktøyene har høy kvalitet, at systemet er lett å bruke, og at det krever minst mulig ekstra arbeid for de involverte etatene.

### SYSTEMATISKE BRUKERUNDERSØKELSER SOM OFFENTLIGGJØRES

For de fleste tjenester du kjøper i det private marked, kan du velge en annen

leverandør hvis du ikke er fornøyd. Men i ditt forhold til det offentlige er det vanligvis ikke mulig å velge en annen selv om du skulle være misfornøyd; du må holde deg til det samme trygdekantoret eller den samme tekniske etaten. Derfor er det ekstra viktig at brukernes tilfredshet med de offentlige tjenestene følges opp på en systematisk måte. Resultatene bør brukes av den enkelte etat for å forbedre sitt eget arbeid, men også som en mulighet for borgerne og politiske myndigheter til å vurdere kvaliteten på arbeidet som utføres. Mange kommuner har gått foran med systematiske brukerundersøkelser for å gi borgerne et bedre velferdstilbud. I Tønsberg kan du enkelt via kommunens nettsider se hvordan brukerne av de enkelte tjenestene vurderer tilbudet.

De fleste av de store offentlige etatene gjennomfører brukerundersøkelser i en eller annen form. Men de er gjerne vanskelige å sammenlikne over tid eller med andre offentlige etater. Det er sjelden at du som betaler for tjenesten over skatteseddelen får tilgang til resultatene.

I kommende stortingsperiode vil regjeringen konsekvent følge opp kravet som allerede finnes om at alle statlige etater skal ha regelmessige brukerundersøkelser. Dessuten vil vi

### SKOLEPORTEN.NO

På nettstedet skoleporten.no kan du sammenligne læringsutbyttet på din lokale skole med andre skoler i fylket og med landsgjennomsnittet. Skoleeiere, skoleledere og lærere bruker denne kunnskapen til å videreutvikle skolen.

- > ressurser: antall elever per lærerårsverk
- > læringsmiljø: trivsel og mobbing
- > læringsutbytte: resultater i lesing, skriving og matematikk
- > gjennomføring: andel elever som gikk direkte fra grunnskole til videregående opplæring

Regjeringen vil få fram gode indikatorer som kan nyansere det bildet karakterer og resultater fra nasjonale prøver gir av skolene. Statistisk sentralbyrå har derfor fått i oppdrag å utvikle skolebidragsindikatorer der det tas hensyn til at elevenes bakgrunn og forutsetninger varierer mellom skoler. Dette vil gi et bedre grunnlag for å vurdere i hvilken grad skolens egen innsats bidrar til å heve elevenes læringsutbytte.

### HVA GJØR DEG FORNØYD?

De fem nøklene til fornøyde brukere av offentlige tjenester, i følge kanadiske undersøkelser:

1. Tidsbruk: Jeg var fornøyd med saksbehandlingstid og ventetid
2. Kompetanse: De ansatte var kunnskapsrike
3. Det lille ekstra: De ansatte var vennlige og var villige til å yte litt ekstra
4. Rettferdighet: Jeg ble behandlet rettferdig
5. Resultat: Jeg fikk det jeg trengte

stille krav om at resultatene fra undersøkelsene skal være offentlig tilgjengelige, også hvis de er trist lesning. Forbrukerrådet eller en annen egnet instans får i oppdrag å innhente, sammenstille og publisere resultatene for offentligheten. Dette skal skje fra

2006. De enkelte statlige etatene vil fremdeles være ansvarlige for å gjennomføre undersøkelsene. Regjeringen vil også arbeide systematisk for å heve kvaliteten på de brukerundersøkelsene som foretas.

---

## MÅLSETTINGER – KUNNSKAP OG ÅPENHET OM RESULTATER

---

Innen utløpet av 2009 skal:

- > regjeringen ha etablert et system som gir borgere og statlige beslutningstagere informasjon om kvalitet, resultater og ressursbruk i staten
  - > alle statlige etater ha offentliggjort brukerundersøkelser
-



Regjeringen vil i perioden 2005–2009 gjennomføre alle tiltakene i handlingsplanen. Vi vil også sørge for at vi får de tilsiktede effektene, i form av mer fornøyde brukere og frigjorte ressurser til andre prioriterte formål.

Riksrevisjonen påpekte nylig at staten har vært langt flinkere til å starte omstillinger enn å følge opp at resultatene faktisk var i tråd med intensjonen. Det vil vi gjøre noe med. Vi setter derfor ambisiøse overordnede måltall for handlingsplanen. Det vil gjøre det mulig å vurdere i 2009 i hvilken grad vi har lyktes. Måltallene avspeiler hovedmålene i moderniseringsarbeidet: innretning mot brukernes behov og tiltak som gjør oss rustet til å møte økningen i antall eldre. Vi vil årlig publisere status for gjennomføringen av tiltakene og utviklingen på måltallene.

Brukertilfredsheten skal være høyere i 2009 enn den var i 2004 på følgende indikatorer (se oversikt neste side):

1. Det offentlige tjenestetilbudet totalt
2. Sykehus
3. Politiet lokalt
4. Trygdekontor/arbeidskontor
5. Høyskole/universitet
6. Skatteetaten
7. Offentlige tjenester via Internett
8. Mulighetene for å etablere egen arbeidsplass
9. Brukervennlighet Altinn
10. Jobbtilfredshet blant ansatte i staten

Samtidig vil vi frigjøre ressurser til viktige formål gjennom å organisere oss bedre i det offentlige. Blant annet skal vi innen 2008 ha frigjort en og en halv milliard kroner fra logistikk- og støttevirksomhet til operativ virksomhet i Forsvaret, og innen utløpet av stortingsperioden ha lagt til rette for at en ny kommune- og fylkesstruktur kan møte borgernes behov på en mer effektiv måte.

---

#### DET NYTTER!

Omstillingene i Skatteetaten er et bevis på at modernisering nytter. Medarbeiderne i etaten har gjort et stort arbeid med sikte på å forbedre tilbudet til brukerne.

- > 68 prosent hadde et godt inntrykk av skattemyndighetene i 2004, mot 49 prosent i 1999.
- > 84 prosent hadde tillit til at deres sak ble behandlet korrekt i 2004, mot 38 prosent i 1999.
- > 77 prosent mente at saksbehandlere brukte et språk som var lett å forstå i 2004, mot 33 prosent i 1999.
- > 78 prosent av de som leverte selvangivelsen elektronisk, mente det var en svært stor forenkling.

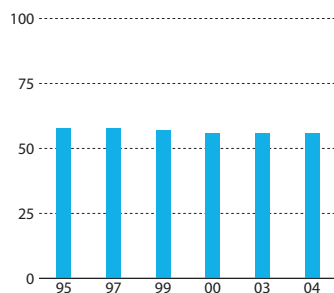
Kilde: MMI Univero

---

## INDIKATORER BRUKERTILFREDSHET

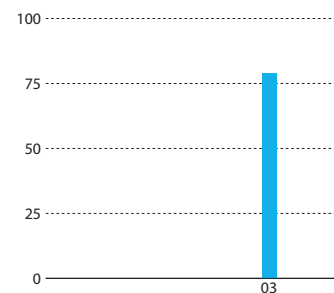
Vi har som mål at brukertilfredsheten på disse indikatorene skal være høyere i 2009 enn i 2004.

### 1. GENERELL TILFREDSHET OFFENTLIGE TJENESTER



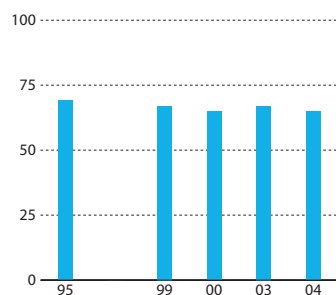
Kilde: TNS Gallup

### 2. SYKEHUS \*



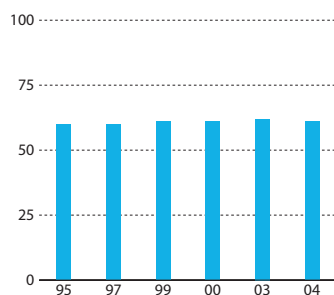
\* Gjennomsnitt av viktigste indikatorer for brukeropplevelser  
Kilder: PasOpp og Sosial- og helsedirektoratet

### 3. DET LOKALE POLITIET



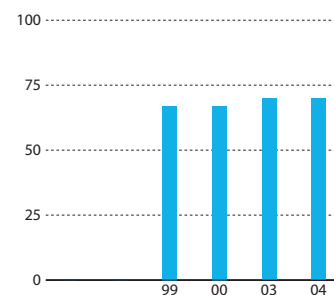
Kilde: TNS Gallup

### 4. TRYGDEKONTOR/ ARBEIDSKONTOR\*



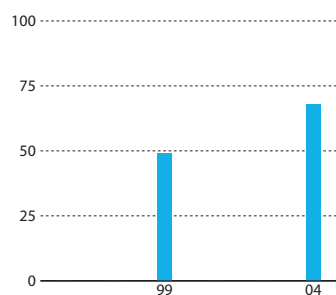
\* Vektet gjennomsnitt etter antall brukere  
Kilde: TNS Gallup

### 5. HØYSKOLE/UNIVERSITET



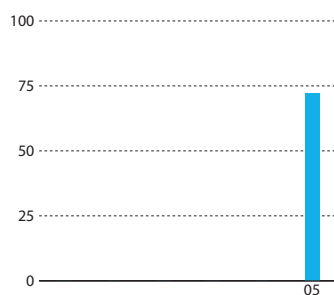
\* Vektet gjennomsnitt etter antall brukere  
Kilde: TNS Gallup

### 6. SKATTEETATEN



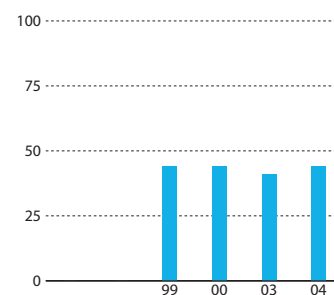
Kilder: MMI og Skattedirektoratet

### 7. OFFENTLIGE DIGITALE TJENESTER



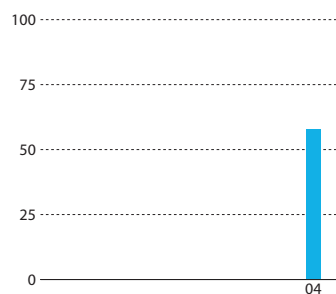
Kilde: TNS Gallup

### 8. MULIGHETENE TIL Å ETABLERE EGEN ARBEIDSPASS



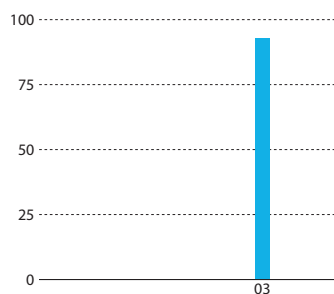
Kilde: TNS Gallup

### 9. ENKELT FOR NÆRINGS-DRIVENDE Å BRUKE ALTINN

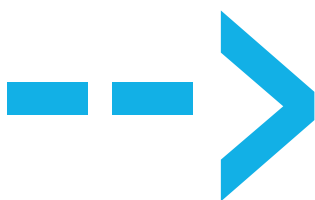


Kilde: Brønnøysundregistrene

### 10. JOBBTILFREDSHET FOR STATLIG ANSATTE



Kilde: Statistisk sentralbyrå



## FORENKLINGSTIPS OG HJERTESUKK

Eksemplene nedenfor er hentet fra forenklingstips som moderniseringsministeren har mottatt:

### Byggesaksbehandling med nye saksbehandlingsfrister

"Jeg blir så fortalt av kundebehandleren at jeg er "uheldig" fordi jeg søkte på dette tidspunkt – hadde jeg søkt 2–3 dager SENERE hadde søknaden min alt vært behandlet! Dette fordi etaten av politikerne [...] er pålagt å ha maks 12 ukers saksbehandlingstid, men med virkning fra 1. juli 2004."

### Vanskelig å få betalt

1) "Det er per i dag ikke mulig å oppnå betaling per avtalegiro med NRK (lisensbetaling) og med Vegmyndighetene (årsavgift for bil).....Jeg synes det i dag burde være en selvfølgelighet at to så sentrale "oppkrevingsinstanser" – som berører hver eneste norske husstand – har dette tilbud"

2) "Sett opp en kortleser [på vegstasjonen] som det også kan betales registreringsavgift og annen avgift på. Vi lever tross alt i 2005 og det er mange år siden de første landet på månen. Det må da være mulig?????????"

### Tilgjengelighet til offentlige tjenester på nett

"[Kommunen] har lagt ut karttjenester på nett som krever bruk av Windows og en av to bestemte nettlesere. Som Mac-bruker er jeg derved avskåret fra å kunne benytte tjenestene. Det samme gjelder Linux-brukere går jeg ut i fra."

### Om eldre og funksjonshemmedes lån av hjelpemidler

1) "...men det viser seg at brukeren ikke blir helt bra og trenger hjelpemidlene resten av livet. Da må hjelpemidlene rekvireres/bestilles fra HMS [den statlige hjelpemiddelsentralen]. De først utleverte hjelpemidlene [fra kommunen] må fraktes tilbake til kommunalt lager og de nye, permanent utlånte, som ofte er helt like hjelpemidlene fra kortidsutlånet, leveres ut. Denne praksisen skjønner brukere og pårørende ingenting av."

2) "Når spesialist har krysset av på at vi (pasienter) trenger hjelpemidler (sko) for et visst antall år, bør trygdekontoret godkjenne dette for oppgitt årsantall, ikke at vi da må søke trygdekontoret hvert år. PS: Man kan umulig misbruke ordningen, fordi skoene man får kjøpt er verken moderne eller attraktive. Det er heller ikke innleggene."

### Ved barnefødsel i utlandet

"...hvorfor kan ikke ambassaden, som representant for norske myndigheter, klare å ordne et fødselsnummer? Er det for vanskelig å samordne dette mellom ymse statlige etater?"

### Når du søker jobb i det offentlige

"Jeg foreslår at man erstatter dagens tradisjon med å be om attesterte vitnemål, med en rutine med å be om å få se de originale vitnemålene til den ene som til slutt blir ansatt. Det er jo tross alt kun den etaten som ansetter som har egeninteresse av at vitnemålene ikke er forfalsket, og derfor vil gjøre en god jobb"

### Når man skal finne eiendommens ligningsverdi

"Som eiendomsmeglere og advokater har vi et betydelig daglig arbeid med å innhente ligningsopplysninger. Vi må da tilskrive ligningskontorene som får et betydelig merarbeid med dette. Sammenholdt med andre opplysninger som er offentlig tilgjengelig, kan jeg ikke se noen grunn til at informasjon som er så lite sensitiv, ikke skal være offentlig tilgjengelig. Dersom informasjonen ikke gjøres offentlig tilgjengelig, vil jeg foreslå at det gis tilgang til informasjonen for advokater og eiendomsmeglere (slik det i begrenset grad gjøres med hensyn til folkeregisteropplysninger). Ingen meglere vil ha noen betenkeligheter med å betale for opplysningene. Det er forsinkelsen i saksgangen og det meningsløse arbeidet for oss og ligningskontorene som oppfattes som et problem."

### Aldri på en torsdag

"Jeg ringte akkurat mitt lokale trygdekontor for å stille noen spørsmål om utfylling av krav om fødselspenger – slik trygdeetatens internettsider oppfordrer til. Da jeg kom gjennom, ble jeg spurt om mors fødselsdato. Da jeg opplyste om denne, ble jeg fortalt at jeg måtte ringe igjen i morgen, for da var saksbehandleren som har ansvar for denne datoen på jobb. Hvorfor kan ikke noen med min fødselsdato få svar på sitt forholdsvis generelle, trygde-relaterte spørsmål på en torsdag?"

Utgitt av:  
Moderniseringsdepartementet

Offentlige etater kan bestille flere  
eksemplarer fra:  
Statens forvaltningstjeneste  
Kopi- og distribusjonsservice  
[www.publikasjoner.dep.no](http://www.publikasjoner.dep.no)  
E-post: [publikasjonsbestilling@ft.dep.no](mailto:publikasjonsbestilling@ft.dep.no)  
Telefaks: 22 24 27 86

Andre kan bestille fra:  
Akademika AS  
Avdeling for offentlige publikasjoner  
Postboks 8134 Dep  
0033 OSLO  
Telefon: 22 11 67 70  
Telefaks: 22 42 05 51  
Grønt nummer: 800 80 960

Oppgi publikasjonsnummer P-0919 B

Publikasjonen finnes på Internett:  
<http://odin.dep.no/mod/modernisering/>

Konsept og design: Cobra  
Foto: Kimm Saatvedt  
Trykk: Nr 1 Arktrykk, 06/2005 – opplag 5 000