

Sammenfatning av innspill til "fornyingsdugnaden" – grunnlagsmateriale for arbeidet med fornying av offentlig sektor

Fornyings- og administrasjonsdepartementet sendte i juli ut en invitasjon til å komme med innspill og forslag til regjeringens fornyingsarbeid. Invitasjonen ble sendt til 100 ulike virksomheter i privat, offentlig og frivillig sektor, og den ble lagt ut på departementets nettsted. Vi har mottatt 52 svar.

For å få alle innspillene inn i ett format som kan legges frem for publikum, har det vært nødvendig å bearbeide og forkorte dem noe. Dette kan nok noen av bidragsyterne oppfatte som uheldig, for eksempel der hvor vi har vektlagt andre aspekter enn de selv har ønsket. Vi ber derfor om at lesere av dokumentet tar dette med i betraktningen, og gjerne finner frem det originale innspillet når noe er av spesiell interesse. Sammenfatningen er laget for gjøre det lettere å få oversikt over materialet og omfanget av de foreslåtte tiltakene, men representerer ikke nødvendigvis vår bruk av innspillene. Det vil si at selv om deler av bidragene ikke er med i dette dokumentet, vil de være med som en del av bakgrunnsmateriale for fornyingsarbeidet.

Vi har i utgangspunktet ønsket å synliggjøre forslagene til konkrete tiltak. Imidlertid er det en del innspill hvor det legges mer vekt på utfordringer og prinsipper. Det er også innspill som først og fremst viser til nyttige erfaringer fra allerede gjennomførte tiltak. Vi har prøvd å ta med representative utvalg fra alle. Rekkefølgen på innspillene i dokumentet er tilfeldig.

Seniornett peker i sitt innspill på behovet for å øke seniorennes (de over 55 år) deltakelse i (IKT-)samfunnet. Organisasjonen fremhever spesielt mangelen på tiltak for å sette seniorenne i stand til å benytte eksisterende og kommende tjenester, og legger frem følgende forslag til tiltak for å bøte på dette:

- Tiltak på statlig nivå, eksempelvis: støtte til brukerrettet opplæring, krav om brukerorientert utforming, motivasjonskampanjer, styrket tilbud av IKT-ressurser og veiledning ved offentlige kontorer, nettbasert brukerstøtte, skatteincentiver
- Tiltak på kommunalt nivå: tilsvarende, og bedre bruk av skolens ressurser for eldre brukere, øket støtte til biblioteker og eldresentre
- Åpne landets skoler og deres fysiske ressurser i form av datarom for (private) opplæringstiltak av seniorer innen IKT
- Støtte til frivillige organisasjoner som kan ha betydelig effekt
- Det offentlige Norge må fokusere på brukervennlighet i alle sine IKT investeringer. Dvs. at alle grupper i samfunnet kan delta og benytte seg av de systemene som det offentlige har utviklet og implementerer. Still krav til leverandørene! Dette gjelder for grupper som eldre, svaksynte, bevegelsehemmede, mennesker i fjernere regioner av landet vårt - og andre der tilpasset og øket brukervennlighet kan være kritisk for at systemene kan tas i utstrakt bruk.
- FAD bør ta initiativet til en "Nasjonal dugnad" der digital inkludering for alle grupper i samfunnet står i fokus. Deltakere kan være private selskaper, organisasjoner, VOX, kommuner, biblioteker, statlige organer. Sverige har hatt en lignende satsning gjennom "IT-Iyftet".
- Informasjons- og motivasjonsserier fra NRK

- Initiativ og insitament overfor, og aktivt samarbeid med, privat næringsliv: Det er rom for atskillig sterkere satsing fra private IKT-aktører på "seniormarkedet". Her ligger en utfordring fra så vel offentlig som privat sektor i å finne tiltak hvor man samlet kan få større effekt. For eksempel vil det for mange eldre, som er i tvil om deltakelse, være det samlede tilbud av offentlig og private netjtjenester som forsvarer deres IKT-investeringer både i form av utstyrsanskaffelse og investering av egen tid for å beherske dette
- Senke, evt. ta helt bort arbeidsgiveravgiften for de over 60 år
- Ta bort inntektsbegrensning for aldersgruppen 67-70 år før trygden reduseres
- Skattefritak for IKT-utstyr og -kurs etter 65 år, uavhengig om man har lønnet arbeid

Elevorganisasjonen har valgt å kommentere det som er av interesse for elever og lærlinger i videregående opplæring, og presenterer tiltak organisasjonen mener må iverksettes i forbindelse med fornyingsarbeidet:

- Lærlinger
 - Retten til lære plass lovfestes
 - Det offentlige skal ha en bevisst og inkluderende holdning til lærlinger
 - Offentlige virksomheter skal pålegges å ta inn lærlinger
 - Det offentlige iverksetter insentivordninger for å gjøre lærlinger mer attraktive i det private næringslivet. Arbeidsgiveravgiften på lærlinger må fjernes.
 - Det blir et krav til private bedrifter at de skal ha en aktiv og positiv holdning til lærlinger for å kunne få delta på offentlige anbud
- Lærerutdanning
 - Etterutdanning av lærere må bli et formelt krav, og etterutdanningen skal fullfinansieres av staten
 - Lærernes yrkesrolle og arbeidstid tilpasses utviklingen i skolen
 - Lærerutdanningen må gjøres bedre og mer samordnet med elevers rettigheter og ønsker
- Rådgivning
 - Det må innføres formelle kompetansekrav for de som ønsker å jobbe som rådgivere.
 - Ressursene til rådgivning må økes til minst en rådgiverstilling per 200 elever
- Skolemiljø
 - Den rentefrie låneordningen for skoleeiere forlenges
 - Rentekompensasjonsordningen for opprustning av skolebygg skal utvides med 4 milliarder kroner for 2007, samtidig som alternative ordninger for fylkeskommuner som ikke tar opp lån utredes og etableres
 - De økonomiske rammene til fylkeskommunene økes
 - Det skal utredes alternativer til utlånsordningen
- Medvirkning
 - Ved skolestart skal elevene få en grundig opplæring i hvordan de kan påvirke både administrative og pedagogiske avgjørelser
 - Klasserådet skal gjennomføres en time hver uke, og elevene skal få godgjort denne timen på vitnemålet

- Elevrådet skal ha en kontaktlærer som skal bistå med hjelp ved valg og i starten av hver periode
- Det offentlige skal i større grad øremerke økonomiske midler til elevråd
- Globale forhold
 - Den norske skolen skal ha en helhetlig plan for satsning på undervisning med et globalt fokus
- Lokale forhold
 - Fylkeskommunene er best egnet til å ivareta videregående opplæring. Dette sikrer lokal forankring og nærhet mellom elever og skoleeiere
- Tilgjengelighet
 - Elevene skal ha tilgang til skolens utstyr og rom på ettermiddags- og kveldstid
 - Det skal være enkelt for elevene å kontakte fylkeskommunen
- Effektivisering
 - Elevorganisasjonen er svært negativ til skolesammenslåinger som blir gjennomført som innsparingstiltak i fylkeskommunene. Resultatet av større skoler kan være at det hindrer tilpasset opplæring og slår uheldig ut på skoledemokratiet og skolemiljøet.
- Frafall: Det store frafallet er det største problemet i norsk skole i dag. 40 prosent av elevene på yrkesfag som søker lærlingplass, får ikke plass. Vi utnytter ikke potensialet som rådgivningstjenesten har. Dagens rådgivning bidrar til frafall ved at tjenesten ikke gir elevene tilstrekkelig oppfølging og veiledning.
 - Retten til læreplass lovfestes.
 - Det blir en formell rådgiverutdanning pålagt å ta for de som ønsker å jobbe som rådgivere.

Statens råd for funksjonshemmede er opptatt av at regjeringens fornyingspolitikk inkluderer alle, og at verdiene og målene i politikken for funksjonshemmede gjennomsyrrer fornyingsarbeidet. Rådet påpeker at politikk for funksjonshemmede primært handler om å endre omgivelsene, slik at det ikke skapes funksjonshemmende barrierer. Likestilling for funksjonshemmede kan ifølge rådet i langt større grad oppnås ved at det stilles krav ved tildeling av tilskudd, konsesjoner og byggetillatelse.

Herøy kommune viser til egen erfaring med bruk av spørreundersøkelser når den anbefaler vektlegging av ”dokumentert kunnskap om forholda og minst moglege tilfeldig synsing”:

Det er viktig å forenkle regelverket, samordne tenester og målrette velferdstilbud slik at dei som treng det offentlege mest får den hjelp dei treng.

- Omstilling og fornying er heilt nødvendig for å trygge velferden for noverande og komande generasjonar. Sentrale styresmakter må vere aktive i å legge til rette for utvikling av verktøy for omstilling og fornying.
- Utvikling av gode KOSTRA-tal og verktøy for brukarundersøkingar gjennom Effektiviseringsnettverket er eit svært viktig grunnlag for å identifisere område der den enkelte kommunen har eit forbedringspotensial.
- Herøy kommune meiner at fornying og omstilling i størst moglege grad må bygge på dokumentert kunnskap om forholda og minst moglege tilfeldig synsing.

Kommunen har vedlagt sin svært originale og meget informative årsrapport for 2005 – [”Herøy Kommune - Soga om 2005”](#)

Senter for seniorpolitikk trekker frem holdninger til eldre arbeidstakers evner og kunnskaper når det gjelder IKT, holdninger senteret mener er bekymringsfulle. Senteret foreslår tiltak for kompetanseheving for eldre:

- MMI har på oppdrag fra SSP gjennomført Norsk seniorpolitisk barometer siden 2003. Barometeret er et landsrepresentativt utvalg av den yrkesaktive befolkningen som vanligvis utgjør ca 2/3 av et vanlig befolkningsutvalg. Norsk seniorpolitisk barometer viser holdninger som er bekymringsfulle.
- SSP foreslår at FAD bør etablere et samarbeid med VOX og andre kompetansesentra og sørge for nødvendige økonomiske midler, slik at kompetanseheving på IKT - ferdigheter kan settes i gang på landsbasis, for å gjennomføre en nasjonal dugnad på feltet.

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon adresserer flere mangelfulle eller manglende løsninger, og spiller inn en rekke konkrete punkter av teknisk, organisatorisk og økonomisk karakter:

- Større fleksibilitet i utformingen av offentlige arbeids- og velferdsordninger
- Fokus på brukermedvirkning i omstillingsperioden knyttet til samordning av tjenestetilbudet i Aetat, trygdeetaten og kommunenes sosialtjeneste
- Flere brukere må få tilgang til BPA-ordningen (*Brukerstyrt personlig assistanse*), og ordningen må utvides i innhold
- Større vekt enn i dag på offentlige aktørers muligheter og ansvar for å spille en aktiv rolle i arbeidet med bedre utforming av produkter og tjenester
- I offentlige anskaffelsesprosesser må det sikres at produkter og tjenester utformes i tråd med prinsippene om universell utforming.
- Departementet må sikre at statlige og kommunale aktører får muligheter til å ta sosiale hensyn ved offentlige anskaffelser og at disse brukes
- Regjeringen må utrede hvordan en lovfesting av innholdet i den enkelte brukers individuelle planer best kan gjennomføres
- Det må innføres en plikt til universell utforming både til nye og eksisterende bygg for allmennheten i tråd med Syseutvalgets forslag til tidsfrister, som sikrer at alle får tilgang til offentlige tjenester på en likestilt måte
- En nasjonal ordning for tilrettelagt transport for funksjonshemmede må være på plass senest 1. januar 2007. Ordningen må ha en avklart finansiering som sikrer funksjonshemmede et helhetlig transporttilbud både til arbeid, utdanning og fritidsaktiviteter.
- Programvare for norsk syntetisk tale bør gjøres gratis tilgjengelig for alle, for derved å øke tilgjengelighet til internettbaserte tjenester og informasjon på nettet
- All offentlig informasjon bør gjøres tilgjengelig i digitalt format som kan gjøre informasjonen lesbar for dataprogrammer
- Etablering av brukemedvirkningsarenaer i PP-tjenesten
- Retten til omsorgslønn må rettighetsfestes i folketrygdlovgivningen
- Det må gjennomføres kvartalsvise tilleggsundersøkelser til arbeidskraftsundersøkelsen om funksjonshemmedes deltakelse i arbeidslivet

Norges juristforbund er opptatt av at offentlig sektor fortsatt skal være et samfunnsmessig redskap med høy anerkjennelse og integritet. De vektlegger offentlig sektors evne til å løse oppgavene effektivt, og at brukerne blir tatt hensyn til. Forbundet har identifisert tre områder med det de anser som de viktigste problemene:

- Det må bygges aktivt opp om etatene/virksomhetenes egen evne til å fornye seg
- Det må bygges inn sikkerhet for brukerne av offentlig sektor
- Det må fokuseres spesielt på det lokale forvaltningsnivået

Forbundet foreslår følgende tiltak:

- Ledere i offentlig sektor bør gis ansvar og handlefrihet på linje med privat sektor. Dette er ikke et spørsmål om privatisering, men om vi ønsker profesjonelle og dynamiske ledere i sektoren.
- Kvalitetsnivået på tjenesteytingen i offentlig sektor bør vurderes ut fra kravene til rettssikkerhet, likebehandling og innfrielse av brukernes individuelle rettigheter.
- Juristforbundet ønsker økt innsats for å forenkle og rasjonalisere lover og forskrifter. Selv om etterspørselen etter våre medlemmers tjenester vil øke i et system som er overbelastet med rettsregler, tror vi dette på sikt vil underminere den nødvendige tilliten til lov- og regelverket.
- Det må gjennomføres en analyse av kvaliteten på saksbehandlingen i kommunene. Dersom alle borgere ikke har tilgang på samme rettssikkerhet fra sin kommunale forvaltning, må det settes inn tiltak som økte ressurser til kompetanseoppbygging, interkommunalt samarbeid eller kommunesammenslåing.

HivNorge er opptatt av at det offentlige betrakter mennesker som er personlig berørt av hiv, som en ressurs og ikke kun som mottaker av hjelp. Organisasjonen mener at mangelen på kunnskap er den største årsaken til at hivpositive fremdeles føler seg utsatt for stigmatisering, diskriminering, frykt og isolasjon. De peker på følgende utfordringer:

- For mange hiv-positive er ikke utfordringen med det å leve med hiv først og fremst det rent medisinske. Det er ofte stigma og fordommer som gjør hverdagen vanskelig. Våre medlemmer forteller om et møte med det offentlige hvor gamle forestillinger og myter får leve videre. Resultatet av dette er opprettholdelse av stigma og en fortsatt diskriminering. Det også vanskelig for våre medlemmer å få gehør for de ekstrabelastningene som samfunnets møte med hiv-positive medfører for den enkelte.
- Samordning av hjelpeapparatet: Mange av våre medlemmer har behov for hjelp fra flere instanser, dette kan være både aetat, helse-, sosial- og trygdevesen. Det er ofte manglende kommunikasjon mellom etatene. Dette medfører at det er vanskelig å få aktørene til å samarbeide og en tung og vanskelig historie må ofte repeteres. Våre medlemmer rapporterer også om lyttere som er mer opptatt av hivviruset og omstendigheter rundt dette fremfor behovet for bistand knyttet til hiv. Vi får også tilbakemeldinger om at veilednings- og opplysningsplikten i det offentlige alt for ofte ikke ivaretas. Mange av våre medlemmer forteller om et system der de møtes med kommentarer som "dette er ikke vårt bord..". Det har de siste årene vært flere positive lovendringer som individuell plan, pasientansvarlig lege, NAV etc. Dessverre ser vi at selv om denne typen tiltak nå er lovfestet så er det langt frem til den dagen da dette

fungerer etter intensjonen. Det er av stor betydning at denne typen tiltak evalueres og man må spørre de som har gjort bruk av tiltakene om og i hvilken grad de fungerer.

- Ivaretagelse av personvernet: De fleste som lever med hiv ønsker ikke at diagnosen skal bli kjent utover de helt nødvendige kretser. Det offentlige må klare å skape en trygghet for sine brukere om at personlige opplysninger blir tilfredsstillende ivarettatt

Dataforeningen etterlyser sterkere styring på IKT-området, og anbefaler en modell med et eget IT-direktorat og tiltak for bedre samordning, økt IKT-kompetanse og effektiv elektronisk tjenesteyting.

- Etabler et IT-direktorat som tar styringen av IT i offentlig sektor
- Fokuser på å løse organisatoriske utfordringer (bygge ned siloer)
- Sett i gang arbeidet med utvikling av fellesplattformer for samhandling, utvikling av tjenesteorientert arkitektur og bruk av åpne standarder
- Bygg opp IT-kompetansen i offentlig sektor - for ledere og fagpersonell
- Realiser digitale signaturer og standard sikkerhetsløsninger
- Fjern hindringer for samhandling i lovverk og forskrifter
- Realiser MinSide raskt - begynn i det små og utvid med nye tjenester etter hvert
- Fokus på å videreutvikle effektiv elektronisk tjenesteyting overfor befolkning og næringsliv utviklet med et bruker- og markedsmessig utgangspunkt

Abelia påpeker at det finnes et stort potensial i IKT når det gjelder å legge til rette for nye arbeidsprosesser som igjen kan bidra til i) flere og brukerrettede tjenester, ii) næringsutvikling, og iii) bedre bruk av offentlige ressurser. På denne bakgrunn foreslår Abelia følgende prioriteringer:

- Å bringe flest mulige offentlige tjenester opp på et digitalt "transaction" -nivå (det vil si at hele saksbehandlingen kan foregå digitalt via internett)
- Gjennomføre digitalisering av grunnopplæringen i samarbeid med Kunnskapsdepartementet
- Gjenbruk av offentlige data
- Insitamentter for fornyelse av offentlig sektor
- Bryte monopoler
- Slippe til private

ErgoGroup peker på det de oppfatter som hovedutfordringene og trekker frem 5 satsingsområder med forslag til tiltak:

- eHandel
 - Som et konkret tiltak foreslår ErgoGroup at det nedsettes en arbeidsgruppe for å lage en aksjonsplan for å nå det offentlige mål om bruk av elektroniske innkjøpsarenaer
- e-demokrati og elektroniske valg
- Portalløsninger (flere elektroniske selvbetjeningsløsninger). I fremtiden bør det meste av offentlig elektronisk informasjons- og tjenesteyting skjer via en portalløsning
- Tjenesteorientert arkitektur bør implementeres for å bidra til økt måloppnåelse i forhold til sentrale strategiske planer for eForvaltning
 - Som en følge av dette bør det settes frem krav til bruk av:

- Åpne standarder
- Åpen kildekode
- SOA (tjensteorientert arkitektur)
- Sikkerhetsløsninger som støtter integrasjon med alle PKI-leverandører (kryptering, digitale sertifikater)
- IT-drift

Stabile, sikre og funksjonelle IT-løsninger er en avgjørende støttefunksjon for offentlig forvaltning. Utvikling, drift og forvaltning av virksomhetskritiske IT-løsninger krever kompetanse og ressurser, og bør vurderes til ikke å være en kjerneaktivitet for offentlig forvaltning. ErgoGroup mener derfor at drift og forvaltning av IT-løsninger bør konkurransesettes i langt større grad enn i dag.

Tiltak:

 - Retningslinjer/veileder ved valg av driftsløsning
 - Kost/nytte analyser (sammenligne kostnader for sentral/lokal drift)
 - Dokumentere fordeler knyttet til sikkerhet og katastrofeberedskap ved "sentral drift"
- Bedre elektronisk samhandling ved økt interoperabilitet
 - etablere tekniske beskrivelser av datadefinisjoner til bruk ved elektronisk samhandling
 - sikre gjenbruk av data ved å harmonisere bruk av datadefinisjoner
 - etablere websider for å distribuere etablerte datadefinisjoner
 - Utarbeide retningslinjer for hvordan en skal beskrive datadefinisjoner og deres sammenheng
 - Sammenstille datadefinisjoner til ulike bruksområder slik at de kan benyttes ved elektronisk samhandling (utvekslingsmodell)
 - Utvikle verktøy for å generere tekniske beskrivelser (XML Schema) som kan brukes ved elektronisk samhandling
 - Utvikle websider hvor den enkelte etats XML Schema ligger tilgjengelig for applikasjonsleverandører

Norsk lektorlag påpeker at skolen er en vesentlig del av offentlig sektor og at innbyggernes møte med, og innstilling til offentlig sektor i stor grad vil preges av møte med skolen. De viser til Riksrevisjonens undersøkelse av opplæringen i grunnskolen, dok. Nr. 3:10 2005-2006, som sier at fylkesmennene/staten er for lite aktive i sin tilsynsrolle. Lektorlaget mener man i arbeidet med forvaltningsreformen må være særlig oppmerksom på behovet for å styrke og utvide de faglige miljøene som får ansvaret for grunnskolen og den videregående skolen.

Lektorlaget fremhever spesielt mangel på åpenhet rundt den faglige kvalitet i skolen som en stor utfordring.

Statsbygg ser på fornyingsutfordringene fra to perspektiver; ”møtet med staten” og ”internt i staten”:

- *Møtet med staten*
 - *Å skape gode arenaer for møte mellom publikum, innbyggere og stadige etater* krever et nært og konstruktiv samarbeid mellom den enkelte statlige etat og Statsbygg. Her er det et potensial for forbedringer, ikke minst for eiendom utenfor den statlige husleieordningen.

- *Universell utforming skal sikre tilgjengelighet for alle.* Her pågår det for tiden kartleggingsarbeid og konkrete forbedringstiltak. Det arbeides med å kunne gi informasjon om slike forhold direkte på internett.
- *Dagens anskaffelsesregime kan oppfattes som ressurskrevende.* Derfor vurderes løpende mulige forenklinger i disse prosessene som ikke svekker kravene til åpenhet, kontroll og likeverdige muligheter.
- *Styrke samhandlingen med næringslivet for å finne fram til bedre løsninger.* Det arbeides også med e-handelsløsninger mer generelt.
- *Internt i staten.* Statens bruk av bygg og eiendom representerer store verdier og betydelige årlige kostnader. USBE rapporten *En mer effektiv statlig bygg og eiendomsvirksomhet* (MOD 2005), peker på en rekke utfordringer ved dagens håndtering av bygg og eiendom. Statsbygg vil særlig peke på noen forhold som kan bety kvalitetsforbedringer og gi effektivitetsgevinster for staten:
 - *En tydeligere bygge og eiendomspolitikk* hvor roller, ansvar og prosedyrer blir beskrevet, sammen med de generelle krav staten ønsker å sette til all eiendom staten skal benytte. Dette kan være energikrav, andre miljøkrav, universell utforming, eller krav knyttet til økonomiske eller kommersielle forhold (maks leietid, kriterier for statlig eie, osv.).
 - *Lokaler bør betraktes som en innsatsfaktor i statlig tjenesteproduksjon.* Det å ansvarliggjøre den enkelte statlige etat eller tjenesteyter ved synliggjøring av kostnadene til lokaler på samme måte som til lønn og andre driftsutgifter, vil legge grunnlag for helhetlige, rasjonelle beslutninger om arealbruk. Dette betinger at den enkelte bruker av lokaler stilles overfor riktig informasjon som grunnlag for valg.
 - *Det bør sikres at departementer og statlige brukere har tilgang til relevant kompetanse på dette området.* Dette kan være kompetanse på behovsvurderinger, utforming av lokaler, ny teknologi, markedssituasjonen, økonomiske analyser og kontraktsjuridiske forhold.
 - *All statlig eiendom bør inn i en husleieordning.* Faglige vurderinger er klare i sin konklusjon om at muligheten for å ta vare på verdiene og sikre et forsvarlig drifts- og vedlikeholds nivå øker i en husleieordning.
 - *Staten bør sikre seg bedre og mer tilgjengelig informasjon om sin bruk av bygg og eiendom og sitt eierskap.* Et godt eiendomsregister, oversikt over leieavtaler med mer gir gode muligheter som kan styrkes ved at informasjonen stedfestes. Her er det muligheter til å videreutvikle det arbeidet Statsbygg har startet med bruk av geografisk informasjonsteknologi og deltakelse i Norge Digitalt hvor en rekke offentlige etater utveksler digitale stedfestede data.

VOX peker på at rettighetene til grunnskole- og videregående opplæring voksne har fått gjennom kompetansereformen, er for dårlig kjent hos potensielle brukere. Brukerne må forholde seg til et komplisert system fordelt på to forvaltningsnivåer.

- *Utfordringer*
 - Antallet voksne med rett til videregående opplæring har de siste tre årene stabilisert seg på om lag 20 000. SSBs statistikk viser at det i 2004 er 570 000 voksne mellom 20 og 49 som ikke har fullført videregående opplæring
 - Når det gjelder opplæring på grunnskolenivå ble det i forrige skoleår registrert 4 500 deltakere, hvorav 62 % er minoritetspråklige

- Tilbudet om opplæring til voksne er sterkt varierende fra kommune til kommune, og fra fylkeskommune til fylkeskommune.
 - Rundt 70 % av kommunene har ikke tilbud om grunnskoleopplæring, og svært få kommuner har kartlagt behovet for slik opplæring
 - Store variasjoner i omfang av informasjon som blir gitt til innbyggerne, og informasjonen som gis kommer i liten grad fram til målgruppa. Undersøkelser foretatt av Vox viser at Kjennskapen til voksnes rettigheter til opplæring er minst i målgruppa rettighetene er laget for.
- To store internasjonale undersøkelser som har kartlagt voksnes lese-, skrive og tallforståelse, har avdekket av ca en tredjedel av den voksne befolkningen i Norge har utilstrekkelige ferdigheter på disse områdene
- Norge mangler et nasjonalt rammeverk med kompetansemål for grunnleggende ferdigheter, og det er uklart hvem som har ansvaret for å utvikle og gjennomføre opplæring på dette feltet
- *Forslag*
 - Opprette voksenopplæringssentre etter samme modell som NAV-reformen slik at voksnes behov for opplæring innen basiskompetanse, grunnskole- og videregående opplæring blir bedre ivaretatt
 - Grunnopplæring for voksne er i dag plassert i samme struktur som opplæring for barn og ungdom, og trekkes mellom to skoleslag og to forvaltningsnivå. Det ville vært naturlig å se voksnes læring under ett, noe som også ville kunne lette arbeidet med å gi gode individuelle opplæringsplaner for de voksne.
 - Ved å innføre en struktur med enhetlig styring vil en få mulighet til å etablere en nasjonal standard, og kunne praktisere retningslinjer og lovverk på en mer enhetlig måte enn det dagens struktur kan ivareta
 - Det vil være naturlig at også ansvaret for opplæring i grunnleggende ferdigheter legges til sentrene for voksenopplæring

Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon fremholder at det er viktig at utfordringen med å "skape verdens beste offentlige sektor" ikke bare skjer "gjennom en dugnad sammen med de ansatte, frivillige lag og organisasjoner", men at også næringslivet og ideelle virksomheter inviteres med, og tas hensyn til. Det skjer en stor verdiskaping og velferdsproduksjon ikke bare i næringslivet og offentlig sektor, men også i ideelle virksomheter og organisasjoner.

- *Prioriteringer:*
 - Fremme en effektiv, serviceinnstilt og brukerorientert offentlig sektor, der ressurser flyttes fra administrasjon til tjenesteproduksjon, og regelverk forenkles
 - Et stadig økende press på offentlige tjenester fremtvinger en tydeligere politisk prioritering mellom tjenestene, der mindre og mer "perifere" oppgaver og tjenester må prioriteres ned til fordel for sterkere satsing på de offentlige kjerneoppgavene
 - Det offentlige "sørge-for-ansvaret" betyr ikke at tjenestene må produseres i offentlig regi. Det viktige er at tjenestene er gode og rimelige, ikke hvem som leverer dem. Det må derfor legges til rette for lik og rettferdig konkurranse om å levere best mulige tjenester for befolkningen, der både offentlige og private (kommersielle og ideelle) leverandører deltar. Fokuset på kvalitet og konkurransemyndighetenes rolle må styrkes.

- Avskaffe fylkeskommunen, slå sammen kommuner og etablere et effektivt system med to forvaltningsnivåer basert på naturlige arbeids-, bo-, og serviceområder
- *Forslag:*
 - *Konkurransen.* Det er et stort behov for å styrke konkurransepolitikken for å oppnå effektiv bruk av samfunnets ressurser, et konkurransedyktig næringsliv og styrking av forbrukernes stilling.
 - Konkurransetilsynet styrkes
 - Innføring av beregningsmetoder som kan vise hvor mye offentlige tjenester virkelig koster
 - Opprydding i sammenblandingen av roller når kommunale innkjøpere selv sitter i styrene i kommunale foretak som deltar i konkurransen om kommunale oppdrag
 - Det bør foretas en gjennomgang av offentlige gebyrer. Gebyrer skal dekke kostnadene, ikke være en inntektskilde for det offentlige
 - *Brukerfokus og forenkling.* Fornyelse bør være brukerdrevet - ut fra behovene til de som møter det offentlige. Det bør være et mål at statlige etater og tjenesteytere skal gjennomføre systematiske brukerundersøkelser som et ledd i arbeidet med å tilpasse tjenestetilbudet til den enkeltes behov.
 - Utvidete åpningstider for offentlige kontorer
 - Det offentlige bør ikke be om flere opplysninger en man strengt tatt trenger. Forespørsel fra kun én etat, én gang, krever økt samkjøring mellom offentlige registre og etater.
 - Strengere krav til utforming av offentlige skjemaer
 - Intensivering av arbeidet med å lage et enkelt skatte- og avgiftsregelverk
 - Høringsrunder må være reelle, og høringsinstansene må få tilstrekkelig tid til å kunne svare
 - *Det sivile samfunn/ frivillig sektor.* Private aktører, de fleste drevet på et ideelt eller frivillig grunnlag, har lang tradisjon i Norge som leverandører av velferdstjenester. Dessverre er det frivillige Norge under press fra flere kanter. I enkelte kommuner er det fortsatt lang vei til likebehandling mellom privat og offentlig sektor.
 - I konkurransen med offentlige leverandører må det konkurreres ikke bare på pris, men også på kvalitet
 - Større forutsigbarhet i økonomiske rammevilkår er avgjørende for de private ideelle virksomhetene. De er avhengig av stabilitet og langsiktige avtaler.
 - Det er videre viktig med kompetanseheving på alle nivåer i helse- og sosialsektoren, med fokus på faglighet og kvalitet i omsorgen. Her vil mange private ideelle virksomheter kunne være gode forbilder for det offentlige. Private tilbydere er ofte innovatørene for nye og bedre velferdstjenester.
 - Finansierings- og insentivsystemer kan spille en viktig rolle i å øke samhandling mellom helsetjenestene
 - Regjeringen bør vurdere om det kan settes høyere grenser for når det må betales skatt og sosiale utgifter i frivillig sektor
 - *Effektivisering og modernisering*
 - Stabile rammevilkår er viktigere enn selektive virkemidler

- Fokus må snus slik at gründervirksomhet og etablering kommer mer i fokus ved mottak av innvandrere, og mindre fokus på trygdesystemet
- *Internasjonal handel*
 - Mye kan fremdeles gjøres for å rydde opp i tollsatsene. Her kan mye forenkles til små kostnader
 - Importkvoter bør ikke fordeles etter auksjon
- Lokalforvaltning/regionalreform
 - Fylkeskommunen avvikles og antallet folkevalgte nivåer reduseres fra tre til to
 - En ny regionsstruktur bør i den grad det er mulig samordnes med den statlige regionale strukturen
 - Regionalreform bør ikke bare handle om fordeling av oppgaver mellom stat, regioner og primærkommuner, men også om hvordan private (kommersielle og ideelle) tjenesteleverandører lettere kan bidra til å levere viktige tjenester til innbyggerne.

IKT-Norge har utarbeidet 10 bud som de mener er viktige for vellykket fornying av offentlig sektor;

- IKT er det viktigste verktøyet for fornying
- Brukerservice og brukertilfredshet til grunn for alle tjenester
- Ett digitalt brukergrensesnitt for brukere av tjenestetilbudet
- Innføre sikker brukeridentitet og digital signatur for alle
- Krav om bruk av åpne standarder og tjenesteorientert arkitektur
- Alle offentlige data digitalt tilgjengelig
- Styrke offentlig bestillerkompetanse som sikrer reell konkurranse
- FAD som styrende departement for IKT-strategier og innkjøp
- Effektmåling av alle IKT-investeringer som muliggjør gjenbruk
- Vurdering av sikkerhet som standard kriterium

De har videre laget en rekke mål for fornyingsarbeidet, med utgangspunkt i 4 hovedområder:

- En offentlig forvaltning med god publikumskontakt
 - I 2007 skal offentlige myndigheter utføre brukerundersøkelser blant innbyggerne for å identifisere digitale tjenestebehov
 - I 2007 skal det innføres tidsbunden og reell responsgaranti for alle henvendelser til offentlig sektor
 - Innen 2010 skal IKT være tilgjengelig for alle, og mennesket skal være i sentrum for systemutvikling og brukergrensesnitt. IKT skal øke brukernes selvbetjening og kreativitet, og det skal kunne dokumenteres at bruk av IKT gir økt effektivitet i privat og offentlig sektor
 - Innen 2010 skal 20% flere eldre og pleietrengende kunne bo hjemme ved hjelp av avanserte IKT-løsninger som overvåker og hjelper de pleietrengende i hverdagen
 - I 2010 skal all offentlig "normal" saksbehandling skje digitalt. Digitaliseringen av offentlig sektor skal skje ut i fra kundenes perspektiv og med prosesshensyn. Det individ eller den bedrift som har en sak i offentlig forvaltning skal enkelt kunne følge saksgangen via elektronisk innsyn. Videre skal offentlige tilsyn benytte elektronisk inspeksjon og kontroll.

- I 2010 skal det store flertallet av bedrifter og borgere være klar over at alle henvendelser til offentlig sektor kan skje elektronisk 24/7. Minst 60% av all kontakt mellom bedrifter/ borgere og det offentlige skal skje elektronisk. Målet forutsetter sikker og interoperabel kommunikasjon og at all offentlig informasjon er søkbar.
- Innen utgangen av mai 2008 skal samtlige norske borgere ha en sikker elektronisk ID tilgjengelig. Innen utgangen av 2009 skal 70% av Norges befolkning bruke sikker elektronisk ID aktivt.
- Min Side skal være operativ i 2006
- Min Side skal gi personalisert tilgang til offentlig sektor for alle der det automatisk genereres informasjon og tjenester, der alle selv kan etterspørre tjenester, samt muligheter for selvbetjening og kommunikasjon. Det må være økonomiske incitament for bruk av Min Side.
- Innen utgangen av 2008 skal det foreligge en klageordning på saks- og kundebehandling i offentlig sektor, etter samme norm som foreligger for klager på private selskaper i dag. (markedsdomstolen, klagenemnda for telesaker m.fl) Det skal foreligge klare sanksjonsmuligheter samt offentliggjøring av alle dommer.
- Fornyning forutsetter rydding
 - Det skal i 2007 foreligge en helhetlig politikk for innføring av tjenesteorientert arkitektur i hele offentlig sektor som er kompatibel på tvers av forvaltningsorganene
 - I 2008 skal all offentlig informasjon og data bygge på åpne standarder og tilbys alle tjenesteleverandører
 - I 2007 skal det i tillegg til en generell standardiseringskatalog etableres fagsektorspesifikke kataloger som er compatible med hverandre
 - Fra 2006 skal beslutninger om bruk av åpne standarder skje i samarbeid mellom det offentlige og IKT-næringen
 - Flest mulige offentlige IKT-tjenester skal tilrettelegges for bruk av personer som måtte ha fysiske hindringer. Det skal stilles krav til at alle offentlige digitale tjenestetilbud skal bygge på åpne standarder og universell utforming. Det må stilles krav om at senest 6 måneder etter implementering av slike tjenester skal disse være tilgjengelig for alle.
- Offentlige IKT-investeringer
 - Fra og med 2007 skal koordinerende departement, FAD, være involvert i og koordinere alle sektorspesifikke IKT-politiske saker, og alle offentlige IKT-innkjøp og investeringer over en viss størrelse må godkjennes av FAD
 - Innen 2008 skal det utvikles modeller for hele offentlig sektor på måling av IKT investeringer, gjenbruk og interoperabilitet som strekker seg utover egen sektor/prosjekt
 - I 2008 skal 75% av offentlig sektors prosesser for bestilling, fakturahåndtering og betaling skje elektronisk
 - I 2008 skal det foreligge kompetansetiltak og innkjøpsveiledning for offentlig sektors IKT-investeringer
 - Loven om offentlige anskaffelser skal inneholde bestemmelser om at kravene som stilles i anbudene skal være forretningsmessige. Offentlige anbud må inneholde krav om bruk av åpne standarder på innhold og programvare. Offentlige anbud skal ikke gjøres til verktøy for å oppfylle f.eks politisk motiverte målsettinger.

- I 2007 skal det opprettes et kompetansesenter for fri programvare. Alle offentlige IKT prosjekter skal evalueres for å kartlegge mål oppnåelse og nytteverdi.
- I 2007 skal det utvikles en ny og bedre portal for offentlig e-handel, og det skal stilles krav om at denne benyttes til offentlige anbud
- Innen 2010 skal 50 prosent av all offentlig e-handel gå gjennom portalen
- I 2008 skal alle offentlige prosjekter over en viss størrelse sette av en andel av totalsummen for å evaluere gevinstuttak
- Prosesser og IT-løsninger i offentlig sektor skal innen 2009 være en eksportartikkel, der norske bedrifter kan ivareta den kompetanse som er bygget opp i den offentlige sektoren
- SkatteFunn må informere om samarbeids- og prosjektmuligheter ved publisering av SkatteFunn-data, og be deltagerbedriftene om tillatelse til å publisere prosjektkoder
- Det skal stilles krav til at alle offentlige prosjekter har en avklart holdning til gjenbruk knyttet til immaterielle rettigheter og forvaltning av disse
- Sikkerhet i fokus
 - Brukerne av den norske e- infrastrukturen skal innen år 2010 oppleve at avbruddstiden på grunn av eksterne incidenter halveres
 - Innholdets korrekthet skal innen år 2009 alltid kunne garanteres ved hjelp av elektroniske signaturer
 - Kildekritikk, sikker og trygg bruk av digitale medier og innhold skal være obligatorisk i skolen i løpet av 2007
 - Norge skal i det internasjonale informasjonssikkerhetsarbeidet være en av verdens ledende nasjoner. Harmonisering med internasjonale standarder og normer skal være en av ledestjernene i dette arbeidet. Norge skal i år 2010 rangeres blant de fem IT-sikreste land i verden.
 - Norge skal innen 2008 ha innført et system for matsporing i hele verdikjeden. Norske forbrukere skal sikres verdens tryggeste mat. Offentlige tilsyn innfører elektronisk inspeksjon for å rasjonalisere og sikre sitt tilsynsarbeid.

NAVs innspill er basert på erfaringer den har gjort når det gjelder å få utsatte grupper i arbeid. Etaten peker på det markedsrettede arbeidet som et viktig supplement til den service og bistand som de lokale NAV-arbeidskontorene yter overfor arbeidssøkerne.

- "Attraktiv arbeidsplass"

Tiltaket består av kvalifisering og rekruttering av arbeidssøkere fra utsatte grupper og å gi arbeidsgiver større trygghet i rekrutteringsprosessen:

 - Jobbgaranti. Kursleverandøren og/eller arbeidsgiver, garanterer en avtalt andel av deltagerne jobb i etterkant av opplegget.
 - Arbeidsgivere som skal ansette, kan og bør påvirke innholdet i opplæringen. Opplæringen skal være tett knyttet til arbeidsplassen og arbeidsoppgavene, praksis og teori integreres. For innvandrere kan det knyttes opplæring i relevant bransjenorsk når dette er nødvendig. Språkopplæringen kan eventuelt også følges opp hos arbeidsgiver etter ansettelse i en avtalt periode.
 - Dersom arbeidsgiver er kjent ved oppstart av "Attraktiv arbeidsplass", bør arbeidsgiver være med å velge ut de arbeidssøkerne som skal starte siden disse skal ansettes etterpå

- Etter en periode, skal arbeidsgiver gjennomføre et avsluttende intervju og bli enige om en arbeidsavtale. Dersom det er noen deltagere arbeidsgiver ikke ønsker å ansette, må arbeidsgiver begrunne dette skriftlig. Denne tilbakemeldingen er utgangspunkt for videre oppfølging av arbeidssøker hos NAV.
- Arbeidsgiver vil gjennom opplegget få en sjanse til å bli litt kjent med deltagerne og få kunnskap om hvordan de ulike deltagerne fungerer i jobben og på arbeidsplassen før endelig avgjørelse om ansettelse tas

Lotteri- og stiftelsestilsynet viser til egne erfaringer og foreslår desentralisering/utflytting av forvaltnings- og tilsynsfunksjoner der forholdene ligger til rette for det, som et tillegg de 5 punktene regjeringen vil vektlegge (brukerretting, åpenhet, effektivisering, kvalitet og medvirkning). Tilsynet har ellers følgende forslag:

- Mål og prioriteringar:
 - Ein bør få eit sterkare engasjement rundt den langsiktige tenkinga, dei langsiktige planane og strategiane
 - Ein bør få større breidde i satsinga på nettbaserte tenester. Fagavdelingar bør jamt over rette innsatsen sin klarare mot utvikling av nettbaserte tenester og ikkje berre sjå på dette som oppgåver for it-personell.
 - Offentlege verksemdar bør bli flinkare til å evaluere seg sjølv for å sikre rett prioritering av ressursbruk
 - Ein bør ikkje overfokusere at offentlig sektor alltid har eit potensial for effektivisering og såleis medverke til å svekke omdømet i samfunnet
- Tiltak og reformer:
 - Dagens statsbudsjettprosess bør supplerast med langtidsplanlegging! - budsjettering, og styringsdialogen mellom departement og etat bør også klarare ta inn denne dimensjonen.
 - Det bør lagast ein altomfattande strategi for satsing på nettbaserte tenester innan offentlig forvaltning, og det bør leggjast vekt på å utvikle felles systemstandardar.
 - Departementa bør som ein del av styringsdialogen stille krav om at underliggjande etatar gjennomfører evalueringar. Etatane bør innarbeide metodar for evaluering, herunder verktøy for gjennomføring av brukarundersøkingar.
 - Utvida opningstider for offentlege verksemdar. Privat tenesteyting har dei siste tiåra gått denne vegen. Det kan tenkjast at ein bør byrje med enkle prøveordningar innan eit spekter av offentlege tenester. Det bør leggjast til grunn at offentlig sektor ikkje må vokse som følgje av utvida opningstider.

Unio (Hovedorganisasjonen for universitets- og høyskoleutdannede) er kritisk til at økonomisk effektivisering skal være et av hovedmotivene for arbeidet med omstilling, og mener at tidligere omstilling i offentlig sektor for å spare penger, har ført til dårligere tjenestetilbud og redusert servicenivå.

Organisasjonen påpeker at:

- New Public Management har blitt anvendt for ukritisk som styringsideologi for offentlige tjenester. Altfor ofte er styringsverktøy fra privat sektor ukritisk blitt

overført til offentlig sektor. Både mål og resultater er mer komplekse i offentlig sektor enn i det private, er vanskeligere å telle og gir ofte ulike svar.

- Offentlig sektor preges av ulike forvaltningsnivåer som ofte har oppgaver og roller som overlapper hverandre. Rolleavklaring og samhandling mellom de forskjellige delene av offentlig sektor må være en vesentlig del av fornyelsesarbeidet. Den pågående forvaltningsreformen er en naturlig anledning.
- Dagens omstillingsarbeid i staten gir inntrykk av å være en kontinuerlig prosess med utydelige mål som ikke er etterprøvbare. Dette gjør at det er god grunn til å stille spørsmål ved dagens mål- og resultatstyring som en egnet styringsform for offentlig sektor. Det er behov for å utforme klarere mål for omstillingsarbeidet og hva man faktisk måler resultatene av. Et fornyingsarbeid med dette fokuset, vil innebære å:
 - Etablere kulturer for å stille kritiske spørsmål til egen virksomhet; leverer vi tiltak/tilbyr vi tjenester som virker etter hensikten? Disse kulturene må gjelde både ansatte, og ledere/beslutningstakere.
 - Få kompetanse til å finne og omsette ny kunnskap ut i praksis
- Dette fornyingsarbeidet vil altså innebære i større grad å legge til rette for en kultur for kontinuerlig forbedringsarbeid i hver enkelt tjeneste, enn å diskutere hvilke etater som skal slås sammen eller hvilke tjenester som kan kjøpes av private. Skal man forbedre offentlig sektor og gjennomføre fornyingsarbeid med dette som mål, må man:
 - Kartlegge i hvilken grad man har en selvkritisk kultur og kompetanse til å innhente ny kunnskap om egne tiltak
 - Hvis det er et behov for å forbedre kultur og kompetanse, må man sette inn dokumenterte tiltak for å bøte på dette
 - Evaluere om endringstiltakene fungerer etter planen

Brønnøysundregistrene peker på en rekke utfordringer for offentlig sektor:

- Behov for økt fokus på tjenesteorientert arkitektur
 - Behov for samordning mellom departementer, mellom offentlige etater og mellom departementer, offentlige etater og kommuner
 - Behov for å ta på plass en felles sikkerhetsinfrastruktur og den innvirkning det har på utviklingen innen elektronisk samhandling
 - Behov for ytterligere satsing på brukerstøtte ved innføring av elektroniske tjenester
 - Behov for klart regelverk i forbindelse med elektronisk samhandling med næringsliv og privatpersoner samt klare regler rundt signaturkrav
 - Manglende støtte til fornying av etatssystemer i forhold til elektronisk saksbehandling
 - Behov for økt gjenbruk av grunndata innen selskapsinformasjon, personinformasjon og eiendomsinformasjon
- Tiltak og prioriteringer:
 - Det må etableres felles offentlige infrastrukturløsninger og at det settes krav til at disse skal brukes
 - Det er viktig med et bredt samarbeid mellom offentlige etater slik at man drar i samme retning for å nå felles mål. Det er behov for økt samarbeid mellom etater og med kommunesektoren.

- Arbeidet med å tilrettelegge for felles nasjonale løsninger for sikker kommunikasjon med innbyggere og næringsliv bør fortsette
- Brukerstøtte til brukere av elektroniske offentlige tjenester må drives effektivt og oppleves som god
- Dialogen med brukergruppene bør styrkes for å sikre at løsninger blir i henhold til brukernes behov samt at vi rar løsninger som brukerne ser nytten av
- Regelverket for elektronisk samhandling med næringsliv og enkeltpersoner bør fortsatt vurderes kontinuerlig. Det bør ses nærmere på hvorvidt er mulig å endre regelverk som gir pålegg om bruk av elektroniske løsninger slik det er gjort i dag på enkelte områder.
- Det er behov for et større IT-løft i de statlige etatene slik at etatssystemene kan tilrettelegges for å motta og behandle elektroniske meldinger
- Det må satses på internasjonalt samarbeid med blant annet EU, både for å lære og å sørge for at norsk utvikling er konform med Europa for øvrig

KS Innkjøpforum, KSI, vil ha mer e-handel for pengene gjennom strategisk satsing på ”fellesløsninger” i kommunesektoren.

- Kostnader
 - Det er vesentlig med en helhetlig tilnærming til et velfungerende marked for offentlige anskaffelser. Erfaring viser at det er nødvendig med et bredt spekter av aktiviteter som til sammen støtter videreutvikling av fremtidsrettede løsninger for elektronisk samhandling i anskaffelsesprosessen.
 - Ved å støtte fellesløsningene på markedsplassen, kan tjenestetilbudet til det offentlige videreutvikles ut fra en samlet behovsvurdering og samfunnsmessige gevinstberegninger
- Bedre e-kataloger:
 - Hensiktsmessig søkefunksjon, relevant produktinformasjon, korrekte pris- og leveringsbetingelser, osv. skal gi bestilleren trygghet for at levering skjer etter forventningene.
 - Problemer med kataloginnholdet har vist seg å ha stor innvirkning på lojaliteten til e-handelsløsningene, men også til inngåtte rammeavtaler generelt.
 - KSI tok tidlig i år initiativ til opprettelsen av en nasjonal standardiseringskomite for e-kataloger i samarbeid med Standard Norge. Tilsvarende arbeid finnes innenfor ED og den norske komiteen benytter materiale som allerede finnes på feltet slik at den norske standarden harmonerer med det som skjer internasjonalt.
- KS foreslår at det etableres finansieringsordninger øremerket utvikling av tverrsektorielle løsninger slik at standardiserte verktøy for e-handel bidrar til økt verdiskaping og gevinstrealisering i offentlig tjenesteproduksjon, og dermed frigjøre ressurser til prioriterte oppgaver.

Forbrukerrådet fremholder at ambisjonen om en effektiv offentlig sektor med høy kvalitet, krever høy grad av medvirkning og åpenhet mot befolkningen. Rådet viser til erfaring med at det er vanskelig å snakke om kvalitet uten at man har hatt en god dialog med aktørene om hvilke forventninger man har.

- Tiltak og prioriteringer:
 - Tilsette må i mykje større grad ble gjort oppmerksame på kvifor brukarane og innbyggjaranes erfaringar og synspunkt er viktige for bygging av god kvalitet. Dette er eit leiaransvar.
 - Skal ein klare å nå måla om ein brukarvenleg offentleg sektor av høg kvalitet så er det viktig at ein skapar system der leiarane blir målt på i kva grad dei lykkast i målsettinga om å få til at dei offentlege etatane er opne og brukarvenlege

Bømlo kommune trekker frem sine erfaringer fra deltakelsen i KRDs ”Stifinnerprosjektet”, og kommer med forslag til hvordan dette kan brukes i andre sammenhenger.

- Effektivisering og kvalitetsutvikling av dei kommunale tenestene gjennom brukarundersøkingar, benchmarking og nettverksarbeid
 - Det er viktig at satsinga på nettverksarbeid og verktøyet for kvalitetskartlegging og benchmarking (www.bedrekommune.no) vert ført vidare og utvikla til å omfatta fleire tenesteområde.
 - Vidare bør fylkeskommunen og statsetatane dra nytte av den erfaringa kommunane har hatt gjennom deltaking i dette arbeidet. Dette gjeld og i saksområde der stat/fylke samhandlar med kommunane.
- Auka tilgjenge til kommunale og andre offentlege tenester ved bruk av nettenester og lokal breibandsutbygging
 - Satsinga på utbygging av breibandnettet må intensiverast for alle kommunane
 - Arbeidet med "Min side" og offentleg tryggleiksportal må halde fram og intensiverast.
- Styrking av kommunane som serviceverksemd
 - Det bør vurderast å utvikla eit opplegg for utvikling av servicehaldninga i statlege etatar på line med Servicekommuneprojektet
 - Internservicen i det offentlege må styrkast ved å betre samhandlinga mellom kommune, fylkeskommune og statsetatar
- Positiv samfunnsutvikling gjennom samarbeid med næringsliv, lag og organisasjonar
 - Med bakgrunn i det arbeidet som pågår i Stifinnarkommunane bur det utviklast ei nasjonal satsing for å utvikle "verktøykasse " med eksempel på tiltak, metodikk mv for bruk i kommune-Norge.

KS (Kommunenes sentralforbund) fremholder at gjennomføring av den forestående forvaltningsreformen vil være en svært sentral del av en samlet innsats for effektivisering og modernisering av den offentlige forvaltningen. Samling av viktige samfunns- og velferdsoppgaver på det samme regionale myndighetsnivå vil gi større muligheter for helhet i oppgaveløsning, større tilgjengelighet for brukerne og større åpenhet for den enkelte innbygger.

KS tar ikke opp forvaltningsreformen, men nevner det de oppfatter som noen viktige forhold og forslag til forbedringer:

- Sektorovergripende forbedringsbehov - styringsdialog stat og kommunesektor
 - God samordning av statlige initiativer på tvers av ulike departement

- Benytte pedagogiske styringsvirkemidler overfor kommunesektoren framfor øremerking med tilhørende tidkrevende plan- og rapporteringskrav, rettighetsfesting og detaljregulering.
- Rette tilsynet inn mot lovpålagte oppgaver og krav og avgrense mot det som tilligger et lokalpolitisk skjønn og handlingsrom
- Enklere innganger for brukerne
 - Mer harmonisert inndeling av regionale statsetater
 - Spørsmålet om fristilling av statlige virksomheter bør vurderes nøye i forhold til de konsekvensene dette kan få for regional statlig samordning
 - En styrking av informasjonsarbeid og mer samordnet informasjon om den regionale stat rettet mot de ulike brukergruppene
- Forbedringsbehov i helse og omsorgssektoren
 - Samordningsproblemer må løses gjennom et systematisk arbeid, med lokal forankring og et bredere sikte enn helsetjenester
 - Organisatoriske tiltak i form av samarbeidsavtaler og samarbeidsutvalg for å understøtte samhandlingsbehov
 - Forsterkning av allerede i gangsatte tiltak hvor potensialet ikke er utnyttet. Eksempelvis; intensivert bruk av individuell plan, mer systematisk bruk av praksiskonsulentordningen, systematikk for å identifisere behandlingkjeder, etablering av koordinatorfunksjoner og bedre bruk av den lovbaserte ordningen med pasientansvarlig lege, som per i dag ikke praktiseres i samsvar med lov og forskrift.
 - En felles overordnet strategi og avtale mellom stat og kommunesektor om tiltak for bedre samhandling innenfor helseområdet mellom 1. og 2. linjen, noe som er foreslått lagt til nåværende konsultasjonsordning mellom KS og staten
 - Tiltak som underbygger likeverdighet mellom 1. og 2. linjetjenesten. Tilsvarende fjerning av ordninger som forhindrer en slik balanse, jfr. Betalingsforskriften over.
 - Sikre fortsatt utvikling og finansiering av IKT-løsninger i forhold til pasientinformasjon, og at utviklingen av Norsk Helsenet gir kommunene innflytelse over utvikling og prioriteringer for å oppnå effektive løsninger
- Tilrettelegging for næringsutvikling i lokalsamfunnene
 - Reduksjon av statlig regelverk
 - Forskrifter og retningslinjer må gis utløpsdato og begrunnes særskilt om de skal videreføres
 - De nye regionene overtar Innovasjon Norges distriktskontorer
 - Regionene tilføres ansvar på landbruksområdet og virkemidler knyttet til landbruks- og bygdeutvikling

Akademikerne ønsker en sterk offentlig sektor, som styrker, fornyer og videreutvikler det norske velferdssamfunnet. Innbyggerne må sikres gode tjenester, valgfrihet og medvirkning. Det er viktig at offentlig sektor har tillit i befolkningen. Folk flest må oppfatte at offentlig sektor løser oppgavene på en rasjonell og effektiv måte, men ikke minst må en ha tillit til at de beslutninger som tas er riktige, velbegrunnet og etterprøvbare.

Spesielt når det gjelder rekruttering og motivering av medarbeidere mener organisasjonen man er kommet for kort. Det er her avgjørende at ledelsen i offentlige etater kan knytte til seg

nøkkelpersoner og tilby disse en offensiv og tilpasset personalpolitikk. En må ha ledere som kan engasjere og motivere, og personalpolitikken må være inkluderende og fleksibel.

- Noen utfordringer:
 - Hvordan møter staten den stadig økende etterspørselen av kunnskapsmedarbeidere?
 - Har de statlige virksomhetene rom nok til å tilpasse sin virksomhet til dagens virkelighet?
 - Hvordan skal staten som arbeidsgiver utvikles for å nå målene om en offentlig sektor basert på tilgjengelighet, rettssikkerhet, brukertilpassing?
 - Er statens mange roller forenelig med en aktiv arbeidsgiverrolle?
 - Bør det etableres et Arbeidsgiverdirektorat, etter ide fra Sveriges statlige Arbetsgiververk?

Handelshøyskolen BI fremholder fem punkter hvor det er behov for ny kunnskap:

- Fornyelse og utvikling for bedre ressursutnyttelse og økt brukertilfredshet slik at befolkningens etterspørsel etter andre (private/kommersielle) velferdsleverandører dempes.
 - Skal man videreutvikle vår offentlige sektor, må det derfor skapes og bygges ut et helt annet og systematisk system for tilbakeføring av kunnskap om den offentlige tjenesteytingens resultater og virkninger. Systematiske, standardiserte og faglig patente systemer og rutiner bør utvikles for alle offentlige aktiviteter, og erstatte dagens svært tilfeldige (og antakelig både ressursløsende og faglig tvilsomme) brukerundersøkelser.
- Enkeltmenneskes behov skal stå i sentrum når det gjelder innhold og organisering av velferdstilbudene.
 - Man kan bare nå denne målsettingen når det foreligger solid kunnskap om spenninger mellom målet og andre sider ved den organisasjonsform og et arbeidsregime som man også foretrekker
- Ikke bare enkeltmennesket som bruker
- Frivillig sektor skal fortsatt ha gode vilkår for å yte ikke-kommersielle tjenester
 - Sivilsamfunnsorganisasjoner kan i funksjonell forstand være gode og ofte bedre alternativer til heloffentlig produksjon enn profittbaserte produsenter. Særlig vil en større rolle for slike organisasjoner ha gunstige ringvirkninger på samfunnets sosiale kapital.
- Rett til videreutdanning er en nødvendig forutsetning for en vellykket fornyelse av offentlig sektor.
 - Videreutdanningen er god når det gjelder profesjons- og fagutdanninger, men det er mye som gjenstår i å øke kompetansen på organisasjon og endringsledelse. Dette er et felt hvor det burde være store muligheter for en konstruktiv samhandling mellom departementet og landets universitets- og høyskolemiljøer

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet peker på utfordringen ved å realisere målene om å gi alle like muligheter, rettigheter og plikter, uavhengig av kulturell, etnisk, religiøs eller språklig bakgrunn.

- Prioriteringer
 - Alle sektorer må sørge for brukertilpasning av offentlige tjenester etter etniske minoriteters behov
 - Ansattes behov for relevant kompetanse må prioriteres
 - Kommunikasjonsstrategier som tydeliggjør behovet for å oversette og tilrettelegge skriftlig informasjon og bruk av tolk
- Forslag til tiltak
 - Sektorenes ansvar for likeverdig tilbud for alle må forankres i styringsdokumenter, tildelingsbrev og budsjetter i den enkelte sektor
 - Opplæring av offentlige ansatte med utgangspunkt i resultater fra benchmarking, brukerundersøkelser og brukermedvirkning
 - Utarbeiding av klare retningslinjer og rutiner for bruk av tolk, samt rutiner for å etterprøve at reglene blir fulgt i alle sektorer
 - Tydelige kommunikasjonsstrategier som ivaretar behovet for oversettelser og tilrettelegging av skriftlig informasjon til minoritetsgrupper i den enkelte sektor

Barne- og likestillingsdepartementet trekker frem tiltak og ordninger som etter departementets vurdering passer godt inn i det pågående fornyingsarbeidet:

- Forbrukerpolitikken
 - Som fri og uavhengig interesseorganisasjon har Forbrukerrådet i mange sammenhenger representere brukerinteresser også overfor offentlig sektor
- Et kunnskapsbasert barnevern. Innsatsen skal rettes mot følgende satsingsområder:
 - barn under offentlig omsorg
 - risiko og tiltak knyttet til rusmisbruk
 - etnisitet og barnevern
 - seksuelle og fysiske overgrep
 - vold i nære relasjoner
 - barnevernets praksis, system og organisering
- Forenklinger av fødsels- og adopsjonsordningen
- Evaluering av bidragsreformen
- Omlegging av meklingsordningen
- Endringer i støttepolitikken til de frivillige barne- og ungdomsorganisasjonene

Siviløkonomene legger frem en kombinasjon av overordnede strategiske grep og noen konkrete tiltak, spesielt rettet mot brukerreting og effektivisering, men også områdene kvalitet, åpenhet og medvirkning:

- Brukerretting
 - Mer prosjektarbeid og mindre "linjestyrt" sakshåndtering vil kunne bidra til økt brukerfokus. Mindre detaljstyring fra departementene vil kunne bedre fleksibiliteten lokalt.
 - Økt grad av brukertilfredshetsundersøkelser
 - Klarere delegering av myndighet fra politisk hold til administrasjon når det gjelder behandling av saker, slik at ikke politisk detaljstyring for eksempel forsinker saksbehandling som gjelder mindre beløp

- Utvidete åpningstider som passer befolkningen, overholdelse av responsfrister og sterkere serviceinnstilling
- Også ledelsen trenger økt kontakt og forståelse for brukernes behov
- Trygdeetatens regelverk må forenkles og brukertilpasses slik at det blir enklere å forstå for borgerne - og for de ansatte i trygdeetaten selv. Utenlandskontoret for trygdesaker må utvikle bedre kompetanse og service for nordmenn som arbeider utenlands.
- Regelverk og lover for små og mellomstore bedrifter må forenkles for å bidra til økt verdiskaping
- Effektivisering
 - Bedre mål- og resultatstyring med krav til ledere og alle offentlige medarbeidere, mer sammenligning (benchmarking mot andre aktører, offentlige eller private, nasjonalt eller internasjonalt), riksrevisjon og andre tilsynsmyndigheter må i større grad øke fokus på i hvilken grad det arbeides effektivt mot mål for virksomheten, god økonomistyring og ressursforvaltning
 - Bedre økonomistyring. Årlig regnskapsanalyse i stedet for utgangspunkt i budsjett/tildelinger. Innføre regnskapsprinsippet fremfor dagens kontantprinsipp. Gjennomgående og aktiv bruk av reskontro for å unngå å betale dobbelt eller feil beløp. Helhetlig forståelse av investeringer og drift, inkl. realistiske avsetninger til vedlikehold av eiendeler. Innføre regnskapsprinsipper der man i større grad kan overføre midler mellom ulike år.
 - Ledelse. Gi lederoppgave til de som har gode lederevner fremfor å vektlegge kun deres fagkompetanse og ansiennitet
 - IKT må ses i sammenheng med etatenes langsiktige strategiarbeid:
 - Det trengs bedre integrerte og tilrettelagte ikt-verktøy, økt bruk av internet og sammenkobling med offentlige registrersystemer
 - Det bør gis økt tilgjengelighet for borgerne til offentlige data via internett/mobil/sms, økt hjelp til selvhjelp via nettbaserte løsninger (integrasjon av brukere) i stedet for å måtte møte opp selv (for eksempel når det gjelder adopsjon/UDI, pass, politianmeldelse)
 - Alltinn bør få bedre brukergrensesnitt, utnyttes bedre og på flere områder (fastlege, barnehageopptak, kontantstøtte etc.)
 - Elektroniske søknadsskjema, bilagsflyt, fakturabehandling og eHandel bør innføres i stor grad. Det samme gjelder digital ID.
 - Kommunenes ulike it-systemer utvikles til å 'snakke sammen', for å kunne hente ut relevant virksomhetsdata
 - Bruk av håndholdte PDA for tjenesteytere (jf, Vågan kommunes prosjekt innen hjemmebaserte tjenester).
 - Staten har gjort mye bra mht. internettbruk. Kommuner og fylker henger etter.
 - Interne strukturer
 - Færre hierarkiske nivåer og økt delegering av myndighet til saksbehandlernivå
 - Enklere rutiner og raskere beslutninger
 - Ansatte og ledere bør i større grad måles på saksbehandlingstid, produksjon og brukertilfredshet
 - Sentralisere/outsourc administrative tjenester som for eksempel lønn og fakturabehandling
 - Det offentlige bør bli mer åpent om hva egne tjenester koster, bl.a. for å vite hva som er lønnsomt å kjøpe inn fra private

- Bruke videooverføring fremfor reisevirksomhet
- Samarbeid på tvers av organisasjonsmessige skiller (interkommunalt samarbeid, arbeidsgrupper på tvers av avdelingsgrenser, tverrfaglig samarbeid, samarbeid på tvers av sektorer etc.). Bedre samhandling mellom etater som har med ett og samme individ å gjøre, for eksempel innen helse.
- Organisasjonsstruktur: Det er stort potensial i å slå sammen (spesielt mindre) kommuner. Større kommuner vil ha bedre forutsetninger for å produsere og tilby store, tunge tjenester til befolkningen, og dette vil bidra til økt samfunnsøkonomisk lønnsomhet.
- Samle all statlig eiendomsforvaltning i ett selskap
- Gjenbruke Sjø- og luftforsvarets IT-løsning for bl.a., logistikk og vedlikehold til bruk i Forsvaret i stedet for å øke utgiftene gjennom Forsvarets LOS-prosjekt

YS Stat mener at noe av det viktigste for å fornye offentlig sektor vil være at offentlige etater selv (ledere og tillitsvalgte) analyserer egen virksomhet og gjennom intern kunnskap fornyer etatene.

- Kort om status: Det har i mange tilfeller vært et problem at ønsket om endring har hatt for liten forankring i virksomheten. Pålegg om endring er kommet fra et "høyere organ" eller man har fått en politisk beslutning som det i noen tilfeller har vært liten forståelse for i organisasjonen.
- Mål og prioriteringer: Det er viktig å sørge for best mulig forståelse og forankring i "alle ledd" i organisasjonen når det skal foretas endringer
- Tiltak og reformer: Det er nok fortsatt rom for forenklinger og effektivisering i mange statlige og kommunale virksomheter, uten at vi kan trekke fram spesielle virksomheter
- Gode eksempler: Etablering av Mattilsynet er et godt eksempel. Her ble de ansattes organisasjoner trukket inn i arbeidet på et tidlig tidspunkt og det var forståelse blant de fleste ansatte for sammenslåingen, selv om mange ble direkte berørt av vanskelige flyttestrukturer.

Trolltech trekker fram tiltak som både gjelder det offentliges rolle som innkjøper, aktør i demokratiet og som gjelder sikkerheten i elektronisk kommunikasjon:

- Staten bør forutsette åpne standarder i all kommunikasjon mellom etater og med borgerne. Rambøll i Danmark viser at det offentlige kan høste store gevinster ved å gå over til åpne standarder (ref. <http://www.osl.dk/ramboll/>)
- All programvare som lages av, eller brukes av det offentlige må fungere like godt på Linux og Apple som på Windows.
- Alle borgere bør kunne få fullt innsyn i systemer for skatteberegning, automatisk saksbehandling og telling av stemmer ved valg. Dette handler om demokratisk innsyn i grunnleggende deler av samfunnet.
- Staten, kommunene og etater bør selv ha fullt innsyn og endringsrett i all programvare som er i bruk til forskjellige offentlige oppgaver. Dataprogram brukes mer og mer i samfunnsviktig infrastruktur være seg flytrafikk eller energiforsyning. I slike systemer må samfunnet ha full innsyns- og endringsrett i alle deler av datasystemene.

- Fornyingsdepartementet bør melde fra til kunnskapsministeren om bekymringen IT-næringen har når det gjelder rekruttering til realfag. Vi ønsker at man styrker realfagene i grunnskolen og i resten av utdanningsløpet
- Fornyingsdepartementet bør følge nøye med på utviklingen med Digitale Restriksjonsmekanismer (DRM) og forsøk på å vanne ut patentsystemet. Trolltech ønsker at regjeringen stopper en eventuell innføring av patenter på programvare.

IBM vektlegger erfaringer fra egen organisasjon og presenterer virkemidler som har bidratt til suksess i endringsprosesser og omstillingsprosjekter. Selskapets forslag til tiltak for å skape ”Verdens beste offentlige sektor”:

- Fornyingsmodell for ”Verdens beste offentlige sektor”
 - Regjeringen etablerer en fornyingsmodell. Modellen er basert på en ”Open Source”-tilnærming og kjennetegnes av åpenhet, samarbeid og inkluderende prosesser.
- Idedugnad på nettet
 - Som en naturlig videreføring gjennomføres en foredling av innspillene fra denne dugnaden som en oppfølgende idédugnad nummer to, ”Jam 2 ”.
- Implementere intellektuell kapitaldatabase ”IKD”
 - Det bør snarest mulig etableres en Intellektuell Kapitaldatabase (IKD), der innspillene lagres, foredles som grunnlag for blant annet nye ”Jams”.
- Prosess- og ressurseffektivisering
 - For å få et helhetlig bilde av effektiviseringsgevinster i den offentlige tjenesteproduksjonen vil vi foreslå en gjennomgang av dagens organisasjonsenheter og prosesser i samsvar med CBM (Component Business Modeling).
- Nasjonal forvaltningsarkitektur ”NFA”
 - For å oppnå at fellesoppgaver løses mer effektivt, slik at ressurser kan frigis til prioriterte oppgaver, anbefaler vi at det lages en overordnet virksomhetsarkitektur for forvaltningen som helhet (Nasjonal Forvaltnings Arkitektur - NFA)
- Publikumsdialog på MinSide
 - Første trinn kan være at en ”Jam”-link gjøres permanent og tilgjengelig for alle, slik at man kan følge med på hvilke idédugnader som pågår og kan se status på disse.
 - Trinn 2 kan være å etablere Online Chat / ”Collaboration” mellom innbyggere og ytre og indre etater. Eksempelvis kan Servicekontorene som er opprettet i mange kommuner ha en slik funksjon. Dette vil gi ypperlig service fra etaten.
- Fornyings- og nyskaperingsråd ”FNR”
 - FNR bør ha deltagelse/ledelse fra forsknings- og universitetsmiljøene i Norge, forvaltningen for øvrig, samt næringslivet.
- Åpne standarder
 - En viktig ”Silo” som må brytes opp NÅ for å oppnå større åpenhet og bredere konkurranse på tilgjengelige kontorstøtteprodukter, er å innføre en åpen ISO standard for dokumentformater (ODF – Open Document Format) i forvaltningen.

NIMA (Norsk forbund for innkjøp og logistikk) trekker frem fem punkter for bedre offentlige anskaffelser:

- **Kompetanse:** De store verdiene som det kjøpes inn for, krever en stor grad av profesjonalitet. Det er viktig at innkjøp som fag settes høyt på dagsorden, for at innkjøpene skal bli mest mulig optimale. Staten gjennomførte for 10-12 år siden et opplæringsprogram som gjorde at det offentlige fikk et løft. Det er et stort behov for lignende tiltak fremover:
 - Sertifiseringsordning
 - Støtteordning for professorater og stipendiater
 - Høgskoler/ universiteter
 - Rådgivning
 - Internasjonalt arbeid
- **Miljø:** Miljøhensyn kan gi store kostnadsmessige gevinster, og har blitt en naturlig arbeidsoppgave for det offentlige. Ved å bruke markedsmakten sin og etterspørre miljøvennlige løsninger, vil det offentlige stimulere produsenter og leverandører til miljøvennlig produktutvikling.
- **Importråd:** Sverige har i flere år hatt et importråd. NIMA har gjennom mange år vært opptatt at vi i Norge også bør ha et eget importråd, for eksempel under Innovasjon Norge, som kan hjelpe til med å finne fram til gode leverandører.
- **Etikk:** Alle offentlige etater bør ha samme etiske regler for sine innkjøpere
- **Leverandørutvikling:** Staten satset for noen år siden mye på leverandørutvikling gjennom daværende SND. Dette arbeidet må videreføres for at spesielt SMB-bedriftene kan følge med i konkurransen.

Norstella legger frem en rekke konkrete forslag til tiltak i fornyingsarbeidet, med spesiell vekt på IKT-politikken:

- **Rydde opp i arbeidsdelinga mellom FAD og NHD**
 - **Grunngjeving:** FAD er koordineringsdepartementet på IT-siden, men har førebels ikkje hatt stor påverknad på utvikling av IT-system under NHDs ansvarsområde, som for eksempel AltInn. Etabler eit konkret samarbeid mellom FAD og NHD om dette knytt opp til det Brukerforum som Brønnøysundregistra har ansvaret for.
- **Gje Brønnøysundregistra forvaltningsmandat for offentlege grunndata**
 - **Grunngjeving:** Grunndata er kjernen og grunnlaget for elektronisk samhandling. I dag ligg nokre grunndata i Brønnøysundregistra, medan andre ligg i etatane. Dei bør i størst mulig utstrekning samlast i fellesorganet Brønnøysundregistra.
- **Lage ein felles Norsk Referansekatalog over anbefalte standardar**
 - **Grunngjeving:** Dette vil være styrande for bruken av opne standardar; i dag veit ikkje etatane kva for standardar dei bør bruke. Ein etablert, autorisert Norsk Referansekatalog vil være ei god rettleiing for etatane.
- **Utarbeide rettleiing for etatane i overgang til tenesteorientert arkitektur**
 - **Grunngjeving:** Sjølv om ein veit kva for standardar som skal brukast, må ein få praktisk rettleiing i korleis dei skal implementerast, for eksempel i form av kva for krav ein kan stille til sin IT-leverandør.
- **Etablere ein sentral tenestekatalog over tenester som følgjer krava til ”interoperabilitet”:**

- Grunngeving: Den same som ovanfor.
- Sette i gang eit utgreiingsarbeid om lønsemda ved ”interoperabilitet”
 - Grunngeving: det rår stor usikkerheit om den samfunnsøkonomiske verdien av ein open infrastruktur for samhandling/interoperabilitet. Ei undersøking og vurdering som munnar ut i konkrete forslag til finansiering og gevinstrealisering, vil være av stor verdi.
- Utdanningsopplegg for offentlig forvaltning for prinsipp/retningslinjer for tenestearkitektur og interoperabilitet
 - Grunngeving: Kunnskap, opplæring og kompetansespreiing for bruk av opne standardar i det offentlige er av sentral betydning for evna til å ta dette i bruk
- Finansiere vidareutviklinga av e-faktura basert på internasjonale standardar
 - Grunngeving: Standard e-faktura er i dag sentralt for gevinstane ved offentlige innkjøp over ehandel.no. Det er sett i gang eit svært vellukka nord-europeisk samarbeid mellom private og offentlige aktørar, som har fått stor påverknad på det internasjonale arbeidet. Det vidare arbeidet på dette området (i eit 2-års perspektiv) må finansierast m.a. frå det offentlege.
- Endre finansieringsprinsippa for IT-system i offentlig sektor – løyvingar går til prosjekt med formål som omfattar meir enn den einskilde etat, dersom dei tar i bruk opne standardar
 - Grunngeving: med dette kan ein gjennom politikken for løyvingar lettare stimulere til og styre IT-prosjekt som har som formål å fremje samhandling mellom etatar og brukarar.
- Auke løyvingane til norsk deltaking i det internasjonale standardiseringsarbeidet innafor dette området
 - Grunngeving: Finansiering til einskilde IT-prosjekt er mange gonger større enn løyvingar til arbeidet med internasjonale standardar. Resultatet blir dårlig moglegheit til påverknad på det internasjonale arbeidet, og at vi kjem i den situasjon at vi må ta i bruk standardar som ikkje oppfyller norske krav.
- Opne standardar på dette området skal være tilgjengelig kostnadsfritt og ikkje hefta med noko som avgrensar mogelegheiter for gjenbruk
 - Grunngeving: Det er eit klart prinsipp at opne standardar skal vere tilgjengelige kostnadsfritt. Dette prinsippet har også ei klar praktisk side: Lettare tilgang gir auka bruk, slik at ein hurtigare når kritisk masse.

Tingvoll kommune legger frem fem områder med utfordringer for offentlig sektor:

- Den fragmenterte staten og politikkenes retrett
 - Samle dei regionale statsetatene som har ansvarsområde som kan påverka regionen si utviklingskraft under leiing. Det betyr omtrent all regional statsforvaltning
- Tilliten mellom staten og kommunane
 - Auke lokalt handlingsrom for kommunane, mindre regulering av oppgåvene, trygge fullfinansierte oppgåver som kommunane utfører for staten, og forenkla rapporteringskrav
- Omdømmebygging for offentlig sektor, særlig komunesektoren. Kommunesektoren som velferdsstatens viktigste arena
 - En storsatsing på informasjon om velferdsstaten og om kommunene, med vekt på fakta, betydning av offentlig sektor, omstilling, kompetanse og rekruttering

- Arbeidskraftbehovet i kommunal sektor – Frigjøre arbeidskraft fra statsadministrasjonen til tjenesteyting og lokal utvikling
 - Klare å redusere statsadministrasjonen i sentrale strøk, og evt. flytte statlige arbeidsplasser ut i distriktene. Frigjøre arbeidskraft fra statsadministrasjonen til tjenesteyting og lokal utvikling
- Samhandling mellom kommunene og spesialhelsetjenesten
 - Nye betydelige forsøk med samspill mellom kommunene og sykehusene/ spesialhelsetjenesten innen geriatri og psykiatri

Bydel Alna i Oslo kommune, peker på seks områder for forbedring, blant annet basert på bydelens egne erfaringer med omstillingsarbeid (flere bydeler slått sammen til én), som har mange fellestrekk med en kommunesammenslåing

- Kritisk gjennomgang av alle former for revisjon, tilsyn og rapportering. Bydelene/ kommunene opplever en tiltakende tendens til utvikling av slike systemer
- System for å fastsette kvalitet i tjenestene som balanserer lovverk, rammer og tjenestebehov. Dette kunne vært utprøvd på flere tjenesteområder i samarbeid mellom kommunale og statlige myndigheter bl.a. for å prøve hvordan det helhetlige statlige tilsynsansvaret kan henge sammen.
- Databaserte systemer for styring, kvalitet, avvik og risiko slik Kvalitetsloven er et eksempel på
- Kritisk blikk på tilsynsfunksjonene rettet mot ulike sider av bydelens/ kommunens slik at krav henger sammen med de samlede rammer for eksempel innen arbeidstilsynets område
- Sammenhengende systemer for brukermedvirkning med bl.a. undersøkelser, ulike former for dialog, tydeliggjøring av hva brukere kan forvente mv. Innbyggerdialog knyttet til samfunnsutvikling, inkludering og andre forhold bør også stå sentralt, dvs forhold som går utover den individuelle tjenesteytingen.
- Utprøving av ulike former for partnerskapsavtaler mellom 3. sektor, kommuner/stat og næringsliv. Her bør det kunne være et stort potensial for større samfunnsmessig deltakelse.

Porsgrunn kommune påpeker at offentlige ressurser er skjevfordelt, noe som går spesielt ut over eldreomsorg og skoler. Utvikling av offentlig sektor er også utvikling av kommunesektoren. Kommunaldepartementets forventninger om fornying og effektivisering av kommunene har bl.a. ført til flattere struktur i mange kommuner. Denne strukturen samsvarer dårlig med departementets fortsatte sektortenkning.

- Mål og prioriteringer
 - Bedre rekruttering og yngre arbeidstakere til kommunesektoren
 - Bred kompetanseutvikling
 - Bedre innbyggerdialog
 - Mer samordning mellom 1. og 2. linjetjeneste
 - Styrke finansieringen av tjenesteproduksjonen i kommunene
 - Bedre utnyttelse av digitale verktøy
- Tiltak og reformer
 - Bedre rekruttering og yngre arbeidstakere til kommunesektoren: Opprette mulige traineestillinger for å rekruttere nye arbeidstakere. Opplegg for

karriereutvikling, kompetanseutvikling og muligheter for fleksibel avlønning.

- Kompetanseutvikling: Ta vare på kompetansen som finnes i organisasjonen i dag og samtidig møte endrede krav til kvalitet, produktivitet og nye roller.
- Bedre innbyggerdialog: Utvikle og utprøve nye arenaer for innbyggerdialog
- Bedre utnyttelse av digitale verktøy: Legge til rette for bruk av digitale verktøy både til dialog og medvirkning fra innbyggere, men også til læring på arbeidsplassen. Samordning av rapporteringssystemer.
- Mer samordning mellom 1. og 2. linjetjeneste: Flere forsøksordninger for samarbeid mellom 1. og 2. linjetjeneste med finansiering som monner.
- Forsøksordninger: Det bør være større rom for forsøksordninger med økonomisk støtte. Fornyings- og administrasjonsdepartementet må støtte opp om reformer også i kommune-Norge.
- Debatt om kommunereformer: En debatt om kommunereformer – jfr det som har skjedd i Danmark – bør også igangsettes her.
- En markert oppfinansiering av primærkommunene

Molde kommune påpeker at kommunesektoren er en stor offentlig tjenesteyter og bør ha en viktig plass i regjeringens handlingsplan om fornying av offentlig sektor. Regjeringen bør ha oppfatninger om å fornye sitt forhold til kommunesektoren og de oppgaver staten mener kommunene skal ha ansvaret for. Molde kommune trekker frem en rekke ordninger som bør fornyes og som har stort potensial for forenklinger:

- Tilskudd til fastleger og fysioterapeuter: Staten bestemmer vilkårene for tilskuddet, men overfører/pålegger kommunen alt arbeid med ordningen, og kommunen blir dermed et ”statlig lønningskontor” uten reell påvirkning av ordningen. Store kommunale administrative ressurser brukes uten at dette synliggjøres som en kostnad i ordningen.
- Tilskudd til drift av barnehager: Her er alle forvaltningsnivå inne i ordningen: staten bestemmer vilkårene, fylkeskommunen kontrollerer, mens kommunen utfører alt arbeid og påføres store administrative utgifter. Kommunen blir her et ”statlig fordelingskontor” når tilskudd til privat barnehagedrift, og tilsynet med disse skal utøves.
- Husbankens låne- og tilskuddsordninger: Når det gjelder lån, tilskudd og bostøtte er det kommunen som møter brukeren/innbyggeren, og som gjør alt praktisk arbeid i forbindelse med informasjon, veiledning og søknader. Når dette er gjort oversendes alt til regionkontoret (staten) som bestemmer vilkårene for ordningene, og som også fatter beslutningene (vedtak) i forhold til brukerne.
- Sivilforsvaret: Staten bestemmer vilkårene, kjøper og forvalter utstyr (utstyr som nødvendigvis ikke er kompatibelt med kommunens utstyr). Kommunen er pålagt å holde nødvendige lager, og må ofte utføre arbeidet med eget utstyr og mannskap når for eksempel en flom forårsaker skader på natur og eiendommer.
- Forbrukerkontoret: For å effektivisere (spare penger?) bestemmer staten seg for å legge ned Forbrukerkontoret i Møre og Romsdal og Nord Trøndelag, og opprette (oppretholde) kontoret i Trondheim som regionkontor. Hvem er forbrukerkontoret til for? Brukerne, og da bare brukerne i Trondheim? Avstanden blir alt for stor til øvrige brukere i regionen, og resultatet blir at kommunen må opprette en egen forbrukerportal og sette inn ressurser på å betjene brukerne i eget område.

Kommunen har følgende forslag til praktiske tiltak:

- Samling av alle publikumsrettede statlige tiltak, enten i form av et ”statens hus” i kommunen/regionen, eller ved bruk av det fylkeskommunale nivået, og da som enhetsfylke (eks. Møre og Romsdal Fylke)
- Ta i bruk allerede etablerte statlige etater i alle sammenhenger der staten bruker kommunen som formidler eller som administrator av statlige ordninger
- Arbeide videre med utvikling og samordning av teknologi/dataløsninger både for innbyggerne og forvaltningsnivåene i den offentlige tjenesteytingen
- Redusere ressursbruk til statlig tilsyn med kommunal virksomhet
- Ved å endre prinsippene fra detaljstyring og tilsyn til egenkontroll når det gjelder statlige ordninger utført i kommunal regi, og la kommunene bestemme tjenesteinnhold og tjenesteutførelse selv, vil en kunne omfordele ressurser fra statlig tilsynsvirksomhet til kommunal tjenesteproduksjon

Skattedirektoratet mener at innbyggernes behov må settes i høysete slik at de får god service og opplever at det blir enkelt å gjøre ting riktig. Det er viktig at det åpnes for nærmere samarbeid mellom etater og sektorer. Staten bør bidra til å senke terskelen for å kunne ta i bruk nye, brukervennlige løsninger. Dette vil kunne omfatte tiltak på mange områder, særlig på et overordnet nivå:

- Koordinering på tvers av forvaltningsorganer
- Videreutvikle felles etatlige løsninger
- Utvikle felles sektorovergripende tjenester
- Utvikle bedre felles løsninger for presentasjon av informasjon
- Utvikle og benytte felles modeller for metadata i praksis
- Utvikle og tilby brukerne hendingsorienterte tjenester på tvers av etater og kommuner. Skape et felles rammeverk og forståelse. Se statlige kjerneprosesser i en større sammenheng.
- Samordne IT-arkitekturen, blant annet for å få til fungerende løsninger. Tilnærming mot tjenesteorientert arkitektur (SOA) (Jf. Danmarks initiativ: www.oio.dk).
- Utvikle felles moduler for infrastruktur
- Videreutvikle møteplasser for å fremme samarbeidet mellom etatene
- Etablere møteplasser for utvikling og fora for samarbeid med kommunal sektor
- Arbeide med lovverket, blant annet utfordringer knyttet til EU og samhandling mellom landene

Norges forskningsråd vektlegger kunnskapsgrunnlaget for fornying og innovasjon. Rådet mener Norge har både en mulighet og en plikt til å gå foran når det gjelder god fornying av offentlig sektor. For å få til dette er det nødvendig med mer forskning og utvikling for fornying og innovasjon i offentlig sektor.

- Mål og prioriteringer
 - Trygge og sikre e-tjenester, e-forvaltning og e-demokrati for innbyggere og næringsliv
 - Styring organisering og samarbeidsformer for økt tjenestekvalitet og produktivitet og bedre ressursutnytting i kommuner, regioner og nasjonalt

- Kompetanseutvikling på tvers av sektorer og nivåer, spesielt knyttet til virksomheter i kommunene, i det statlige tjenesteapparatet for næringslivet og innen helse- og omsorgssektoren
- Tiltak og reformer
 - Enklere samarbeid om forskning og utvikling for offentlige virksomheter som driver eller vil starte med fornyingsarbeid
 - Enklere innkjøp av forskning og utvikling fra offentlige eller privat forskingsmiljøer for offentlige virksomheter
 - Enklere formidling av resultater fra forskning i inn- og utland som er relevant for pågående eller nytt fornyingsarbeid

Sosial- og helsedirektoratet trekker frem prosjektet eResept som er et virkemiddel for å støtte den fremtidige utformingen av legemiddelpolitikken; riktig forskrivning og riktig bruk av legemidler, og derfor et virkemiddel for å bedre befolkningens helse og mer effektiv anvendelse av samfunnets ressurser.

Innføring av elektroniske resepter vil gradvis endre befolkningens måte å forholde seg til administrasjonen av legemidler. Dette gjelder både brukere av det elektroniske reseptsystemet, brukere av legemidler og brukere av systemet for håndtering av utgifter til legemidler.

Samfunns- og næringslivsforskning AS (SNF) kommenterer i første rekke offentlig tjenesteproduksjon, men også brukermedvirkning og tiltak rettet mot næringsutvikling. SNF peker på fire store utfordringer i fornyingsarbeidet:

- Offentlig reguleringspolitikk
 - Oppmerksomheten bør særlig rettes mot sterkt regulerte områder som jordbruk, energi, helse og skole
- Avdekke offentlig ressursbruk som bygger på:
 - vurderinger som gjøres på svakt informasjonsgrunnlag
 - manglende kvalitetssikring, for eksempel av store offentlige investeringsprosjekter
 - manglende samfunnsøkonomiske kost/nytte-analyser av alternative politikktutforminger
- Ressursmarkedene generelt og i markedene for energi spesielt
- Innovasjon og regional næringsutvikling
 - Lokaliseringsstrategier, geografisk organisering og verdiskaping
 - Geografi og IKT
 - Offentlig politikk og regional næringsutvikling
 - Territorielle ressurser og omstilling

Microsoft Norge peker på at det overordnede perspektivet for statens arbeid med fornying av offentlig sektor i dag er den dramatiske demografiske utviklingen og den stadig sterkere konkurransen om arbeidskraft og kompetanse. Knapphet gjør det viktig å finne kvalitetsmessige gode løsninger som kan frigjøre arbeidskraft og kompetanse i konkrete

arbeidsprosesser, og gi grunnlag for smartere organisering og tjenestearkitektur. Selskapet foreslår følgende tiltak og reformer:

- Kvantitativ kartlegging av arbeidskraft- og kompetansetilgangen framover, digitale tjenestebehov og tjenestemuligheter, og behov for endret organisering og lovgivning for å legge til rette for digitalisering og fornying i langsiktig perspektiv
- Staten bør støtte videreutvikling og bruk av eksisterende løsninger og hjelpemidler for mennesker med lese- og skrivevansker eller ulik nedsatt funksjonsevne, som eksempelvis slike løsninger som RollTalk og andre applikasjonssystemer fra Igelkompaniet, eller lese- og språktilpasningsapplikasjoner fra selskapet LingIT i Trondheim. Dette vil være et viktig bidrag til å sikre alle gruppen en reell mulighet til integrering i arbeidslivet.
- Staten bør støtte digital kompetansebygging blant lærere
- Utnytte eksisterende digitale infrastruktur og digitale læremidler i skolen bedre
- Videreføre arbeidet med tjenesteorientert informasjonsarkitektur i offentlig forvaltning, for å legge grunnlaget for samhandling mellom arkiver, databaser og andre kanaler for grunnlagsdata
- Arbeidet med å utvikle en helhetlig og endringsdyktig politikk for bruk av åpne standarder i det offentlige er svært viktig
- Staten bør utarbeide en strategi for tjenesteorientert informasjonsarkitektur i offentlig sektor, inklusive kommunenivået
- Ved økt koordinering av innkjøpsprosesser og avtaler, design av samhandlende informasjonssystemer, og gjenbruk av eksisterende investeringer, kan etater og kommuner løse ut positive synergieffekter gjennom fletting av databaser, sømløs deling av informasjon og effektiv arkitektur
- Staten bør vurdere å etablere en kompetansebase for utvikling, teknologivurdering og offentlig innkjøp hvor departementer, etater og kommuner har tilgang til førsteklasses teknologi- og innkjøpskompetanse, gjerne også i selve innkjøpsfasen
- Staten bør aktivt bidra til utvikling av IKT-baserte tjenestestrukturer i kommunesektoren
- Konkrete tiltak for å fremme studentmobilitet og sikre fleksibel tilgang på kompetent arbeidskraft, kan være å styrke kapasiteten ved universitet og høyskoler, premiere eller støtte mer undervisning på engelsk, utvide studentkvoten for utenlandske studenter, aktivt rekruttere studenter i utlandet sammen med norsk utenrikstjeneste og academia, samt vurdere mer fleksible regelverk for adgangen til å søke jobb i Norge etter endt utdanning.

OMOD (Organisasjonen mot offentlig diskriminering) er opptatt av hvordan offentlig sektor leverer varer og tjenester til et multietnisk samfunn, og peker på at minoritetsperspektivet ofte er fraværende. Det gjentas stadig at innvandring og integrering er en av de største utfordringene for samfunnet i tiden fremover, men dette reflekteres ikke i de ulike departementene, herunder også FAD:

- Hvordan er det tenkt å sikre at minoritetsbefolkningen får et like godt tilbud, at de har mulighet til medvirkning osv. når mange undersøkelser ikke tar med dette som et moment?
- Hvordan ivaretar det offentlige minoriteters interesser og behov i det norske samfunnet?

I forbindelse med OMODS 10-års jubileum har organisasjonen har laget en rapport som var vedlagt innspillet: http://www.omod.no/pdfs/OMOD_rapport.pdf

Standard Norge foreslår et tiltak for elektronisk sporing i matvareverdikjeden. Aktører i matvarekjeden har lenge arbeidet med sporing og sporingssystemer og prosesser for å sikre mattrygghet og kvalitet. Matvarekjeden er underlagt tilsynsmyndighetenes kontroll og pålegg om hvordan virksomheten skal drives er forankret i konsesjonsbestemmelser, lover, forskrifter, standarder og retningslinjer.

Forslaget er også spilt inn til Landbruksdepartementet som er ansvarlig departement i dette spørsmålet.

Statens kartverk har satt i gang en rekke tiltak under paraplyen Norge digitalt, og bidrar med en presentasjon av hvordan nasjonale og internasjonale trender vil påvirke vår framtid. Selv om det er spesielt relatert til geodata-fagområdet mener Kartverket det er mange generelle utviklingstrekk som har allmenn gyldighet.

Skatteetatens landsforening peker på utfordringer knyttet til skatteetatens virksomhet, og vekkelegger brukerretting i sitt innspill, men påpeker også at det er utfordringer for saksbehandlerne knyttet til nye systemer som AltInn:

- Teknologi og kompetanse må tilpasses behovet
- ”Altinn” er tungvint bak skranken. Mer effektive saksbehandlingssystemer vil frigjøre ressurser som kan brukes til kontroll og holdningsskapende arbeid.
- Kontroll av illojale skatteyttere er god service overfor de lojale – det skaper like vilkår
- Brukerne endre seg i takt med samfunnet, dette må tas hensyn til i offentlig tjenesteproduksjon

LO Stat er opptatt av at staten skal organiseres effektivt og yte best mulig tjenester til brukerne. Velferdsstaten må hele tiden videreutvikles for å imøtekomme folks behov, og løsninger på overordnet samfunnsnivå. Omfanget og utførelsen av offentlige tjenestetilbud må være de folkevalgtes ansvar, og må løses ved bruk av offentlig ansatte. Forbundene har kommet med noen konkrete forslag til tiltak i fornyingsarbeidet:

- Det må satsets mer på å få ulike yrkesgrupper til bo- og omsorgstilbudene, for å dekke faglige, personlige og sosiale behov hos brukergruppene. Et eksempel er flere leger til sykehjemmene.
- Det bør komme i gang et samarbeid mellom Helseforetakene og kommuner/institusjoner
- Som et supplement til dagens ordning med tilsynsleger ved sykehjemmene, bør man kunne få til en ordning hvor leger fra foretakene kan hospitere ved sykehjem
- Man bør bygge ut tjenestetilbudet for at eldre kan bli boende lengre hjemme. For eksempel at hjemmehjelpstjenestene også omfatter enklere ”vaktmestertjenester”. Dette kan gjøres i offentlig regi, eller kanskje helst i samarbeid med frivillige organisasjoner og lag. Pensjonistforeninger i samarbeid med skoler kan være en løsning.

- Øke eldre innbyggers muligheter til å ta i bruk IKT

NHO er opptatt av regelverksforenkling og reduksjon av skjemabelastningen for næringslivet og har hatt dette som en av de høyest prioriterte oppgavene i mange år. Blant annet gjennom utredningen ”[En enklere hverdag for bedriftene](#)” har organisasjonen lagt frem forslag til tiltak. Ytterligere tiltak NHO vil foreslå er:

- Nye retningslinjer for brukergrensesnitt for offentlige skjemaer må følges opp av et system for brukerinvolvering i videreutviklingen og overvåkning av at skjemaetene faktisk følger retningslinjene
- Det bør benyttes samme grensesnitt i MinSide som i AltInn
- For at bedrifter i distrikter der det ikke er kommersielt lønnsomt å bygge ut bredbånd skal kunne nyttiggjøre seg de elektroniske tjenestene, bør HØYKOM-midlene i noe større grad enn til nå, kunne brukes på samarbeidsprosjekter mellom offentlig og privat sektor