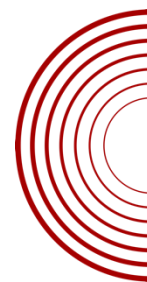


Arbeidet til styresmaktene med samanhengande digitale tenester



Presentasjon på Digitaliseringskonferansen 11.06.2025

God formiddag alle sammen!

Som innbyggere møter vi det offentlige i ulike livssituasjoner. Når vi får barn. Hvis vi skal starte en bedrift. Hvis vi blir syke. Når en av våre nærmeste dør, som vi har vært inne på tidligere i dag.

Da må vi forholde oss til mange offentlige virksomheter for å finne informasjon, løse oppgavene som vi må gjøre og for å få den hjelpen vi trenger.

Det tar tid, det er komplisert, og det er spesielt krevende for mennesker som er i en sårbar livssituasjon.

Derfor er det et mål at det offentlige skal gi innbyggerne digitale tjenester som er helhetlige og som henger godt sammen. Og her er Stortinget helt tydelige; brukeren skal stå i sentrum.

Det er et ambisiøst mål, men det er viktig. Det gjør hverdagen vår enklere. Det styrker tilliten til det offentlige. Det er lønnsomt.

Regjeringen har definert syv såkalte livshendelser. Situasjoner mange av oss vil komme i en eller flere ganger i løpet av livet. Å miste jobben og skulle finne en ny, er en slik hendelse. Å få et alvorlig sykt barn er en annen. I slike situasjoner skal det offentlige legge til rette. For å si det enkelt - gjøre det mulig å finne fram.

Livshendelsene er viktige i digitaliseringsstrategien for offentlig sektor. Med utgangspunkt i livshendelsene skal myndighetene gi innbyggerne sammenhengende digitale tjenester.

Det krever mye teknologi å få alt til å henge godt sammen. Og det endrer måten det offentlige jobber på. For det krever at man samarbeider godt på tvers. På tvers av departementer. På tvers av virksomheter. På tvers av stat, fylke og kommune.

Riksrevisjonen har undersøkt hvordan myndighetene jobber med dette. Vi spør; har innbyggerne fått mer sammenhengende digitale tjenester?

Vi har sett på fire av de syv livshendelsene: Alvorlig sykt barn. Miste og finne jobb. Dødsfall og arv. Å starte og drive en frivillig organisasjon.

Vi har undersøkt perioden fra 2019 til 2024.

Kort oppsummert viser undersøkelsen at myndighetenes arbeid med livshendelsene i liten grad har gitt innbyggerne bedre sammenhengende digitale tjenester.

Hovedutfordringen er usikker finansiering og dårlig samordning. Det mangler kort sagt penger og det mangler samarbeid. Det er selvsagt ikke tilfredsstillende når stadig flere oppgaver skal løses digitalt og brukerens behov skal stå i sentrum.

Departementene har gjennomført et omfattende innsiktsarbeid. Det er svært positivt! Arbeidet viser at brukerne må forholde seg til mange ulike aktører når de skal håndtere en livshendelse. Forholde seg til en kompleksitet som forutsetter samarbeid på tvers.

Innsiktsarbeidet er et godt utgangspunkt for å lage brukervennlige tjenester. For departementene vet hva en som mister jobben har behov for. Vet hva en som skal starte en frivillig organisasjon har behov for. De vet hva som skal til, de vet hva brukerne trenger, men likevel har de så langt ikke fått levert de sammenhengende digitale løsningene.

Selv om myndighetene har jobbet med sammenhengende digitale tjenester de siste ti årene, er det fortsatt like krevende og uoversiktlig å administrere det å ha et alvorlig sykt barn, slik som statsråden snakket om, eller å miste en ektefelle.

Jeg tror vi alle forstår at det å få et alvorlig sykt barn er svært vanskelig. Følelsesmessig, men også i utfordringen det er å gjennomføre det arbeidet som skal til. Da er det ekstra viktig at kontakten med det offentlige oppleves som en hjelp, og ikke som en ekstra belastning.

Men mange familier med alvorlig syke barn opplever at de selv sitter med ansvaret for å koordinere tjenestene som barnet og familien trenger. De må selv oppdatere ulike offentlige instanser. De må selv sørge for at informasjonen flyter. Mellom helsevesenet og Nav. Mellom helsevesenet og skolen. Ja, mellom alle instansene de er avhengige av.

Forskning viser at familier med alvorlig syke barn bruker i gjennomsnitt 19 timer i uka på administrative oppgaver knyttet til barnet. 19 timer! Det er en 60 prosent stilling. Den kommer på toppen av omsorgen for barnet. På toppen av

omsorgen for søsken. På toppen av egen jobb. Eget liv. Og slik skal det selvfølgelig ikke være. Det offentlige må ta ansvar for helhetlige og sammenhengende tjenester. Lage enkle løsninger. Slik at mennesker som står i en krevende livssituasjon kan bruke sin tid på omsorg og økt livskvalitet.

I dag har statsråden lansert løsningen med digitalt dødsbo. Det er veldig interessant og veldig bra. For å miste en som står oss nær er et annet viktig eksempel. De fleste av oss opplever jo det dessverre flere ganger i løpet av livet.

Men filmen som vi så i dag, den viser at det er krevende å ordne opp etter et dødsfall. I tillegg til sorgen skal mange oppgaver løses. Du må forholde deg til begravelsesbyrå, til tingretten, til Skatteetaten, til kommunen, til banker, til forsikringsselskaper. For å nevne noen. Da er det viktig at i hvert fall de offentlige tjenestene henger godt sammen, slik at jobben blir enklest mulig.

Det er derfor positivt at digitalt dødsbo nå kommer i gang. Det har tatt lang tid. Men det har skjedd en del. Nye digitale løsninger, er utviklet for flere av de livshendelsene vi snakker om. Men de fleste er ikke satt i drift.

Å sette mål forplikter. Derfor er det avgjørende at Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet forsterker arbeidet med sammenhengende digitale tjenester som kommer både innbyggerne og samfunnet til gode.

Statsråden sa i sin innledning, og jeg siterer: «Det går for treigt. Vi må slutte med pekeleken.» Og statsråd, dette er essensen i den rapporten som Riksrevisjonen legger frem i dag. Det går for treigt og vi må slutte med pekeleken.

For det er flere grunner til at arbeidet med livshendelsene jevnt over er forsinket, eller som statsråden sa at det går for tregt. Det ene er usikker finansiering. Et annet at det tar tid å endre regelverket. En overordnet utfordring er manglende samordning.

Undersøkelsen vi legger frem i dag viser at myndighetene ofte prioriterer å utvikle løsninger det er mulig å få finansiering til, ikke løsningene som brukerne har behov for.

Digitaliseringsdirektoratet har finansieringsordninger. Der kan offentlige virksomheter søke om støtte til å utvikle nye digitale tjenester. Penger er gitt til utvikling, men den videre finansieringen er usikker. Man utvikler, men vet ikke om man har råd til å drifte løsningene.

Offentlige virksomheter prioriterer ofte egne kjerneoppgaver fremfor fellesløsninger. I flere av livshendelsene er det utfordrende å få aktørene til å

forplikte seg til å samarbeide om å drifte og videreutvikle løsningene. Det er selvsagt ikke tilfredsstillende at det er en risiko for at flere av minimumsløsningene som er utviklet ikke blir tatt i bruk eller utviklet videre.

Riksrevisjonen mener at forutsigbar finansiering er viktig. Slik sikrer vi at de digitale tjenestene som utvikles faktisk tas i bruk og kommer innbyggerne til gode.

På en del områder er det behov for å gå gjennom og endre regelverket før sammenhengende løsninger kan tas i bruk. Lovendringer skal utredes og sendes på høring. Flere ulike aktører skal involveres, men det tar tid.

Personopplysninger er også en utfordring. For at digitale tjenester skal oppleves som helhetlige og sammenhengende må informasjon deles. Men for å kunne dele personopplysninger må man ha hjemmel i loven. Den som deler må ha lov til å dele, og den som får informasjon må ha lov til å bruke den. Det er viktig for personvernet, men det er krevende for utviklingen av sammenhengende tjenester.

Både regjeringen og Stortinget sier at livshendelsene skal prioriteres. Da er det ikke tilfredsstillende at styring og samordning ikke har fungert godt nok til å løse kjente utfordringer på tvers av sektorer.

Dette er en gjenganger i Riksrevisjonens undersøkelser. Vi anerkjenner at det er krevende å samordne en sektorbasert forvaltning. Likevel vil jeg understreke at det er avgjørende at det offentlige klarer å samordne seg bedre. For mange av de utfordringene vi står midt oppi nå må løses på tvers. Og da må vi spørre hvordan samordning og tverrgående arbeid kan styrkes slik digitaliseringen gjorde i sin innledning og etterlyste der.

Hvis vi mister jobben og skal finne en ny. Hvis vi skal starte og drive en frivillig organisasjon. Ja, da trenger vi kontakt med mange offentlige virksomheter. Og da må løsningene finnes i fellesskap.

Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet er et viktig departement. Departementet har store ambisjoner for digitaliseringen, slik statsråden så tydelig presenterte det i dag. Men de kan ikke klare det alene. Jeg merker meg at digitaliseringsministeren i sitt svar til oss minner om at hver enkelt sektor og virksomhet har ansvar for å digitalisere sine tjenester. At Digitaliseringsdepartementet ikke har myndighet over andre. Eller som hun sa i dag - vi må slutte med pekeleken. Men regjeringen har et helhetsansvar. Og

enkelte departement er gitt ansvaret for å samordne på regjeringens vegne innenfor sine respektive sektorer.

Det er et gjennomgående funn i flere av Riksrevisjonens rapporter at slik samordning er for svak. Skal de lykkes må departementene med samordningsansvar utøve samordningsrollen, og rollen som pådriver, med større autoritet. Dette er en utfordring vi ser hos flere, for ikke å si de fleste, departementer med samordningsansvar.

Derfor anbefaler Riksrevisjonen at man avslutter pekeleken. At Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet forsterker arbeidet med å få på plass helhetlige og sammenhengende digitale tjenester som er til nytte for innbyggerne og for samfunnet.

Departementet må gi tydelig beskjed til resten av staten; arbeidet med livshendelsene skal prioriteres, slik Stortinget har sagt, slik at innbyggerne får en enklere hverdag. For det hjelper ikke å ha vilje hvis man ikke setter reell kraft bak. Vi så i dag at man kan lykkes, slik vi så med digitalt dødsbo.

La meg avslutte med å si at i løpet av livet er vi i kontakt med offentlige institusjoner i mange livssituasjoner.

Med dagens teknologi ligger alt til rette for at møtet med det offentlige kan bli enklere. At tjenestene kan henge sammen og representere en helhet. Det vil spare hver og en av oss for verdifull tid. Det vil spare oss for bekymringer som kommer i tillegg til bekymringene for et alvorlig sykt barn, bekymringene for å ha mistet jobben eller sorgen over at den vi elsker er borte. Og som statsråden sa. Det vil også spare det offentlige for store verdifulle ressurser. Ressurser som samfunnet virkelig trenger å bruke på andre ting.

Takk for oppmerksomheten!