

EN MERE BORGERNÆR OFFENTLIG SEKTOR



November 2003

INDHOLD

02	REGERINGENS MÅL FOR DEN OFFENTLIGE SEKTOR
04	REGERINGENS MODERNISERINGSRESULTATER
06	Valgfrihed
08	Forenkling af den offentlige sektor
10	Kvalitet for pengene
13	Øget offentlig-privat samspil
14	REGERINGENS NYE INITIATIVER
17	En offentlig sektor med valgfrihed
20	En offentlig sektor med klare mål
27	En åben offentlig sektor

Regeringen sætter i det supplerende regeringsgrundlag ”Vækst, Velfærd – Fornyelse II” fokus på at gøre den offentlige sektor mere borgernær.

Det er borgeren, der er i centrum for fornyelsen af den offentlige sektor.

En moderne offentlig sektor kan ikke, og skal ikke, skabes af politikerne alene. De skal fastlægge rammerne, men det er vigtigt, at den enkelte borger tager ansvar for sit eget liv. Derfor vil regeringen nu udvide mulighederne for at tage ansvar og vælge selv.

Det frie valg handler ikke kun om at effektivisere den offentlige sektor. Frit valg giver borgerne mulighed for at påvirke og deltage i at forme den offentlige sektor. Samtidig giver det borgeren muligheden for et bedre møde med den institution, som varetager opgaven.

Det frie valg skal være reelt. Offentlige institutioner skal derfor i fremtiden opstille og offentliggøre klare mål for deres serviceydelser. Åbenhed om klare mål giver mulighed for at se, om institutionen lever op til målene. Det skal også være lettere at sammenligne pris og kvalitet. Begge dele giver borgeren bedre mulighed for et reelt valg mellem forskellige serviceydelser.

De offentlige opgaver skal organiseres med udgangspunkt i borgernes liv, snarere end i stive institutions- og sektoropdelinger. Der skal være en åben og enkel adgang til den offentlige sektor.

De tre gennemgående temaer for de kommende initiativer er:

- En offentlig sektor med valgfrihed,
- En offentlig sektor med klare mål,
- En åben offentlig sektor.

I denne pjece gøres der status på regeringens moderniseringsresultater. Derefter præsenteres 16 nye initiativer under de tre temaer. De nye initiativer skal på forskellig vis være med til at gøre den offentlige sektor mere borgernær og give øget frihed til og mulighed for at tage ansvar for eget liv.



Thor Pedersen
Finansminister

REGERINGENS MODERNISERINGS- RESULTATER





Siden regeringens tiltrædelse har fornyelsen af den offentlige sektor været en central prioritet. Regeringens moderniseringsprogram, ”Med borgeren ved roret”, har gennem en lang række initiativer søgt at udvikle en offentlig sektor, der sætter mennesket før systemet.

I det følgende gøres der status for en række af de resultater, der allerede er opnået.

VALGFRIHED

Frihed til selv at vælge er en hjørnesteen i regeringens moderniseringsprogram. Regeringen har derfor lanceret en række fritvalgsinitiativer. Flere af initiativerne er gennemført – andre er godt på vej.

Regeringen har styrket borgernes valgfrihed på centrale velfærdsområder, f.eks. sygehusbehandling, ældrepleje, børnepasning og uddannelse. Samtidig er borgernes reelle valgmuligheder blevet styrket, idet der er åbnet op for en bredere vifte af private og offentlige leverandører.

Regeringen har med lovgivningen taget skridt til at sikre en udbredelse af frit valg:

- Alle ældre, der får tildelt hjemmehjælp – både praktisk bistand og personlig pleje – kan frit vælge mellem, om hjemmehjælpen skal komme fra kommunen eller fra en godkendt privat leverandør. Herudover kan den ældre i højere grad selv tilrettelægge udførelsen af hjemmehjælpen, idet det er muligt at bytte de visiterede ydelser til andre ydelser, hvis det er forsvarligt ud fra faglige hensyn.

-
- Alle ældre, der er visiteret til en plejehjemsplads, en plads i en plejebolig eller en ældrebolig, kan frit vælge mellem botilbud inden for og på tværs af kommunegrænserne.
 - Patienter, som har ventet eller forventes at komme til at vente mere end to måneder på sygehusbehandling på et offentligt sygehus, kan frit vælge behandling på et privat eller udenlandsk sygehus, som har en særlig aftale med amterne.
 - Borgerne har som udgangspunkt frit valg af praktiserende læge. Hvis der er mere end 15 km mellem lægen og borgerens bopæl, skal lægen acceptere at have patienten tilmeldt. I København gælder dog en kilometerafstand på 5 km.
 - Forældre har fået øget valgfrihed til børnepasning på tværs af kommunegrænser. Alle forældre har ret til at tilkendegive, hvilke dagtilbud de ønsker, og de får krav på at kunne bruge et tildelt tilskud til dagtilbud i andre kommuner.
 - Kommunen kan beslutte at give forældre med børn i alderen fra 24 uger og indtil optagelse i børnehaveklasse mulighed for at få et økonomisk tilskud til selv at passe deres børn i op til ét år.

En forudsætning for at borgerne kan udnytte frit valg er, at borgerne kan få informationer om serviceydelsernes indhold og kvalitet. Borgerne skal ligeledes have mulighed for at vurdere og sammenligne serviceydelserne på tværs af kommuner og amter.

Regeringen har taget initiativ til brugerinformation, der skal understøtte borgernes frie valg:

- Skoler, gymnasier og andre uddannelsesinstitutioner skal offentliggøre oplysninger om uddannelsens indhold og kvalitet på internettet, f.eks. undervisnings- og læseplaner, evalueringer og eksamenskarakterer.

FORENKLING AF DEN OFFENTLIGE SEKTOR

Den offentlige sektor skal være så enkel som mulig og organiseres omkring de opgaver, som borgeren skal have løst. Indviklede regler og skarpe grænser mellem forskellige institutioner skal ikke forhindre en effektiv opgavevaretagelse.

REGELFORENKLING OG ADMINISTRATIVE LETTELSER

Regeringen har iværksat en omfattende oprydning og forenkling af love og regler. Formålet er at afbureaukratisere den offentlige sektor, så borgere og virksomheder får lettere ved at efterleve de krav og pligter, der følger af love og regler. Samtidig bliver de administrative procedurer i den offentlige forvaltning gennemgået med henblik på forenkling og digitalisering.

Enkle regler og administrative procedurer gør borgere og virksomheders dagligdag lettere. Samtidig kan der spares offentlige ressourcer, som kan bruges på andre områder, hvor der er et større behov.

Siden regeringen tiltrådte, har alle ministerier gennemgået deres område for overflødig og usmidig regulering. I sommeren 2002 præsenterede regeringen resultatet af gennemgangen i en handlingsplan med knap 200 initiativer. Formålet med initiativerne i handlingsplanen var forenkling og administrative lettelse til gavn for borgere, virksomheder og offentlige myndigheder.

Regeringen gør nu status på de opnåede resultater og kan i efteråret 2003 præsentere mere end 100 eksempler på, at reglerne er blevet enklere for borgere, virksomheder og myndigheder. Arbejdet med at forenkle er en fortløbende proces, og regeringen følger derfor op på de opnåede resultater med en ny handlingsplan for forenkling af regler og administrative procedurer.

Eksempler på forenkling af regler og administrative procedurer:

- 700 foreninger og almennyttige organisationer er blevet fritaget for at registrere og betale moms. Forenklingen betyder, at foreninger og almennyttige organisationer slipper for at have et kasseapparat stående i klubhuset samt opgøre og afregne moms hver måned.
- 26.000 små virksomheder er blevet fritaget for at organisere sikkerhedsarbejdet. Det betyder, at de små virksomheder med mellem fem og ti ansatte ikke længere skal sende sikkerhedsrepræsentanter på kursus af en uges varighed.

FRIHEDSBREVET

Regeringen udsendte i januar 2002 et frihedsbrev til alle landets kommunalbestyrelser og amtsråd med en opfordring til at indsende forslag og idéer til, hvordan man kan opnå mere effektivitet og kvalitet i den kommunale opgaveløsning.

- Der blev i alt indsendt 2.500 forslag til Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Mange af forslagene er allerede blevet gennemført. På folkekoleområdet og daginstitutionsområdet er der f.eks. blevet lagt op til større frihedsgrader i tilrettelæggelsen af skolestrukturen og pasningen af børnene.

KVALITET FOR PENGENE

DIGITAL FORVALTNING

Regeringen arbejder for at bringe Danmark i front som et moderne IT- og vidensamfund. Ny teknologi skal anvendes til at forandre den offentlige sektors måde at arbejde på, så den bliver mere effektiv, åben og sammenhængende.

Der er gennemført en lang række initiativer, der bredt har fremmet digital forvaltning ved at fjerne barrierer og skabe sammenhængende løsninger på tværs af den offentlige sektor.

Eksempler på initiativer inden for Projekt Digital Forvaltning:

- Den 1. september 2003 kunne samtlige kommuner, amter og statslige myndigheder erklære sig parat til eDag. Siden denne dato har offentlige myndigheder haft ret til at kommunikere digitalt med hinanden – også når det gælder officielle dokumenter.
- Fælles-offentlig elektronisk sags- og dokumenthåndtering skal bidrage til at sikre, at hele den offentlige sektor i fremtiden får mere effektive arbejdsgange samt en hurtigere og mere fejlfri sagsbehandling.

MÅL- OG RESULTATSTYRING

Den offentlige sektor står i de kommende år over for et betydeligt pres for effektivisering og omprioritering. Derfor er det nødvendigt hele tiden at sørge for, at opgaverne varetages på den mest effektive måde, og at omkostningerne er gennemskuelige.

Eksempler på regeringens initiativer:

- Alle kommuner og amter skal udarbejde servicestrategier, som indeholder overvejelser om, hvordan der arbejdes med kvalitet, effektivitet og service i kommuner og amter. Tilsvarende skal ministerierne udarbejde strategier for effektivisering og kvalitetsudvikling i deres opgavevaretagelse.
- I de kommende år gennemføres en reform af det statslige budget- og regnskabsystem. Regnskabsprincipperne ændres dermed fra et traditionelt udgiftsbaseret regnskab til et omkostningsbaseret regnskab, der svarer til regnskabsprincipperne i den private sektor. Også kommunerne skal anvende omkostningsbaserede regnskabsformer. Formålet er at skabe grundlag for gennemskuelse om, hvad det koster at levere de offentlige serviceydelser.

SAGS- BEHANDLINGS- TIDER

Når borgeren har et spørgsmål til en offentlig myndighed eller har en sag, der skal behandles i en offentlig myndighed, er det vigtigt, at sagen bliver behandlet hurtigt. Lange sagsbehandlingstider kan have store omkostninger for den enkelte borger.

Kortere sagsbehandlingstider gør det samtidig nødvendigt at skærpe opmærksomheden om kvaliteten i sagsbehandlingen.

- Sagsbehandlingstiderne skal nedsættes. En undersøgelse af sagsbehandlingstider i staten viser en positiv udvikling: 47 pct. af alle sagstyper blev i 2001 afsluttet inden for en måned. I 1996 var andelen 37 pct. Det er vigtigt at fastholde fokus på sagsbehandlingstider både i stat, amter og kommuner.

PERSONALE- OG
LEDELSESPOLITIK
I DEN OFFENTLIGE
SEKTOR

I den igangværende fornyelsesproces i den offentlige sektor spiller de enkelte medarbejdere og ledere en central rolle. Det er vigtigt at udvikle medarbejdere og ledere til morgendagens opgaver.

Eksempler på initiativer til at fremme god personale- og ledelsespolitik i den offentlige sektor:

- Statens Personale- og Ledelsespolitik sætter fokus på strategisk og systematisk udvikling af medarbejdere og fastholdelse af medarbejdere gennem alsidige karrieremuligheder og anerkendelse af de dygtigste medarbejdere. Samtidig lægger den nye politik vægt på ledelsens fokus på resultater, strategisk overblik og interessen for det hele menneske.
- Forum for Offentlig Topledelse skal skabe en debat om den øverste ledelse i offentlige organisationer på tværs af stat, amter og kommuner. Dette skal være med til at skabe grundlaget for udviklingen af et fælles ledelseskodeks og en fælles kultur for den øverste ledelse i hele den offentlige sektor.

ØGET OFFENTLIG-PRIVAT SAMSPIL

For regeringen er det væsentligt, at opgaverne løses der, hvor borgerne får mest for pengene i forhold til pris og kvalitet. En fair og reel konkurrence mellem offentlige og private udbydere kan medføre øget fokus på kvalitet, innovation og effektivitet i opgaveløsningen.

Eksempler på initiativer, der skal udvide og udvikle markedet for offentlige serviceydelser:

- Det er obligatorisk for alle kommuner, amter og ministerier at udarbejde udbudspolitikker, der skal indeholde en strategi for, hvorledes udbud kan anvendes til at effektivisere opgavevaretagelsen.
- Der er indført en udfordringsret, således at private virksomheder har mulighed for at udfordre den statslige og kommunale opgavevaretagelse på pris og kvalitet ved at afgive tilbud på udførelse af offentlige opgaver.
- Den offentlige udbudsportal – www.udbudsportalen.dk – har til formål at give kommuner og virksomheder en hurtig og let adgang til viden om og erfaringer med offentlig-private samarbejdsmodeller, udbud og udlicitering.

EN MERE BORGERNÆR
OFFENTLIG SEKTOR

REGERINGENS
NYE INITIATIVER





Arbejdet med at sætte borgeren ved roret gennem regelforenklning, frit valg og mere kvalitet for pengene i den offentlige service blev påbegyndt med regeringens moderniseringsprogram.

Nu går regeringen et skridt videre.

Regeringen ønsker en borgernær offentlig sektor med klare mål for de offentlige serviceydelser. Det videre arbejde med at forbedre den offentlige sektor for borgerne kan sammenfattes i tre overordnede temaer, som hver især udstikker mål og retning for den offentlige sektors fremtidige udvikling:

- *En offentlig sektor med valgfrihed* – det frie og personlige valg skal styrkes: Borgerne skal sikres øgede valgmuligheder, og det frie valg skal være reelt.
- *En offentlig sektor med klare mål* – offentlige institutioner skal opstille klare mål for deres ydelser, og informationer om pris, kvalitet og sagsbehandlingstid skal lægges åbent frem.
- *En åben offentlig sektor* – der skal være en åben dialog med borgerne og mere brugervenlig information og vejledning. Det skal f.eks. være mere gennemskueligt for den enkelte, hvad der sker, når ens sager behandles.

EN OFFENTLIG SEKTOR MED VALGFRIHED

Regeringen har allerede gennemført en række fritvalgsinitiativer. Nu skal der arbejdes videre med dels at sikre borgerne valgmuligheder på nye områder og dels at sikre, at det frie valg også bliver reelt. Borgerne skal have noget at vælge imellem.

Endvidere skal informationsindsatsen styrkes, så borgerne kan vælge på et informeret grundlag.

REGERINGENS INITIATIVER:

FRIT VALG AF FOLKESKOLE OVER KOMMUNEGRÆNSER

Alle forældre til elever skal have ret til frit at vælge folkeskole for deres børn. Det skal gælde både inden for kommunen og på tværs af kommunegrænser, såfremt der er ledig kapacitet – også selvom der ikke er en aftale herom mellem de to kommuner.

MULIGHED FOR AT FRISKOLER INTEGRERER BØRNEHAVER I DERES SKOLE

De frie grundskoler kan i dag ikke omfatte børnehaver, herunder integrere børnehavebørn i SFO kort før skolestart, ligesom det er muligt i folkeskolen.

Regeringen tager derfor initiativ til, at det bliver muligt at integrere børnehaver og de frie grundskoler. Desuden får de frie grundskoler lov til at optage børn i fuldtids SFO 3-4 måneder, før de skal starte i børnehaveklasse, i samme omfang som kommunerne flytter børn fra børnehave til folkeskolens SFO.

ADMINISTRATIVE LETTELSER FOR FORÆLDRE,
DER SELV ARRANGERER PASNING AF DERES BØRN
MED KOMMUNALT TILSKUD

Det kan i dag være svært for borgere at finde rundt i de regler, der er forbundet med selv at sørge for pasning af egne børn. Derfor vil regeringen sørge for bedre information til borgerne om mulighederne ved denne pasningsordning.

En måde at styrke det frie valg er udbredelse af ordninger, som gør det muligt for borgerne at tage et offentligt tilskud med til en privat leverandør, og hvor det er muligt at supplere med egne midler, hvis borgeren ønsker en speciel form for ydelse eller et særligt serviceniveau.

Derigennem kan borgere, der ønsker andre ydelser, end hvad den offentlige sektor kan tilbyde, undgå at skulle betale hele prisen selv, men blot betale forskellen mellem det offentlige tilskud og prisen. Derved får borgerne større valgmuligheder, og det personlige ansvar øges.

Lignende ordninger er allerede velkendte på flere områder. På grundskoleområdet har det i mange år været muligt at få et tilskud med til en privat grundskole, som så kan suppleres med egne midler alt efter, hvad den enkelte frie grundskole opkræver. Regeringen fremlægger i efteråret forslag om udbygning og styrkelse af frit valg mellem offentlige og private daginstitutioner, som der i dag er det mellem folkeskoler og private skoler.

Med reglerne om frit leverandørvalg i hjemmeplejen har hjemmehjælpsmodtagerne fået mulighed for at vælge hvilken af de kommunalt godkendte leverandører, der skal komme i hjemmet. De nye regler ændrer dog ikke på, at hjælpen skal leveres som naturaliehjælp i overensstemmelse med de afgørelser, de kommunale myndigheder har truffet.

REGERINGENS
INITIATIV:

MULIGHED FOR HJEMMEHJÆLPSMODTAGERE FOR AT
FÅ RÅDIGHED OVER BELØB TIL KØB AF HJEMMEHJÆLP

Horsens Kommune gennemfører i øjeblikket en forsøgsordning, hvor borgere, der har ret til hjemmehjælp, modtager et beløb svarende til den hjemmehjælp, som vedkommende har ret til. Herefter er det op til den enkelte at købe den hjælp, som han eller hun ønsker. Der er allerede iværksat forsøg i andre kommuner, og flere har udtrykt interesse for at lave forsøg med sådanne borgerkonti.

Erfaringerne fra disse forsøg forventes at kunne indgå i en samlet vurdering af, hvorvidt muligheden for at vælge et kontant tilskud i stedet for naturaliehjælp på længere sigt skal tilbydes i alle landets kommuner.

KLARE MÅL FOR BORGERVENDTE YDELSER

EN OFFENTLIG SEKTOR MED KLARE MÅL

Den offentlige sektor i Danmark er stor og påvirker borgernes liv på mange områder. Det er derfor vigtigt, at borgerne er i centrum for de offentlige institutioners virke. Det kan ske ved, at offentlige institutioner opstiller klare mål for deres borgervendte ydelser, og at de dokumenterer i hvilket omfang, de lever op til disse mål.

Borgervendte ydelser er kendetegnet ved, at der i opgaveløsningen indgår kontakt til virksomheder, personer eller organisationer. Eksempler på sådanne opgaver er udstedelse af autorisationer, tildeling af tilskud, informations- og formidlingsvirksomhed, kontrol, myndighedsafgørelser, registrering, skatteopkrævning, omsorgsopgaver mv. Selve borgerkontakten kan tage forskellige former – f.eks. personligt fremmøde, telefonkontakt, e-post, breve mv.

Klare mål for borgervendte ydelser og opfølgning på disse vil styrke borgerne i forhold til de offentlige institutioner, fordi borgerne kan få klar besked om, hvad de kan forvente af den offentlige institution og dermed stille den til ansvar. Institutionen bliver også tilskyndet til at orientere sig mod borgerne frem for mod interne processer og rutiner. Endelig vil det blive muligt at sammenligne de offentlige institutioner med hinanden og dermed udpege, hvem der er gode, og hvem der skal blive bedre.

REGERINGENS INITIATIV:

KLARE MÅL FOR BORGERVENDTE YDELSER OG MULIGHED FOR SAMMENLIGNING HERAF

Regeringen fremlægger en handlingsplan for opstilling af klare mål for de statslige institutioners borgervendte opgaver.

SAMMENLIGNING
AF PRIS OG
KVALITET

Det kan være vanskeligt for borgerne at gennemskue, hvad det reelt koster at tilbyde offentlige serviceydelser. Med indførelsen af omkostningsbaserede regnskabsprincipper i de statslige og kommunale regnskaber bliver det lettere at vise, hvad det koster at producere serviceydelserne. Regeringen går nu et skridt videre, idet der i højere grad skal være synlighed om omkostningerne på institutionsniveau, f.eks. hvad en børnehaveplads koster.

En øget gennemsigtighed om omkostninger og kvalitet vil styrke den enkelte borgers mulighed for at sammenligne og kigge de kommunale institutioner i kortene. Det kan bidrage til at kvalificere den demokratiske debat i kommunerne og fremme effektiviseringsarbejdet i den kommunale sektor.

REGERINGENS
INITIATIV:

SAMMENLIGNING AF PRIS OG KVALITET
PÅ TVÆRS AF KOMMUNER

Der skal indføres et gennemsigtigt system, der sigter på at give borgeren information om omkostningerne ved at producere den enkelte kommunale serviceydelse. Samtidig sigter det på at give mulighed for at sammenligne omkostninger og kvalitet på tværs af kommunerne. Således bliver der på længere sigt, når regnskabsreformen er gennemført, åbenhed om omkostningerne på institutionsniveau (– omkostningssted i regnskabssystem).

MERE FLEKSIBLE
OG TILGÆNGELIGE
OFFENTLIGE
INSTITUTIONER

Mange borgere, der i forvejen har en travl hverdag, hvor arbejde og familie skal gå op i en højere enhed, oplever det som frustrerende, når adgangen til offentlige kontorer er begrænset til tidspunkter, der ikke tager hensyn til familierne eller brugernes arbejdstider.

Ligesom private virksomheder de senere år har imødekommet kundernes behov ved at introducere en flerstrengt strategi for tilgængelighed og hermed gjort det lettere at kontakte og få adgang på varierende tidspunkter og måder, skal også de offentlige institutioner tilpasses brugernes behov.

Mere tilgængelige offentlige institutioner behøver ikke nødvendigvis være ensbetydende med længere åbningstider. Borgerne efterspørger forskellige ydelser fra det offentlige, hvoraf nogle kun kan tilvejebringes ved personlig betjening, mens andre hverken kræver fysisk fremmøde eller telefonisk kontakt mellem borgeren eller virksomheden og den offentlige institution.

REGERINGENS
INITIATIV:

MERE FLEKSIBLE OG TILGÆNGELIGE
OFFENTLIGE INSTITUTIONER

Regeringen udarbejder en flerstrengt strategi for offentlige institutioners tilgængelighed over for borgere. En flerstrengt tilgængelighedsstrategi kan inkludere udbredelse af offentlige call-centre, mulighed for telefonisk og elektronisk selvbetjening samt fleksible betjeningssteder.

KOMMUNEN SOM
BORGERNES
NÆRE OG KENDTE
INDGANG

Der skal skabes enkle og sammenhængende indgange til den offentlige sektor, så opgaverne leveres så tæt på borgerne som muligt.

Kommunerne er den offentlige instans, der er tættest på borgerne. En enkel indgang til den offentlige sektor vil derfor i mange situationer forudsætte, at kommunerne kommer til at spille en større rolle. Særligt for ydelser, der i dag kræver et fysisk fremmøde – f.eks. udstedelse af pas og kørekort – vil en samling af servicefunktionerne på kommunalt niveau give en lettelse af den enkelte borgers hverdag og give mulighed for en bedre og mere fleksibel borgerbetjening.

Mange kommuner gør i dag forsøg med servicebutikker, kvikskranker og lignende, hvor borgerne kan henvende sig og umiddelbart få svar på de mest almindelige spørgsmål og løst mindre komplicerede sager. I tilknytning til den kommunale servicebutik kan der være et samarbejde med en eller flere regionale statslige myndigheder. F.eks. har Høje Taastrup Kommune og Glostrup Politi i fællesskab gennemført et projekt om fælles kommunal og politimæssig borgerbetjening.

REGERINGENS
INITIATIV:

STYRKELSE AF KOMMUNERNES ROLLE SOM BORGERNES
NÆRE OG KENDTE INDGANG TIL DEN OFFENTLIGE SEKTOR

Kommunernes rolle som indgang til den offentlige sektor kan bl.a. styrkes ved i højere grad at samle borgerrettede ekspeditionsopgaver i kommunerne. Der nedsættes en arbejdsgruppe om én indgang til den offentlige sektor. Arbejdsgruppen skal kortlægge den regionalstatslige forvaltning og borgerkontakt med henblik på at vurdere i hvilket omfang, der i denne del af den offentlige sektor forefindes opgaver eller borgerkontakt, der kan løses af kommunerne.

DIGITALISERING
AF BORGER-
BETJENINGEN

Undertiden giver kontakten med offentlige myndigheder anledning til unødigt administrativt besvær. De fleste kender fornemmelsen af at skulle udfylde bureaukratiske formularer eller afgive de samme oplysninger flere gange til forskellige instanser. En digitalisering af borgerbetjeningen vil i mange tilfælde være den bedste løsning på disse problemer.

Papir- og sagsgangene i forhold til det offentlige ved ejendoms-handel kan forenkles ved brug af flere digitale løsninger. Køber (anmelder) skal have mulighed for kun at indsende salgsindberetningen ét sted. Herved spares en postgang for anmelderne, og de samme oplysninger skal ikke længere afleveres flere steder.

Den teknologiske udvikling inden for digitale signaturer mv. giver mulighed for at gå over til papirløs tinglysning, således at der kan opnås en bedre og mere effektiv arbejdstilrettelæggelse.

REGERINGENS
INITIATIVER:

FORENKLET EJENDOMSHANDEL

Der etableres én samlet indberetningsløsning, således at køber (anmelder) kan få mulighed for at indsende salgsindberetningen elektronisk og på papir til tinglysning.

PAPIRLØS TINGLYSNING

Et udvalg skal belyse muligheden for at indføre papirløs tinglysning og fremkomme med forskellige løsningsmodeller.

LEGALISERING
– OFFENTLIG
BEKRÆFTELSE
AF DOKUMENTERS
ÆGTHED

Borgere og virksomheder, der har brug for at anvende danske offentlige dokumenter i udlandet, bliver mødt med krav om at dokumentere, at dokumenterne er ægte. Det kan for eksempel være elever eller studerende, der søger optagelse på et udenlandsk gymnasium eller universitet, som bliver bedt om at dokumentere, at udskrifterne af deres danske eksamensbeviser eller anbefalinger er ægte. Et andet eksempel er personer, der skal fremvise dåbs- eller vielsesattester i udlandet.

Traditionelt bliver ægtheden af underskrifter på danske offentlige dokumenter bekræftet af en anden myndigheds underskrift. Dette betegnes legalisering. I dag skal borgeren eller virksomheden henvende sig til tre forskellige myndigheder: Først sektormyndigheden, så Udenrigsministeriet og endelig det pågældende fremmede lands ambassade eller konsulat. Legaliseringsprocedurerne er en administrativ tung og dyr formalitet, der er til betydelig gene for de berørte.

Danmark har mulighed for at begrænse udenlandske krav til legalisering ved at tiltræde den såkaldte Apostille-konvention. En dansk tiltrædelse af konventionen betyder bl.a., at borgere og virksomheder ikke længere skal henvende sig til det pågældende fremmede lands ambassade eller konsulat for at få bekræftet en underskrift på et dokument.

REGERINGENS
INITIATIV:

DET SKAL VÆRE LETTERE FOR BORGERE AT FÅ BEKRÆFTET
UNDERSKRIFTER PÅ DOKUMENTER TIL BRUG I UDLANDET

Regeringen tager initiativ til, at Danmark tiltræder Apostille-konventionen, der begrænser kravet om legalisering af offentlige dokumenter. En dansk tiltrædelse af Apostille-konventionen vil medføre administrative lettelser for borgere og virksomheder. Regeringen vil i samme forbindelse undersøge, hvordan kontakten mellem borgere/virksomheder og de offentlige myndigheder kan forbedres, når ægtheden af deres underskrifter på danske dokumenter skal bekræftes.

EN ÅBEN OFFENTLIG SEKTOR

Samspelet mellem borgerne og den offentlige sektor skal være baseret på en åben dialog gennem kanaler, der er nemt tilgængelige for borgeren. Det er ofte vanskeligt at navigere mellem forskellige institutioner og finde rundt i bekendtgørelser og vejledninger.

En åben dialog med borgerne indebærer ligeledes en større åbenhed om de demokratiske beslutningsprocesser. Internetteknologien kan udnyttes til at give borgerne mulighed for at følge med i tilblivelsen af nye lovforslag eller udgivelse af offentlige rapporter og betænkninger. Det skal være muligt for interesserede borgere og virksomheder at komme med synspunkter om nye love og regler, før de træder i kraft.

REGERINGENS INITIATIV:

HØRINGSPORTAL PÅ INTERNETTET

Der bliver etableret en høringsportal, hvor lovforslag og udkast til bekendtgørelser offentliggøres, inden de bliver behandlet i Folketinget henholdsvis udstedt. En høringsportal giver interesserede borgere og andre parter én digital indgang til alle lovforslag, når de bliver udsendt til offentlig høring. Borgere, virksomheder eller organisationer, der er interesserede i at følge lovgivningen på bestemte områder, slipper dermed for at holde øje med ministeriernes forskellige hjemmesider.

Borgere, organisationer og virksomheder kan udvælge, hvilke områder de interesserer sig særligt for. De vil så modtage en orienteringsmail, når der sendes lovforslag og udkast til bekendtgørelser i høring inden for de valgte områder. De indkomne høringsvar bliver også offentliggjort på høringsportalen.

BEDRE KOMMUNI-
KATION OMKRING
LOVE OG REGLER

Bedre regulering handler ikke kun om lovteknik og indholdet af love og bekendtgørelser. Det handler også om formidlingen og tilgængeligheden af regler. Det skal være nemmere både for borgere og professionelle brugere at forstå og anvende love og bekendtgørelser.

REGERINGENS
INITIATIV:

BORGERVENLIG KOMMUNIKATION OG REGLER

Ministerier skal, hvor det er relevant, formidle information om regler på deres hjemmesider med udgangspunkt i borgerens/virksomhedens situation. Desuden vil der blive taget initiativ til, at der kan indsættes formålsbestemmelser i bekendtgørelser med henblik på at gøre bekendtgørelserne mere forståelige.

BEDRE DIALOG
MELLEM MYNDIG-
HEDER OG BOR-
GERE VIA DIGITALE
LØSNINGER

Internettet kan også bruges til at give den enkelte ret til at kommunikere elektronisk med offentlige myndigheder. Dette vil medføre en betydelig forenkling i kommunikationen mellem forskellige offentlige myndigheder og inden længe også mellem borgere og forvaltning.

REGERINGENS
INITIATIV:

eDAG 2: RET TIL DIGITAL KOMMUNIKATION
MED OFFENTLIGE MYNDIGHEDER

Siden eDag den 1. september 2003 har offentlige myndigheder haft ret til at kommunikere digitalt med hinanden. Som opfølgning på initiativet vil regeringen i samarbejde med kommuner og amter fastsætte en eDag 2, som skal give borgere og virksomheder ret til at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder med anvendelse af den fælles-offentlige digitale signatur.

Det er også vigtigt, at borgerne har indsigt i, hvordan behandlingen af deres sager forløber.

REGERINGENS
INITIATIV:

DIGITAL ADGANG TIL EGNE DATA

Regeringen og de kommunale parter offentliggør den 1. november 2003 en strategi for, hvordan borgerne får nemmere adgang til egne data i den offentlige sektor. Strategien lægger op til at benytte udbredelsen af digitale signaturer til borgerne som anledning til en bred offentlig satsning på at give borgerne adgang til egne data.

En række myndigheder iværksætter initiativer, bl.a. et informationssystem, der skal give borgerne nemmere overblik over egne data. Herudover vil det kommende fælles-offentlige elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem på sigt åbne mulighed for digital adgang til egne sager.

Forudsætningen for at sikre borgerne en god dialog med den offentlige sektor er, at der findes enkle og sammenhængende indgange til den offentlige forvaltning. Der skal skabes større sammenhæng i sagsbehandlingen på tværs af myndigheder, så borgerne ikke risikerer at skulle aflevere den samme ansøgning flere steder eller føle sig som en kastebold pga. manglende sammenhæng inden for eller mellem forskellige enheder som f.eks. skattemyndighederne og SU-styrelsen.

For at digitaliseringen skal gøre en væsentlig forskel for den enkelte borger og for effektiviteten i offentlige institutioner, skal digitale teknologier i højere grad tænkes sammen med ændringer i arbejdsgange, administrative afgrænsninger og øget brug af servicefællesskaber.

REGERINGENS
INITIATIV:

SERVICEFÆLLESSKAB MELLEM ØKONOMISTYRELSEN,
TOLDSKAT OG SU-STYRELSEN VEDRØRENDE DIGITAL
FORVALTNING

De tre institutioner vil blandt andet gøre oplysningssedlen tilgængelig på internettet og udveksle oplysninger om borgerens indkomst. Så kan de studerende holde øje med, at de ikke tjener for meget ved siden af deres SU. De studerende, der har tjent for meget, vil heller ikke længere selv skulle kontakte skattemyndighederne for at få tilbagebetalt for meget indbetalt skat. Det vil skattemyndighederne selv sørge for.

Formålet med samarbejdet er at udnytte mulighederne i et bedre samspil mellem IT-systemerne på studiegælds-, SU- og skatteområderne. Det kan både øge effektiviteten i disse institutioner og skabe en bedre og mere sammenhængende service overfor borgerne.

EN MERE BORGERNÆR OFFENTLIG SEKTOR
November 2003

Publikationen kan bestilles hos:

Schultz Information
Herstedvang 12,
2620 Albertslund
Tlf. 43 63 23 00
Fax 43 63 19 69
E-mail: Schultz@schultz.dk
Hjemmeside: www.schultz.dk

eller afhentes hos:

Schultz Information
Herstedvang 4
2620 Albertslund

Henvendelse vedrørende regeringens
moderniseringsprogram kan i øvrigt ske til:

Finansministeriet
11. kontor
Christiansborg Slotsplads 1
1218 København K
Telefon 33 92 42 68

Design 1508 A/S og b:graphic
Foto Nicolai Howalt
Tryk Nordsjællands Trykcenter
Oplag 1.500 stk.
Pris 50 kr. inkl. moms
ISBN 87-7856-616-9



Elektronisk publikation
Produktion Nordsjællands Trykcenter
ISBN 87-7856-617-7

Publikationen kan hentes på hjemmesiden
for regeringens moderniseringsprogram
www.moderniseringsprogram.dk



Regeringens Moderniseringsprogram
Christiansborg Slotsplads 1
1218 København K
Telefon 33 92 42 68