



DET KONGELIGE KOMMUNAL-  
OG MODERNISERINGSDEPARTEMENT

## Rundskriv

---

Departementene

Nr.	Vår ref	Dato
H-14 / 2015	15/1788 - 2	30.11.2015

### H-14 / 2015 - Rundskriv - Fellesføring i tildelingsbrevene for 2016

*Formålet med dette rundskrivet er å orientere departementene om fellesføringen som skal legges inn i tildelingsbrevene til samtlige statlige virksomheter for 2016. Grunnlaget for fellesføringer som virkemiddel er beskrevet i rundskriv P 2/2009 av 14. mai 2009.*

#### 1. FELLESFØRINGSTEKSTEN FOR 2016

Regjeringen har gitt sin tilslutning til at følgende tekst skal inn i tildelingsbrevene for 2016:

*«Som et ledd i arbeidet med en enklere hverdag for folk flest ønsker regjeringen å styrke kontakten mellom brukerne og forvaltningen.*

*I 2016 skal <virksomheten> kartlegge hvordan brukere opplever virksomheten.*

*<Virksomheten> står fritt til selv å velge metode for kartleggingen. Virksomheter som allerede har etablert gode systemer for brukerundersøkelser og brukerdiallog skal vurdere behovet for å forbedre eksisterende initiativer eller å iverksette nye.*

*På bakgrunn av kartleggingen skal <virksomheten> vurdere og eventuelt ta initiativ til tiltak som kan forbedre tjenestene.*

*I årsrapporten for 2016 skal (virksomheten) omtale resultatet av kartleggingen og eventuelt beskrive hvilke tiltak som planlegges eller allerede er iverksatt»*

## **2. REGJERINGENS MÅL MED FELLESFØRINGEN**

Bedre kunnskap om brukernes situasjon og opplevelse av offentlige tjenester kan gjøre tjenestene mer treffsikre, relevante og effektive. Derfor ønsker regjeringen, som en del av satsningsområdet ”En enklere hverdag for folk flest”, å bruke fellesføringen for 2016 til å få forvaltningen til å arbeide mer brukerrettet.

«Brukere» kan være innbyggere, frivillig sektor, arbeids- og næringsliv, kommunesektoren, andre statlige virksomheter eller andre ledd i virksomheten, også politikerne. Hvem som til enhver tid er «bruker», vil derfor variere.

Regjeringen har lagt til grunn at virksomhetene har ulikt omfang av og erfaringer med brukerkontakt. Det vil også være ulike typer brukere. Det er derfor viktig å legge vekt på virksomhetens egenart når fellesføringen skal iverksettes. Av den grunn er teksten i fellesføringen for 2016 relativt generell og åpen for valg av virkemidler.

Fellesføringen i 2016 gir klare føringer for at alle statlige virksomheter skal være aktive og ta initiativ til tiltak som involverer brukerne i utforming eller evaluering av prosesser, tjenester og andre virkemidler. Målet er at brukermedvirkning og brukerinnsikt blir en systematisk del av arbeidsmåten i virksomhetene. Brukerretting skal i derfor i større grad danne grunnlag for virksomhetens arbeid.

## **3. EKSEMPLER PÅ METODER FOR BRUKERMEDVIRKNING OG BRUKERINNSIKT**

Virksomheten kan benytte ulike metoder for å kartlegge hvordan brukere vurderer virksomheten. Valg av hensiktsmessig metode vil avhenge av virksomhetens egenart.

Brukerundersøkelser og kartlegginger i tradisjonell forstand er allerede i utstrakt bruk, både digitalt og på annen måte. I nyere arbeidsmetoder, som for eksempel tjenstedesign, er brukermedvirkning, brukerreiser og brukertesting systematisk tatt i bruk for å utvikle prosesser, organisasjon og tjenester. Andre eksempler kan være LEAN, adferdsvitenskaper mv. Dette er metoder som i større grad har et brukerperspektiv, uansett hvilke virksomheter som er involvert. Vi oppfordrer derfor forvaltningen til selv å velge egnede metoder.

## **4. HVA FORVENTES AV DEPARTEMENTENE?**

Departementene skal ta fellesføringen inn i sine tildelingsbrev, henwise til rundskrivet og følge opp virksomhetenes gjennomføring av fellesføringen. Etter KMDs vurdering skjer oppfølging best gjennom den ordinære styringsdialogen.

Departementene bør også legge til rette for veiledning til etatene, og for erfaringsutveksling mellom etatene, blant annet ved å videreformidle gode eksempler.

## **5. HVA FORVENTES AV VIRKSOMHETENE?**

I årsrapporten skal virksomheten omtale sine initiativ og beskrive hvilke tiltak som planlegges eller allerede er iverksatt.

## 6. YTTERLIGERE INFORMASJON OG VEILEDNING

Direktorat for forvaltning og IKT (Difi) er, blant annet, forvaltningens kompetanseorgan på utvikling og innovasjon i offentlig sektor. Difi kan kontaktes for nærmere råd og veiledning. På Difi.no er det generell informasjon og veiledning om ulike verktøy og metoder som virksomhetene kan benytte.

Med hilsen

Jan Hjelle (e.f.)  
ekspedisjonssjef

Asbjørn Seim  
avdelingsdirektør

*Dokumentet er elektronisk godkjent og har ikke håndskrevne signaturer*

Kopi: Riksrevisjonen  
Difi