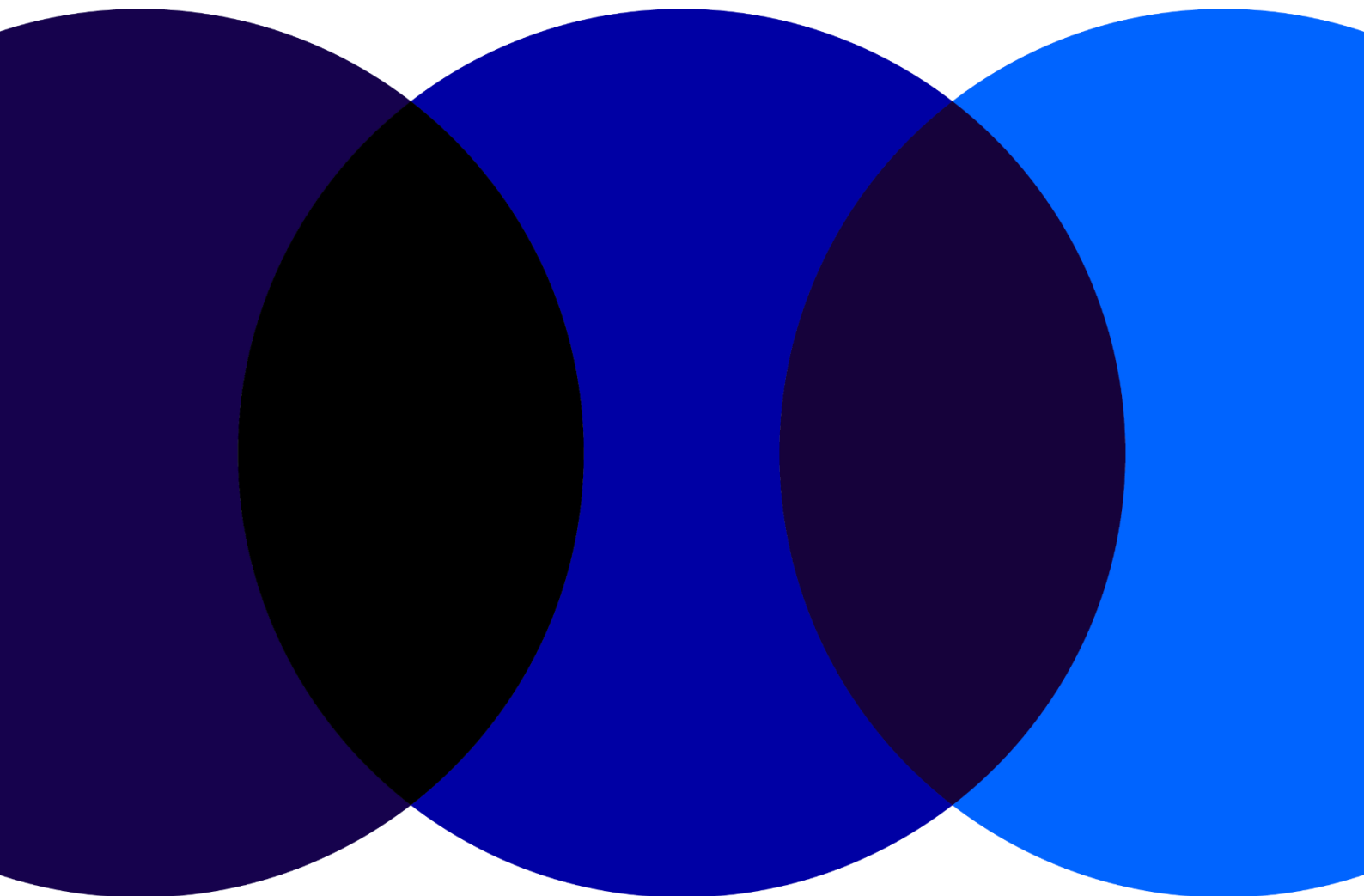




Underveisrapport – Pilot nærtjenestesenter

Kunnskap for et bedre samfunn

I Oxford Research utvikler vi kunnskap for et bedre samfunn ved å kombinere kompetansen vår innen forskning, strategi og kommunikasjon.

Vi gjennomfører undersøkelser, analyser og evalueringer på en rekke områder, inkludert nærings- og regionalutvikling, velferd, arbeidsmarked og utdanning, samt forsknings- og innovasjonssystemer. Ved å utarbeide solide kunnskapsgrunnlag bidrar vi til at våre oppdragsgivere kan ta velinformerte valg i møte med viktige samfunnsutfordringer.

Oxford Research AS ble etablert i Norge i 2004, og inngår i et nettverk av Oxford Research-selskaper. Selskapene har felles visjon og samarbeider der det gir merverdi for våre oppdragsgivere.

Vi er miljøfyrtårnsertifisert

Miljøfyrtårn er et anerkjent og effektivt verktøy for sertifisering og miljøledelse, og Norges mest brukte sertifikat for virksomheter som vil dokumentere sin miljøinnsats og vise samfunnsansvar. Som Miljøfyrtårn bidrar vi også til å oppnå flere av FNs bærekraftsmål.

Oxford Research AS

Østre Strandgate 12
4610 Kristiansand
Norge
(+47) 40 00 57 93
post@oxford.no www.oxford.no

Oppdragsgiver

Kommunal- og distriktsdepartementet

Prosjektperiode

September 2024 – oktober 2027

Prosjektteam

Sjefsanalytiker (ph.d.) Frode Bjørge
(prosjektleder)
Senioranalytiker og professor Jon P.
Knudsen (assisterende prosjektleder)

Vice president Øystein Refsnes
(Capgemini)
Sjefsanalytiker Bjørn Brastad
Konsulent Kristin Hansen Reisestad
(Capgemini)
Senioranalytiker Iselin Bøge Rom
Senior director Hanne M. Bergan Sørensen
(Capgemini)



Venn-diagrammet er en stilistisk fremstilling av Oxford Researchs innsats for å kombinere kompetanse innen forskning, strategi og kommunikasjon, for å gi kunnskap for et bedre samfunn.

Forord

På oppdrag fra Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD) følger forsker Oxford Research og CapGemini Pilot nærtjenestesenter. Følgeforskningen pågår fra høsten 2024 til våren 2027. Hensikten med oppdraget er å gjøre en prosess- og resultatevaluering av de lokale pilotene med nærtjenestesenter, basert på kvalitative og kvantitative data. Følgeforskningen skal svare på problemstillinger innenfor følgende hovedtemaer:

- Innhold i piloten og hvordan tjenesten fungerer
- Nytt av digital opplæring
- Utvikling underveis i pilotene
- Merkostnader og overføringsverdi til andre distriktskommuner

Dette er en midtveisrapportering etter om lag ett års arbeid i pilotkommunene. Det har vist seg vanskelig å få til uttesting av statlige publikumstjenester. Underveisrapporten legger derfor mest vekt på utvikling underveis i pilotene, mens merkostnader og overføringsverdi omtales lite. Underveisrapporten må også ses i sammenheng med statusrapporten som ble levert våren 2025. Statusrapporten la mest vekt på de statlige aktørenes rolle i piloten og omtalte derfor ikke pilotkommunene i detalj. I denne underveisrapporten legges det derfor mer vekt på pilotkommunenes arbeid.

Rapporten er bygd opp på følgende måte: Først presenteres kort bakgrunnen for pilotene, de viktigste punktene fra forrige leveranse og metodene som er brukt i vår følgeforskning. Deretter beskrives de ni pilotkommunenes arbeid. I denne beskrivelsen presenteres en foreløpig virkningskjede av pilotenes innsats og resultater. Virkningskjedene skal videreutvikles i 2026. Etter dette redegjøres det for de statlige etatenes innsats. I avslutningskapittelet peker vi på utfordringer etter halvgått løp og forbedringsområder for 2026. Til slutt listes alle anbefalinger samlet.

Vi vil rette en stor takk til alle som har deltatt i intervju, samt prosjektledere, pilotkommuner, medvirkende statlige etater og KDD for gode diskusjoner og et godt samarbeid underveis i arbeidet.

Kristiansand, 28. november 2025

Frode Bjørge
Prosjektleder og sjefsanalytiker (ph.d.)
Oxford Research AS

Innholdsfortegnelse

1. Bakgrunn.....	1
1.1 Et raskt tilbakeblikk.....	1
2. Metode	2
3. Status i pilotene.....	4
3.1 Ulstein	4
3.2 Vanylven.....	6
3.3 Gamvik	10
3.4 Lebesby	12
3.5 Nore og Uvdal	13
3.6 Tokke.....	16
3.7 Værøy.....	18
3.8 Meløy.....	19
3.9 Øygarden.....	21
4. KDD og andre statlige aktørers rolle i piloten	22
4.1 Teoriprøve førerkort	23
4.2 Videreutvikling av passbussen	24
4.3 Veiledning i digitale tjenester	25
5. Refleksjoner og anbefalinger.....	27
5.1 Veiledning i digitale tjenester	29
5.2 Statlige publikumstjenester	30
5.3 Bruk av forsøksloven.....	34
5.4 Veien videre	34
5.5 Oversikt over anbefalinger	38
Litteratur.....	40

1. Bakgrunn

Pilotordningen for nærtjenestesentre er et treårig tiltak (2024–2026) fra Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD). Pilotordningen ble opprinnelig forankret i Hurdalsplattformen. Bakgrunnen for utprøvingen er at mange innbyggere i distriktskommuner har lang reisevei til statlige kontorer for tjenester som krever fysisk oppmøte. Samtidig er store deler av statens tjenestetilbud digitalisert, men nytten forutsetter at innbyggerne har tilstrekkelig digital kompetanse. Piloten skal derfor prøve ut modeller som gjør statlige publikumstjenester mer tilgjengelige, uten å endre forvaltningsansvar eller etablere nye, statlige arbeidsplasser, og videreutvikle veiledning i digitale tjenester.

Utgangspunktet for piloten er å utforske om statlige tjenester kan tilbys på samme sted som kommunenes eksisterende servicetorg/innbyggertorg, for eksempel ved at etatene møter opp på avtalte steder til faste tider. I tillegg kan piloten omfatte kommunal veiledning som hjelper innbyggere å ta i bruk digitale offentlige tjenester, innen rammene av personvernregelverket. Målet er bedre tilgjengelighet, både for tjenester som krever fysisk frammøte og for tjenester som krever digital kompetanse.

KDD lyste høsten 2023 ut en tilskuddsordning som dekker inntil 50 prosent av kommunenes utgifter til planlegging og gjennomføring av piloten. Ni kommuner ble valgt ut til piloten: Gamvik, Lebesby, Meløy, Nore og Uvdal, Tokke, Ulstein, Vanylven, Værøy (sammen med Røst, Moskenes og Flakstad) og Øygarden. Disse skal prøve ut ulike varianter av nærtjenestesenter basert på sine eksisterende innbyggertorg/servicetorg. Gjennom utprøvingen skal pilotene skape kunnskap om hva som fungerer best for å bringe statlige tjenester nærmere folk i områder med lange avstander.

1.1 Et raskt tilbakeblikk

Denne underveisrapporten må ses i sammenheng med statusrapporten som ble levert våren 2025. Statusrapporten dokumenterte utbredt frustrasjon blant pilotkommunene. Frustrasjonen handlet først og fremst om det som ble oppfattet som manglende vilje blant statlige etater til å teste ut publikumstjenester. Flere stilte også spørsmål ved forankringen av piloten og viste til at det var vanskelig å komme i kontakt med ansvarlige etater. Statusrapporten viste derfor til flere mulige veier framover og anbefalte konkrete løsninger til uttesting. Flere av anbefalingene fra statusrapporten er fortsatt relevante.

Selv om flere av pilotene har hatt framgang siste halvåret, er mange av anbefalingene i statusrapporten fortsatt relevante. Først og fremst gjelder dette anbefalingene rundt hvordan statlige publikumstjenester kan bli mer tilgjengelige og hvordan

pilotkommunene kan teste nye løsninger. Det er fortsatt behov for politisk avklaring av ambisjonsnivået, og styringssignalene til de deltakende etatene om at man må akseptere noe risiko for å kunne teste ut løsninger, må formuleres tydeligere. For piloten som helhet vil det også være hensiktsmessig å ta utgangspunkt i piloteringsbehov de statlige etatene har. Ytterligere anbefalinger kommer i siste kapittel.

2. Metode

Denne underveisrapporten bygger på dokumentstudier, intervjuer, feltstudier og deltakende observasjon. Søknader fra den enkelte pilot og nasjonale styringsdokumenter er de mest sentrale dokumentene. I tillegg har vi hatt tilgang på deler av korrespondansen mellom statlige etater og pilotene.

Evalueringsteamet har foretatt en rekke intervjuer underveis i pilotarbeidet. Prosjektlederne er intervjuet flere ganger. De første intervjuene ble gjennomført digitalt, men vinteren 2024/2025 gjennomførte evalueringsteamet feltstudier til alle pilotene. Besøkene var svært nyttige og ga mye informasjon om konteksten for den enkelte pilot. Prosjektlederne ble også intervjuet digitalt høsten 2025. I denne underveisrapporten baserer vi oss på informasjon fra den enkelte pilotkommune. Flere representanter for de statlige etatene er også intervjuet. Intervjuene ble både foretatt tidlig i pilotperioden og høsten 2025.

I tillegg har evalueringsteamet møtt piloter og statlige etater på oppstartsamlingen på Gardermoen høsten 2024, samlingen i Ulstein våren 2025 og samlingen i Øygarden høsten 2025. Det ble ikke gjennomført intervjuer på disse samlingene, men evalueringsteamet tok notater fra presentasjoner, gruppearbeid og felles diskusjoner.

Hver måned arrangeres det såkalte «kaffemøter», hvor prosjektlederne gir en statusoppdatering og deler erfaringer. Kaffemøtene har ofte også et faglig innslag. Møtene har vært en god måte for evalueringsteamet til å holde seg oppdaterte om framdriften i pilotarbeidet.

Virkningskjede som gjennomgående grep

I forbindelse med intervjuene høsten 2025 har vi utformet virkningskjeder per pilot. Innholdet i virkningskjedene er basert på informantenes tekstlige beskrivelser og er kvalitetssikret i ettertid av prosjektlederne. En virkningskjede er en begrunnelse for hvordan og hvorfor de planlagte aktivitetene forventes å føre til gitte resultater. Virkningskjedene sammenfatter og illustrerer hvordan pilotene har tenkt at de planlagte tiltakene skal bidra til å løse utfordringene som lå til grunn for søknadene. Mellom stegene i kjeden (problemforståelse, ressursinnsats, interne aktiviteter, leveranser og

kontaktpunkter og brukereffekter) beskrives premisser for at pilotene skal klare å bevege seg fra et steg til det neste.

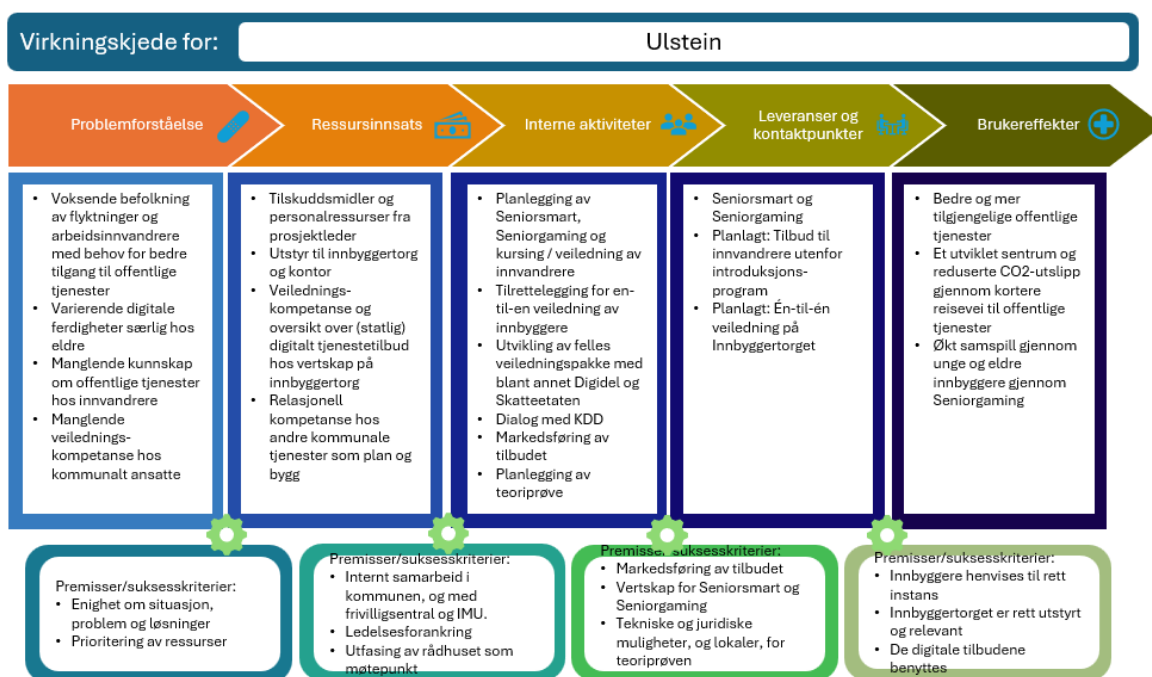
En evaluering ved hjelp av virkningskjede representerer en systematisk metode for å beskrive, gjøre eksplisitt og kritisk vurdere hvilke tiltak som fører til hva, og hvorfor. En slik kritisk tilnærming til hvilke mekanismer man forventer skal bidra til måloppnåelse eller endring, strukturerer pilotenes innsats og fremmer læring.

Virkningskjedene skal utvikles videre gjennom følgeforskningen. Virkningskjedene i denne underveisrapporten må derfor betraktes som et første forsøk på å framstille innholdet i de ulike pilotene på en mer systematisk måte.

3. Status i pilotene

I det følgende beskrives status for pilotkommunenes arbeid. Etter oppfordring vil vi også komme med noen konkrete anbefalinger til hver pilotkommune.

3.1 Ulstein



Ulstein jobber for tiden med utvikling av sitt innbyggertorg, parallelt med at Rådhuset fases ut som møtepunkt og heller forbeholdes saksbehandling. Målet er at all innbyggertorg på sikt skal foregå på innbyggertorget. Det er ønskelig at innbyggertorget skal bli kommunens ansikt utad, da det er lokalisert midt i sentrum og er mer tilgjengelig utformet for innbyggerne enn Rådhuset.

Piloten forteller at de har brukt mye tid på å få på plass berøringsskjermen til innbyggertorget. De har nå bestemt seg for en skjerm som er justerbar og montert til et heve- og senk-bord. Den valgte løsningen er universelt utformet, slik at alle innbyggere skal kunne benytte seg av den. Piloten jobber nå med å få på plass et kontor i innbyggertorget, slik at innbyggerne også kan tilbys bistand under skjermede forhold. Det jobbes for tiden også med å gjøre tilbudet bedre kjent i lokalsamfunnet.

I tråd med kommunens mål om å tilby lavterskel digital veiledning til innbyggerne, har de utviklet «Senior smart», dels inspirert av den digitale veiledningen til Øygarden. Senior smart er et digitalt opplærings- og informasjonstilbud som gis i grupper. Kursene

arrangeres hver torsdag mellom 11:30-13:30 og veksler mellom å være kurs og informasjonsmøter. Det legges opp til dialog og spørsmål i hvert møte. Temaer hittil har blant annet vært velferdsteknologi og brannforebygging. Piloten beskriver programarbeidet som omfattende og tidkrevende. Tilbudet omtales imidlertid som en suksess, og piloten forteller at det har møtt opp omtrent 20 personer hver gang.

Piloten arbeider også med et nytt tilbud i regi av piloten: «Seniorgaming». Målet med tilbudet er økt samspill mellom unge og eldre i kommunen. Tilbudet skal gis av lokal ungdom på gaming-rommet til Ulstein Arena, hver torsdag rett etter Senior smart.

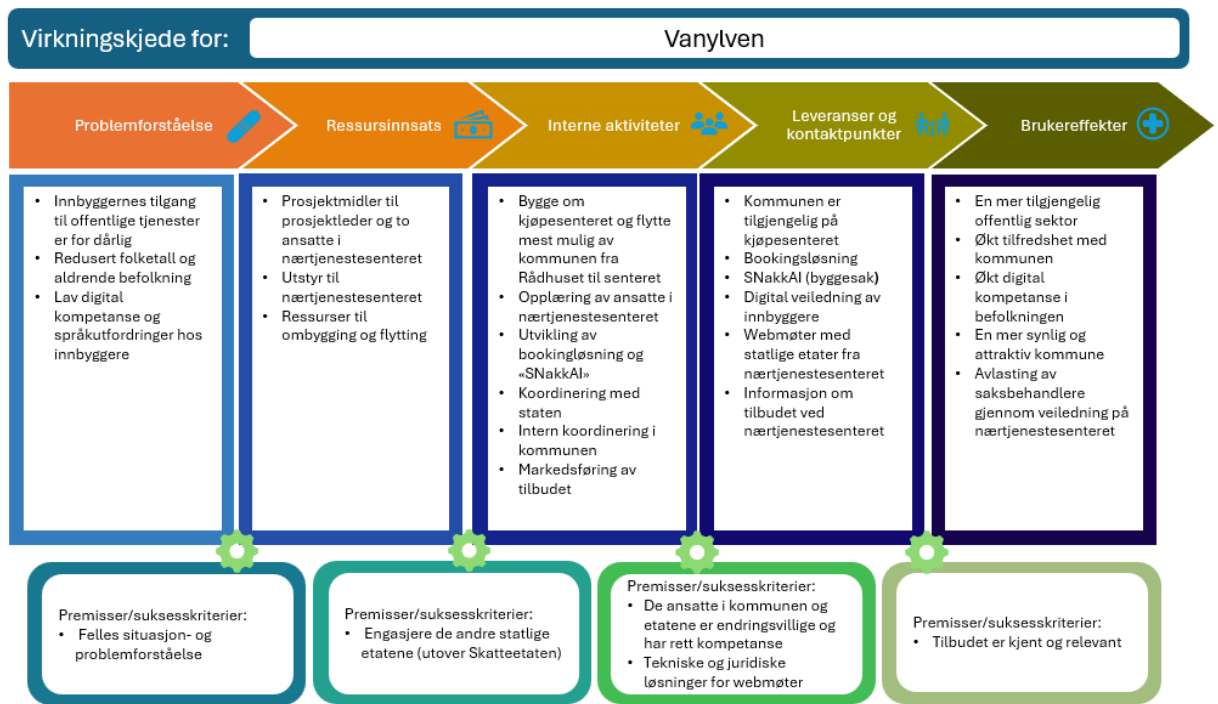
Utover dette kan enkeltpersoner få digital veiledning via innbyggertorget. Piloten er ellers i kontakt med Frivilligsentralen og IMU (Inkludering og mangfold, som tilbyr voksenopplæring), for å utforske mulighetene for digital opplæring av innbyggere som strever med norsk. Tilbudet skal, om det blir etablert, arrangeres på Frivilligsentralen, som er en kjent plass for målgruppen.

I søknaden skisserte piloten flere aktuelle, statlige samarbeidspartnere. Det var særlig ønskelig å få til et samarbeid med Nav, men også Skatteetaten, politi, UDI og Lånekassen var aktuelle. I intervjuet forteller piloten at samarbeidet med de statlige etatene har vært mangelfullt. Kommunen har derfor tatt et valg om å ikke vente på innsats fra de statlige etatene, men i stedet utvikle tjenester de selv kan utforme og bestemme over. Planen er å utvikle en arena og tjenester som er så gode at de statlige etatene lokkes til å være med. Slik de betrakter situasjonen i dag, er det Nav og Skatteetaten som fremstår mest aktuelle for et mulig samarbeid. Ideelt sett ønsker de også å tilby innbyggerne mulighet til å ta teoriprøven til førerkort. De har derfor utforsket mulighetene for å bruke et klasserom på en videregående skole, til gjennomføring av teoriprøven. De avventer imidlertid arbeidet som andre piloter gjør opp mot Statens vegvesen. Ulstein har ellers jevnlig kontakt med Øygarden for å lære av dem og holde seg oppdatert på deres digitale veiledningstilbud.

Piloten er ellers tungt involvert i arbeidet med å utvikle en grunnopplæringspakke til veiledere. Dette arbeidet gjøres i samarbeid med Nore og Uvdal, HK-dir og Skatteetaten. HK-dir skal holde kurs for kommunen i november. Prosjektlederen skryter av HK-dir og Skatteetaten, som bidrar godt inn i pilotarbeidet. De har forsøkt å få med Nav i prosjektet, men tilbakemeldingen fra dem er at de ikke har kapasitet på nåværende tidspunkt og i beste fall kan stille «langt fram i tid». Piloten har som nevnt ellers dialog med Øygarden (om den digitale veiledningen) og dels Meløy, angående samarbeid med biblioteket.

Etter vår vurdering har Ulstein fått mye ut av piloten gjennom å konsentrere seg om lokalt utviklingsarbeid og samarbeid med biblioteket. I fortsettelsen anbefaler vi at de videreutvikler rolle- og ansvarsfordeling med biblioteket, vurderer hvorvidt gruppetilnærmingen i Senior smart fungerer og fortsetter bidraget inn i arbeidet med opplæringspakken til veiledere.

3.2 Vanylven



I Vanylven har hovedfokus den siste tiden vært ombygging og innflytting i nærtjenestesenteret. Nærtjenestesenteret hadde offisiell åpning 27. oktober og ligger i kommunens kjøpesenter. På åpningen kom det rundt 50 besøkende, og det er mye interesse og nysgjerrighet blant kommunens innbyggere rundt hva nærtjenestesenteret vil bli. Kommunen er opptatt av å fremstå åpne, tilgjengelige og profesjonelle overfor innbyggerne. Nærtjenestesenteret er derfor utformet på en gjennomført og estetisk tiltalende måte, slik at folk føler seg tatt på alvor og møtt på en skikkelig måte. Videre er det bevisst at det står «Vanylven» og ikke «Vanylven kommune» ved inngangen. Det skal også stå «Nærtjenestesenteret» på veggen.



Bilde 1: Fra åpningen av nærtjenestesenteret. Fotograf: Helle Frogner, Helle Frogner Photography.

Senteret er bygget for 15 godkjente arbeidsplasser. Tre av de ansatte i kommunen vil bytte på å sitte i front for å møte innbyggerne og gi veiledning. Senteret vil være åpent fra 09:00-15:00, fra mandag til fredag. Kombinert med dette stenger kommunen én etasje i Rådhuset. Kommunedirektøren har arbeidet fra nærtjenestesenteret i kjøpesenteret siden 17. oktober. Det er mulig å flytte flere kommunalt ansatte til nærtjenestesenteret. Det avhenger av hvor mange som ønsker å sitte der. Prosjektleder forteller at det neste halve året vil innebære utprøving og å komme ordentlig på plass i nærtjenestesenteret. Dette innebærer blant annet innkjøp av møbler og teknisk utstyr samt arbeid med å markedsføre tilbudet i nærtjenestesenteret.



Bilde 2: Fra åpningen av nærtjenestesenteret. Fotograf: Helle Frogner, Helle Frogner Photography.

Piloten har fram til nå arbeidet med å utvikle en bookingløsning for innbyggerne, slik at de kan reserve time for veiledning. Løsningen er testet og tilbakemeldingene har vært gode. Piloten jobber som del av dette med å utvikle og teste verktøyet «SNakkAI». Dersom innbyggerne trenger bistand innenfor byggesak, bookes det ved hjelp av verktøyet time for veiledning.

Kommunen viser til at de har erfaring med å være langt framme på digitale løsninger, og at flere tiltak er iverksatt tidligere. Blant annet er Vanylven den eneste kommunen som benytter sanntidsrapportering. Arbeidet gjennom piloten skal bidra til å styrke kommunens helhetlige digitaliseringsarbeid.

Prosjektleder er opptatt av at det skal være tydelig og konkret hva senteret kan tilby. De skal derfor utforme en smørbrøddliste med informasjon, med punkter som «nærtjenestesenteret kan hjelpe deg med å scanne kontrakten din» og «nærtjenestesenteret kan hjelpe deg med å lage reiseregning». Smørbrøddlisten vil justeres og bygges ut etter hvert som senteret får erfaring. Nærtjenestesenteret vil også prioritere hjelp til flyktninger, som å booke avtale hos Flyktninghjelpen og oversette brev og mailer.

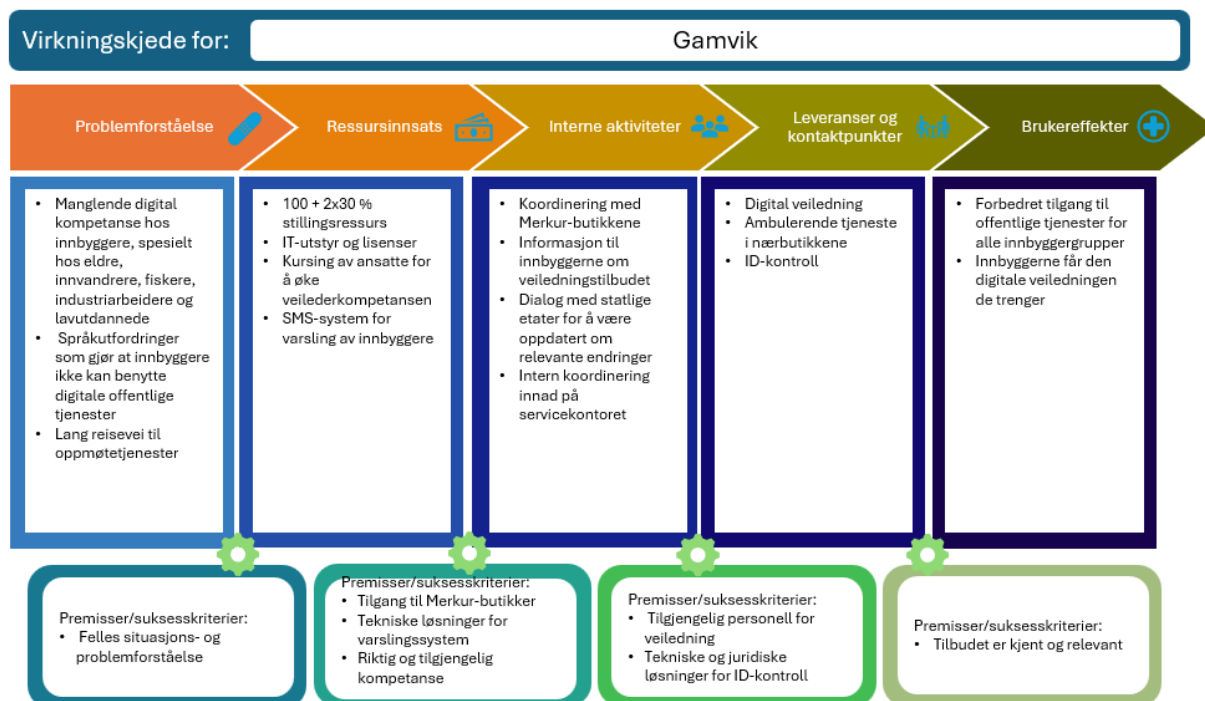
Prosjektleder er tilsvarende opptatt av å konkretisere hva den digitale veiledningen består av, slik at folk forstår det. I forbindelse med den digitale veiledningen skal kommunen ha en workshop sammen med HK-dir i Ulsteinvik.

I søknaden vises det til at kommunen utover Nav (som også er lokalisert i kjøpesenteret, vegg i vegg), ønsker samarbeid med Skatteetaten og Statens Vegvesen om teoriprøve. Så langt har de kun lyktes med å etablere et samarbeid med Skatteetaten, som de opplever som veldig hjelpsomme og fremoverlente. De skryter spesielt av videoforelesningene og mener Nav burde arbeide på samme måte, dersom de kobles på arbeidet. Nærtjenestesenteret skal nå i gang med å teste ut videomøter sammen med Skatteetaten (se 4.3 og 5.1 for mer utfyllende beskrivelse). Prosjektleder viser til at de på sikt også ønsker seg samarbeid om webmøter med andre etater som Bufdir og familiekontoret, men at dette blir enklere hvis de først får testet løsningene i samarbeid med én etat (Skatteetaten). Foreløpig har de derfor ikke kontaktet andre tjenester. Lokalt politi er imidlertid påkoblet, og de er positive til samarbeid. Prosjektleder forteller at de følger med på framdriften i Meløy og Tokke rundt teoriprøve, men at det for dem foreløpig er andre ting som er viktigere.

Prosjektleder forteller at de har hatt utfordringer med at flere ansatte i kommunen har vært spørrende og til dels kritiske til nærtjenestesenteret. Kommunen har vært gjennom store omstruktureringer våren 2025, og summen av endringer har vært stor. Piloten har brukt organisasjonspsykologer, og prosjektleder forteller at bildet nå har snudd. Flere av dem som tidligere var skeptiske ønsker nå å sitte på nærtjenestesenteret. Hun forteller at man bare på noen dager (siden senteret åpnet) merker positive effekter av å sitte samlet. Dette oppleves å bryte ned siloer og hierarkier mellom folk og sektorer. På sikt er målet med senteret også å avlaste saksbehandlerne. Gjennom veiledningen kan spørsmål løses på lavere nivå. Dette vil gi saksbehandlere færre uforutsette henvendelser og mer forutsigbar og effektiv arbeidstid.

Nærtjenestesenteret i Vanylven inngår etter vår vurdering som en del av et større omstillingsarbeid i kommunen. Vi anbefaler at piloten fortsetter å utforske samspillet med resten av kommuneadministrasjonen og hvordan kommunen kan komme tettere på innbyggerne. Prosjektleders spisskompetanse innenfor kommunikasjon og design bør også utnyttes videre, også til glede for de andre pilotkommunene.

3.3 Gamvik



Piloten i Gamvik fikk ny prosjektleder i midten av september. Nåværende prosjektleder forteller at det hadde skjedd lite i piloten fram til da, utover noe opplæring av ansatte innenfor digital veiledning. Kommunen skal flytte store deler av prosjektlederkostnaden i kommunebudsjettet til kjøp av utstyr. Piloten jobber nå med innkjøp av nødvendig utstyr fram mot budsjettfrist i desember. Ellers har IT-konsulenten som er involvert i piloten etablert dialog med Øygarden for å høre mer om deres digitale løsninger. Piloten samarbeider også med Lebesby om mulighetene for felles opplæring av ansatte. Hovedprioriteten for piloten er (fortsett) å øke befolkningens digitale kompetanse. Prosjektleder forteller at han har størst tro på pilotens digitale spor, og i hovedsak én-til-én-veiledning. De er imidlertid åpne for å kunne gi noe veiledning i grupper, for eksempel om nye nettsider, skjema og løsninger hos de statlige etatene.

Søknaden til Gamvik var orientert rundt utvikling og utprøving av digital veiledning. De skisserte ikke spesifikke etater og tjenester, men hadde fokus på å lære befolkningen å bruke de offentlige digitale tjenestene de har behov for. Piloten har nå besluttet at de ikke vil veilede innenfor tjenesteområdet til Nav, da dette krever for spesifikk kompetanse. På den annen side har piloten erfart at pasientreiser kan være en nyttig kompetanse inn i nærtjenestesenteret. Innbyggerne har spesielt behov for veiledning rundt reiseregninger i forbindelse med pasientreisene. Dette er derfor et spor som utforskes.

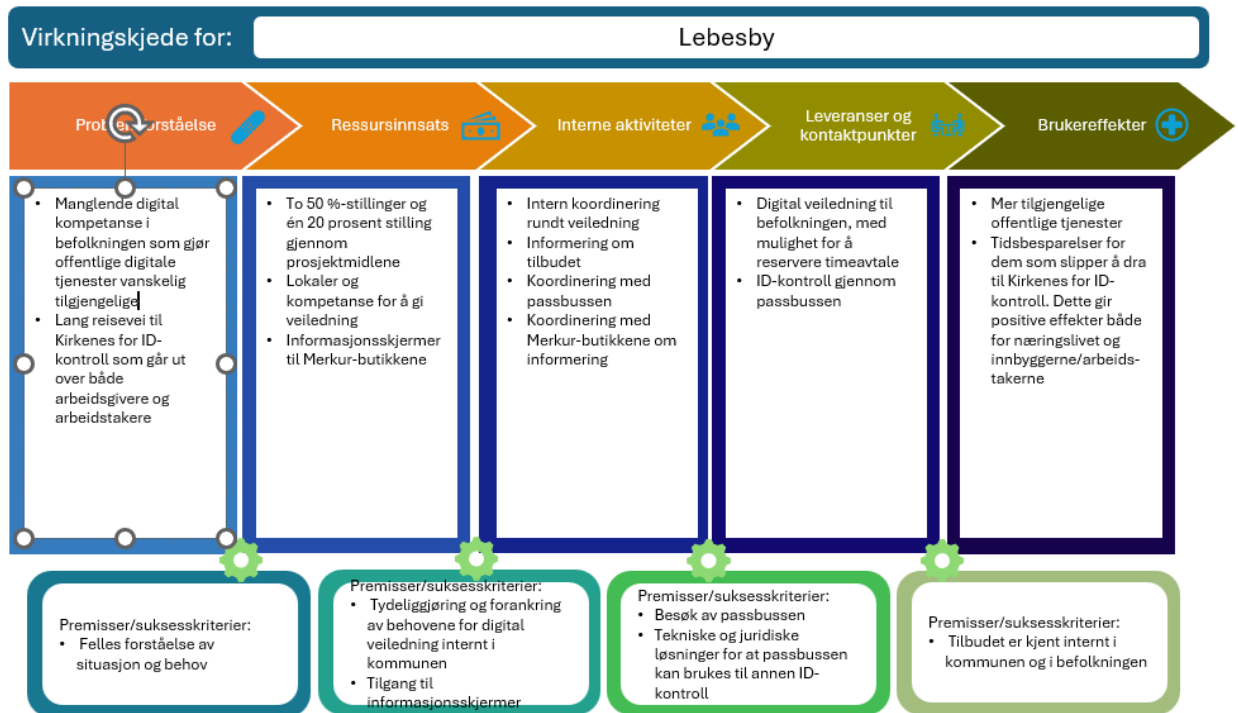
Piloten forteller at de lenge har arbeidet med utvikling av nærbutikker, blant annet gjennom Merkur-programmet. Kommunen benytter Merkur-butikkens informasjonsskjermer og besøks-PC-er for å veilede og hjelpe innbyggere, og den ene Merkur-butikken er en såkalt beredskapsbutikk. Piloten skal videreutvikle dette tilbudet gjennom å tilby ambulerende tjeneste på nærbutikkene. Innbyggerne vil få mulighet til å booke veiledning. Det vil også sendes ut en SMS god tid i forveien hvor innbyggerne blir bedt om å beskrive sine behov, slik at kommunen kan planlegge veiledningen.

Oppmerksomheten om de statlige publikumstjenestene er tonet ned i piloten i Gamvik kommune. Det arbeides ikke lenger med å få etablert teoriprøve for bil. Dette skyldes at Lakselv trafikkstasjon trues med nedleggelse. Selv om trafikkstasjonen ligger tre og en halv times reisevei unna, har Gamvik i samråd med Lebesby blitt enige om å ikke ta ressurser fra trafikkstasjonen gjennom å skulle tilby teoriprøve lokalt. Gamvik mangler også budsjettmessig handlingsrom for de nødvendige ombyggingene teoriprøve ville krevd. Videre har samarbeidet med Statens vegvesen vært krevende. Piloten jobber derimot opp mot politiet, Politidirektoratet og passbussen, for å undersøke mulighetene for bruk av passbussen for ID-kontroll. Her har de etablert dialog med Lebesby.

Gamvik planlegger å bygge om servicekontoret på Rådhuset og har i den forbindelse dialog med KDD. Piloten ønsker å bruke noen av tilskuddsmidlene til denne ombyggingen. Kommunen ser behov for et lydtett og skjermet rom for veiledning innenfor blant annet helse- og omsorgstjenester.

Etter vår vurdering bør piloten i Gamvik konsentrere seg om få mål i det resterende året av piloten. Det mest nærliggende er å knytte seg tett opp mot Lebesbys arbeid med ID-tjenester og Merkur-butikker. Her kan piloten utnytte en utviklingsorientert Merkur-butikk i Gamvik. Gamvik kommune kan også vektlegge verdiskapingsperspektivet i tilgangen til oppmøtetjenester.

3.4 Lebesby



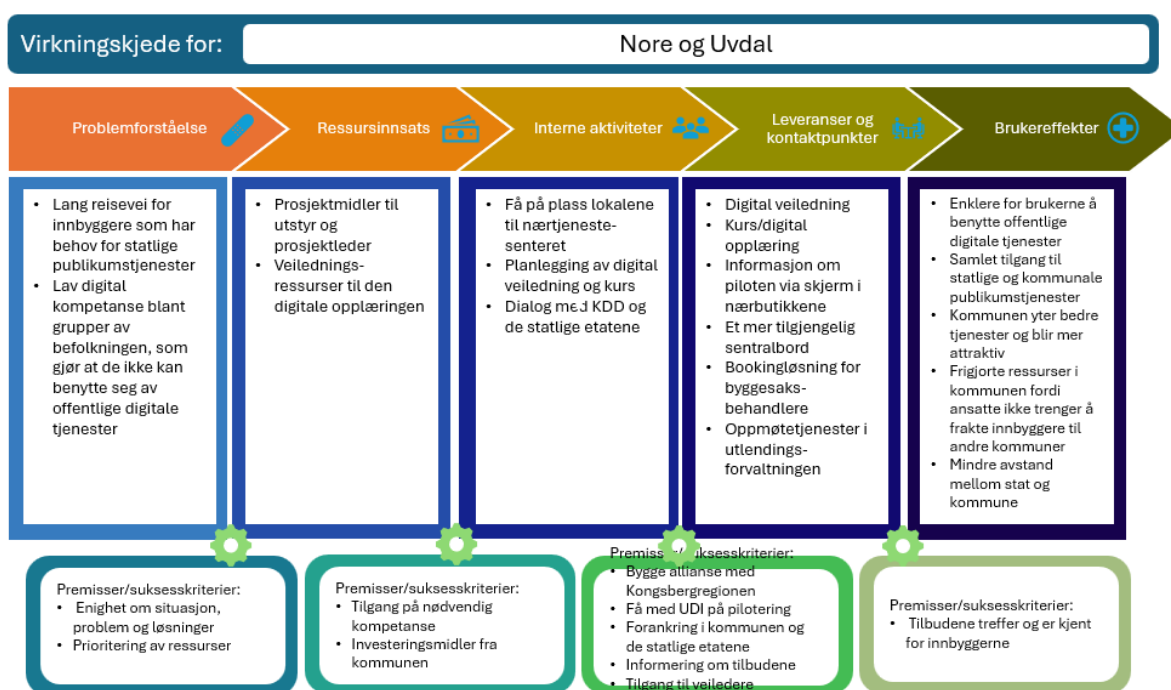
I Lebesby har de tatt opp pilotarbeidet igjen, etter en periode med stillstand på grunn av stortingsvalget. Prosjektleder forteller at samlingen i Øygarden ga ny inspirasjon. Hovedfokus framover er å arbeide med informering og markedsføring av piloten og med å bygge opp veiledningskompetanse internt. Piloten jobber også med å utvikle en løsning for at innbyggere kan bestille time til veiledning. Angående markedsføringen skal piloten benytte Merkur-butikkene for informasjonsspredning, ved hjelp av informasjonsskjermer i butikkene. De er i kontakt med Nore og Uvdal for å høre hvordan de har gjort det med sine informasjonsskjermer. Framover skal de bestille skjermer og undersøke detaljene rundt regulering og bruk av dem.

Piloten har et stort ønske om å benytte passbussen til annen ID-kontroll. Som Lebesby godt beskrev i søknaden, opplever både innbyggere og næringsliv store utfordringer knyttet til lang reisevei for enkelte ID-tjenester. Prosjektleder forteller at det er vanskelig å gi eksakte tall for kommunens behov, men at fiskerinæringen har rundt 20 nye ansatte årlig. Disse trenger ulike oppmøtetjenester. Minst like mange har behov for fornyelse av oppholdstillatelsen hvert andre år. Arbeidsgiverne forteller om svært lange og tidvis kronglete reiseturer. Ikke alle de ansatte har bil eller råd til å fly. Noen arbeidsgivere tilbyr seg derfor å kjøre dem til Kirkenes. Det medfører over ni timer i bil for en ID-sjekk som ifølge intervjudeltaker tar om lag ett minutt. Disse reisene er veldig ressurskrevende for arbeidsgiver og ansatt, og piloten vil derfor ikke gi opp håpet om lokal ID-kontroll.

Kommunen har vært i dialog med lokalt politi, som forteller at de har både kapasitet og ønske om å bidra. De får derimot beskjed fra sentralt hold om at de ikke har lov til å dele informasjon med passbussen eller få innsyn i deres systemer. Piloten jobber nå med å komme i kontakt med noen i staten som har beslutningsmyndighet, slik at de kan få klarhet rundt regelverket for informasjonsutveksling med passbussen. I denne forbindelse opplever de KDD som hjelpeløse. Det er spesielt deltakelse i møter som KDD arrangerer, som gir piloten verdi. Her får de blant annet kontaktinformasjonen til relevante personer.

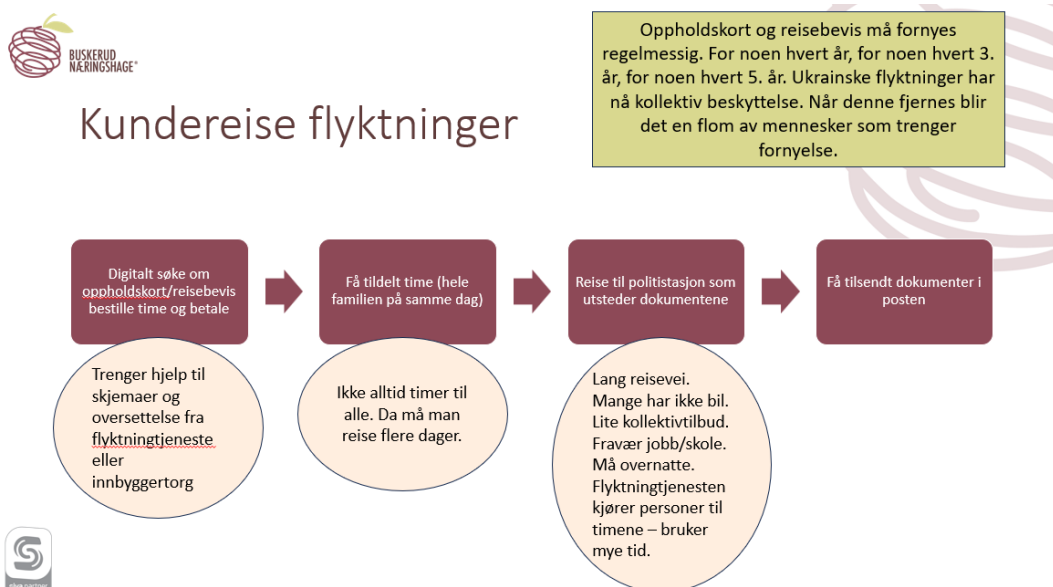
Etter vår vurdering har Lebesby gjennomført et grundig arbeid opp mot både passbussens tjenester og Merkur-butikken som informasjonspunkt. Begge deler bør fortsette, gjerne i lag med piloten i Gamvik. Dersom muligheten byr seg, bør Lebesby ta en lederrolle i arbeidet med å utvikle «passbussen 2.0».

3.5 Nore og Uvdal



Søknaden fra Nore og Uvdal kommune tok sikte på å etablere et nærtjenestesenter som kan samle statlige tjenester som pass, førerkort, skattekort for utenlandsarbeidere, reisebevis og oppholdskort. Digital veiledning skulle inngå som en del av dette tilbudet. Piloten har lenge strevd med å få med seg de statlige etatene. Dialogen med Statens vegvesen har ikke gitt resultater. Piloten har derfor nedtonet fokuset på førerkort.

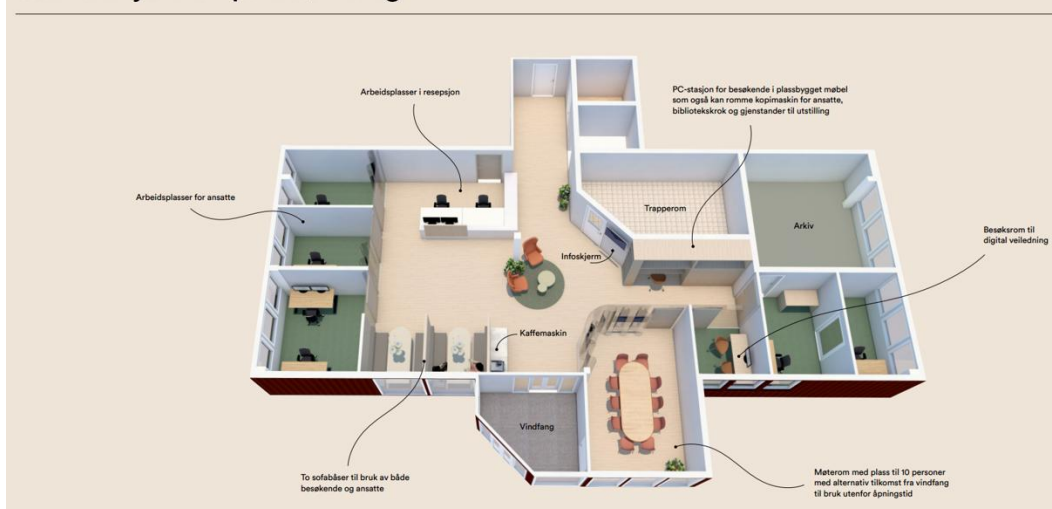
De jobber fortsatt med å undersøke mulighetene for lokal ID-kontroll. Politiet avsto kommunens ønske om samarbeid. Prosjektleder henvendte seg derfor til UDI, som de fortsatt håper å få med på pilotering av oppmøtetjenester i utlendingsforvaltningen. Dette kan om mulig (og ønskelig) skje i samråd med Digdir, som har behov for å pilotere sine løsninger for identifisering. Her har også Nasjonalt ID-senter vært involvert i dialogen. Prosjektleder skryter av Digdirs innsats i piloten. Kontaktpersonen der beskrives som løsningsorientert og forstår distriktskommuner. Utfordringen er at Digdir ikke kan beslutte uttesting. Om piloteringen skal la seg gjennomføre må UDI ta eierskap til prosjektet. Nore og Uvdal skal ha et nytt møte med UDI i november, sammen med KDD, Digdir, Lebesby og Nasjonalt ID-senter, og håper møtet kan føre dem videre. Prosjektleder skryter av KDD og opplever at hun får god respons på ulike initiativer.



Figur 1: Illustrasjon av flyktningers kundereise i forbindelse med fornyelse av oppholdskort og reisebevis. Hentet fra Nore og Uvdals presentasjon på samlingen i Øygarden.

Kommunen jobber fortsatt med å pusse opp første etasje i kommunehuset for å klargjøre nærtjenestesenteret. Kommunen har hatt en workshop om utformingen av kommunehuset og har fått en arkitekt til å tegne skisser. Nå er det likevel usikkert om kommunen har råd til å bevilge penger til oppussingen.

Illustrasjon av planløsning



Figur 2: Illustrasjon av planløsning for nærtjenestesenteret. Hentet fra Nore og Uvdals presentasjon på samlingen i Øygarden.

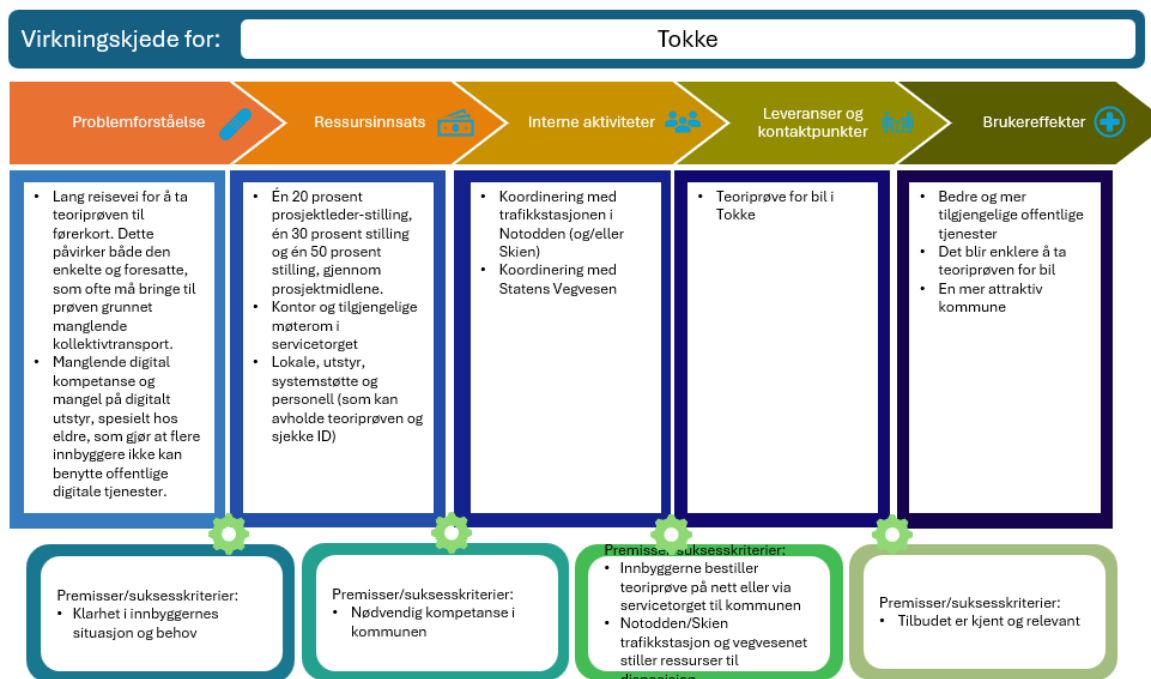
Piloten jobber som planlagt med digital veiledning av innbyggere på biblioteket, men strever med å skaffe veiledere. Prosjektleder forteller at det har vært vanskelig å få de ansatte i kommunen til å omstille seg. Piloten skal derfor sende syv ansatte i kommunen på service- og tjenestekonferansen i Bergen. De har i to uker forsøkt å bruke tre ungdomsskoleelever til veiledning, som del av faget «Innsats for andre». Ungdommene veileder innbyggere under oppsyn av en bibliotekansatt. Piloten har også forsøkt å bruke pensjonister og frivillige til veiledning, men får dem ikke til å forplikte seg. De planlegger et besøk til Pensjonistforeningen, for å forsøke å rekruttere veiledningsressurser. Skatteetaten deltok på et møte om skattemelding, men møtet hadde labert oppmøte. Piloten har utover dette hatt to samlinger for å øke innbyggernes digitale kompetanse. Temaene har vært bruk av HelseNorge og nettbank. De planlegger nå en tredje samling om nettvett.

Fordi ting ikke har gått som ønsket på det statlige publikumstjenesteområdet, har piloten også arbeidet på andre områder, utover det de skisserte i søknaden. I samarbeid med det lokale næringssselskapet har de fått på plass informasjonsskjermer i alle nærbutikker. Disse jobber de nå for å samkjøre med kommunens systemer. Ellers har piloten etablert en bookingløsning for byggesaksbehandlere og jobber med andre effektiviseringstiltak, blant annet tastevalg for sentralbordet, som inngår i en fellesløsning med nabokommunene Rollag og Flesberg.

Nore og Uvdal bidrar etter vår vurdering med mye inn i piloten som helhet. Som initiativtaker og arrangør av nærtjenestekaffe-møtene, og som bidragsyter i arbeidet med opplæringspakke, er prosjektleder i Nore og Uvdal en drivkraft som skaper ringer i vannet. Framover bør arbeidet med UDI og en mer smidig brukerreise for flyktninger

prioriteres. Løsningene som piloten har skissert rundt organisering av oppholdskort og reisebevis framstår effektive og kostnadssparende. Nore og Uvdal bør også være med i et eventuelt utviklingsarbeid for «passbuss 2.0».

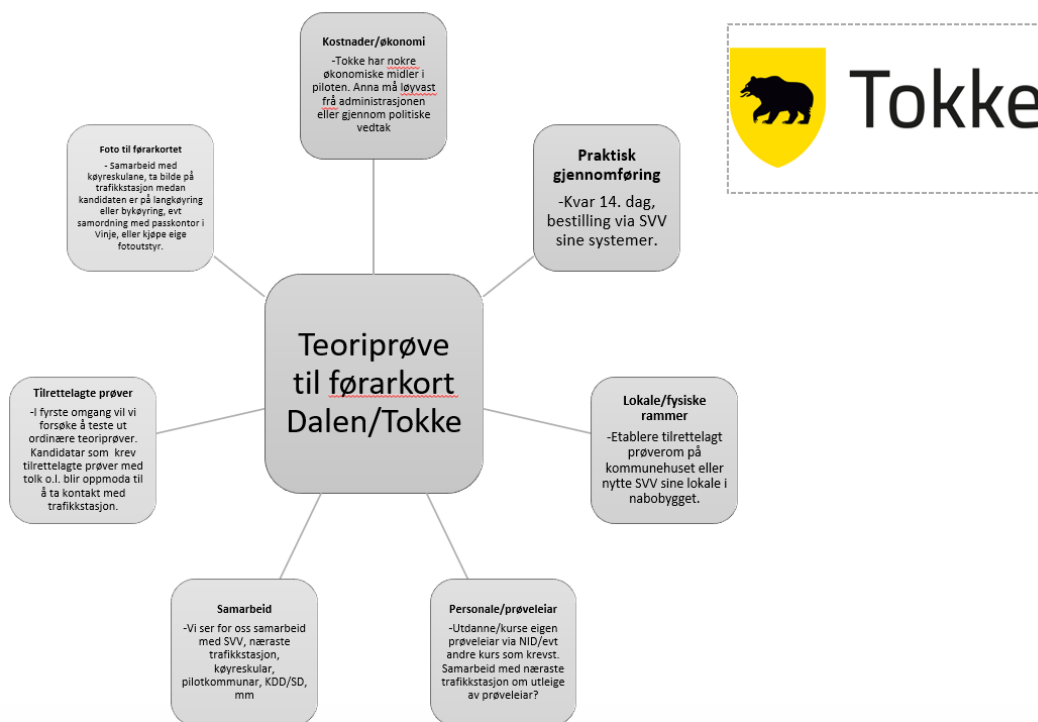
3.6 Tokke



Piloten forteller at de henger etter fordi de ansatte prosjektleder først på nyåret. Etter planen skulle nærtjenestesenteret nå vært på plass og i drift fra januar 2026. Prosjektlederen omtaler det som et åpent spørsmål hva piloten i realiteten kommer til å få til, selv om de på noen områder er i rute. Det vises også til at den økonomiske situasjonen i kommunen nå er mye dårligere enn den var på søknadstidspunktet. I det foreløpige budsjettforslaget ligger det inne et forslag om å kutte midlene til prosjektlederstillingen. Det påvirker gjennomføringen.

For Tokke er det aller viktigst å få på plass teoriprøve for bil. I søknaden skisserte Tokke også ønske om lokal ID-kontroll og utstedelse av D-nummer, men deres hovedfokus er nå teoriprøve. Prosjektleder viser til at dette var hele grunnlaget for søknaden deres. Fordi den praktiske oppkjøringen i Tokke er under press, ville det styrket kommunen om de også fikk mulighet til å arrangere teoriprøve lokalt. Ønsket er at ressurspersoner fra Statens vegvesen kommer til Tokke for å avholde teoriprøve i deres lokaler i Dalen. Alternativt kan kommunen få opplæring av vegvesenet slik at de selv kan avholde prøven. Dersom kommunen ender opp med å gjennomføre teoriprøven selv, må lokasjon

for gjennomføring av prøven vurderes nærmere, slik at stedet oppfyller vegvesenet sine krav.



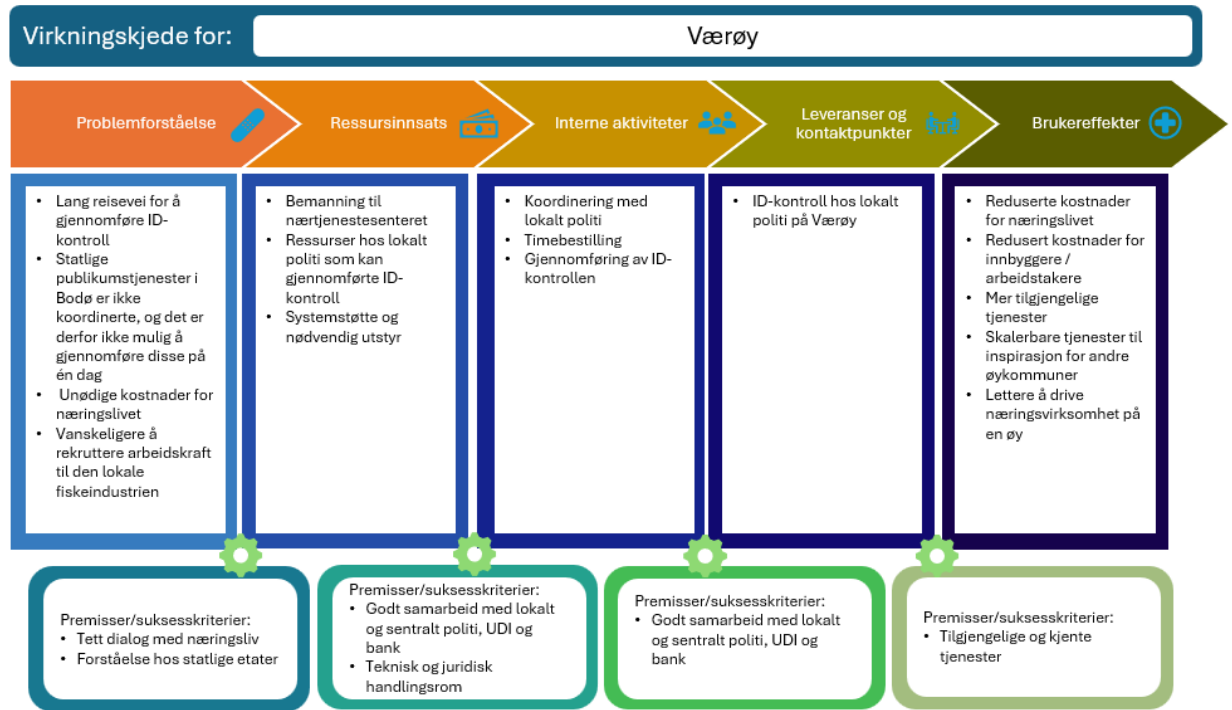
Figur 2: Plan for gjennomføring av teoriprøve. Hentet fra Tokkes presentasjon på Øygarden.

Tokke forsøker å få til et samarbeid med Notodden og/eller Skien trafikkstasjon om gjennomføring av teoriprøve i Tokke. Notodden er foreløpig lite samarbeidsvillige og viser til at de ikke får lov av Vegvesenet sentralt til å bistå Tokke. Her trengs det en avklaring for å komme videre. Tokke opplever KDD som hjelpsomme og positive, og prosjektleder opplever at de gjør hva de kan innenfor sitt handlingsrom.

Piloten har også forsøkt å påvirke politisk på regionalt og nasjonalt nivå. Prosjektledelsen har et omfattende politisk nettverk og bruker dette for å få oppmerksomhet rundt vanskene som piloten har støtt på. Det er sendt «pitcher» til en rekke folkevalgte, og det har også vært oppslag i lokalmedia med profilerte politikere samt leserinnlegg.

Etter vår vurdering har Tokke klart å prioritere egen innsats rundt teoriprøve førerkort, og kommunen har sammen med Meløy blitt den drivende kraften på området. Tokke vektlegger politisk påvirkningsarbeid, noe som framstår fornuftig ut fra nettverk og ressurser. Vi anbefaler at kommunen fortsetter i samme spor. Det bør også være mulig å se arbeidet i sammenheng med bygdevekstavtalen i Vest-Telemark.

3.7 Værøy



I Værøy har arbeidet med piloten stagnert. Prosjektleder forteller at det er lite å rapportere. Det har ikke skjedd noe siden juni, da Skatteetaten og KDD besøkte kommunen og lokalt næringsliv. I søknaden beskrev Værøy (sammen med Røst, Flakstad og Moskenes) utfordringene knyttet til lange reiseavstander for innbyggerne, særlig i forbindelse med personlige møter hos politiet, Skatteetaten og banker, for utenlandske arbeidere som trenger ID-kontroll, registrering og åpning av bankkonto. Innbyggerne må i dag reise til Bodø for å få utført disse tjenestene.

Piloten er frustrert over at de foreløpig ikke får teste noe av det de ønsker. De viser i den forbindelse til egen søknad, og at denne synliggjør et helt annet ambisjonsnivå enn det man på nåværende tidspunkt arbeider med. Ikke minst handler dette om å redusere antall reiser innbyggere og ansatte i fiskerinæringen må ta til Bodø. Dialogen rundt BankID har fislet ut. Piloten har fortsatt dialog med Skatteetaten, og her førte besøket i juni til at næringslivet i kommunen fikk en kontaktperson og mulighet for tjenester i Bodø ut over ordinær åpningstid. Næringslivet ble også klar over at det ikke lenger var nødvendig å møte hos politiet for EØS-registrering.

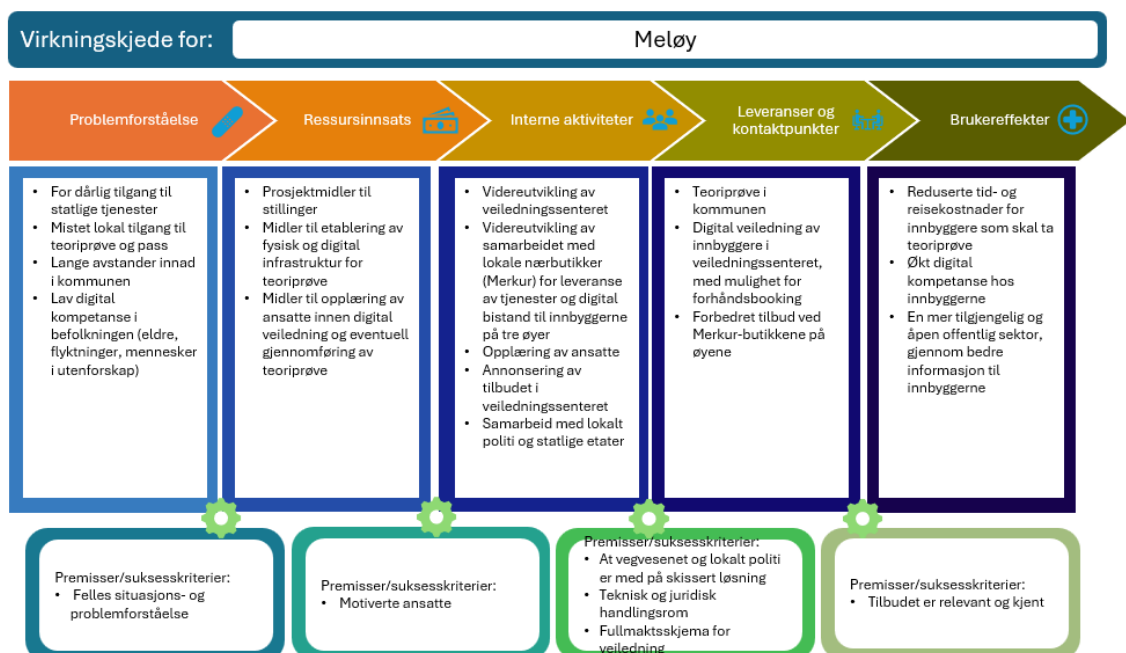
Mulighetene for bruk av passbuss til andre ID-tjenester har også vært diskutert, men også her har progresjonen vært begrenset. Prosjektleder utformer nå et brev til fiskeriministeren som beskriver ønsker, utfordringer og status for pilotarbeidet. Målet med brevet er å få skriftliggjort avslaget fra staten, dersom det er slik at etatene ikke kan

bistå i pilotarbeidet. Da planlegger Værøy å ta saken videre med politikerne. Det er også noe ulike behov i kommunene som samarbeider om piloten (Røst, Moskenes og Flakstad), noe som utfordrer samarbeid og prioritering i piloten.

I søknaden skrev Værøy også at de ønsker å forebygge digitalt utenforskap ved å tilby digital bistand, både for eldre og for innflyttere som har språkutfordringer. Målet var å tilby både individuell veiledning på servicetorget og felles kurs for innbyggerne i de fire kommunene. Prosjektleder forteller at kommunen allerede tilbyr mye digital veiledning via servicetorget. Det gjorde de også før piloteringen. Værøy rigger seg nå for å gå videre med digital veiledning og kursing. Blant annet er Moskenes interessert i pilotens digitale spor. Værøy vurderer å anskaffe skjermer for den digitale veiledningen og er i dialog med Skatteetaten om dette.

Etter vår vurdering bør Værøy avklare samarbeidet med Røst, Moskenes og Flakstad. Øy-kommunene og fastlandskommunene kan ha ulike interesser i pilotarbeidet. I tillegg bør Værøy vurdere om et samarbeid med Lebesby og Gamvik kan hjelpe på framdriften. Det politiske arbeidet som Værøy har startet, kan med fordel koordineres med disse kommunene.

3.8 Meløy



Piloten arbeider nå med ombygging av første etasje i veiledningssenteret. I den forbindelse har de også arbeidet med sikkerhetsrutiner. Piloten har kartlagt innbyggernes behov for tjenester og veiledning, og de har jobbet med kompetanseheving av ansatte som

skal gi digital veiledning. Kommunen har fulgt opplæringstilbudet som er gitt gjennom piloten. Utover dette har de ikke gjort noe nytt på det digitale veiledningsområdet. De tre som gir veiledning i senteret gjorde også det før piloten. Veiledningen vil gis i senteret fremfor på biblioteket, primært på grunn av bibliotekets begrensede åpningstider. Biblioteket har imidlertid skriver og publikums-PC som kan benyttes. Dersom innbyggerne har behov for mer veiledning, henvises de til veiledningssenteret. Den største utfordringen knyttet til veiledningen er GDPR. Gruppen som jobber med det digitale introduksjonsprogrammet, utvikler for tiden et samtykkeskjema/fullmaktsskjema.

Den digitale veiledningen har vært diskutert i kommunens ungdoms- og eldreråd. Rådene viste til at det allerede tilbys mye digital veiledning, i grupper. Erfaringen med felles kursing er imidlertid dårlig. Piloten har derfor landet på å tilby veiledningen individuelt. Kommunen er opptatt av at veiledningen som gis gjennom piloten ikke skal overlappe med tilbudene som allerede eksisterer, for eksempel i regi av Pensjonistforeningen. Når ombyggingen av veiledningssenteret er ferdig, vil piloten informere innbyggerne om muligheten for å bestille time for enkel digital veiledning.

Prosjektleder viser til at Nav-kontoret i kommunen stadig blir mindre tilgjengelig og at dette er noe innbyggerne opplever som negativt. De har likevel landet på at det er lite hensiktsmessig at andre kommunale ansatte skal veilede i Navs tjenester, da dette vil kreve for mye opplæring.

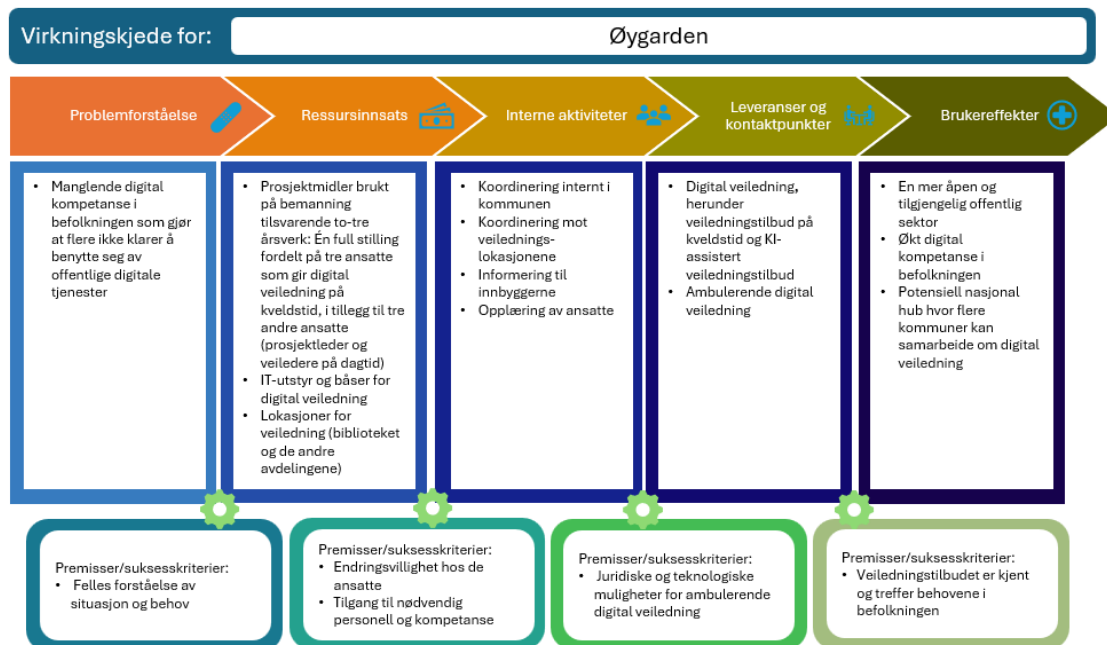
Som søknaden til Meløy viser, er kommunen primært opptatt av å forbedre innbyggernes tilgang til tjenester som bildetaking, ID-kort og teoriprøve for førerkort. Prosjektet har møtt flere hindringer her, men har likevel ikke gitt opp. Piloten er nå mest opptatt av å få tilbake teoriprøven for bil, som de mistet i 2023. De ønsker også å få tilbake muligheten for lokal utstedelse av pass, som kommunen ble fratatt i 2019. I det nye politihuset på Meløy, var passkontor opprinnelig tegnet inn. Nå er det imidlertid usikkert om passkontor vil inngå i det nye politihuset.

Når det gjelder teoriprøve for bil, sendte piloten i august et forslag til løsning til vegvesenet, i samråd med lokalt politi. På tross av purring, den siste datert 5. oktober, har de ikke fått annet svar enn at forslaget er til avklaring hos vegvesenets jurister. Prosjektleder forteller at den største utfordringen i arbeidet er å komme i kontakt med statlige aktører med beslutningsmyndighet.

Kommunen videreutvikler bistanden gjennom Merkur-butikkene som del av piloten.

Etter vår vurdering er Meløy sammen med Tokke pådrivere for å få til uttesting av desentralisert teoriprøve for førerkort. Meløy har valgt en noe annerledes modell, og her har de lagt ned en betydelig innsats. Dette arbeidet bør fortsette. Meløy jobber også med veiledning, et arbeid som trolig vil få mer fart når ombyggingen på rådhuset er ferdig.

3.9 Øygarden



I Øygarden har piloten i stor grad holdt seg til planen. Et av hovedmålene for piloten har vært å tilby digital opplæring til alle ansatte. Todagens kurs i digital veiledning for alle kommunens medarbeidere er gjennomført. Kursene har i mindre grad vært orientert om innholdet i tjenestene, men fokusert på pedagogiske aspekter og det å gi god og tilpasset hjelp «i øyeblikket». Piloten har liten tro på veiledning i grupper og vil derfor tilby veiledningen utelukkende én-til-én. Prosjektleder forteller at de bistår 10-15 innbyggere i uken. Foreløpig har ingen av dem booket time i forkant. Alle kommer innom biblioteket, hvor de ansatte hjelper dem og reserve en avtale. Prosjektleder forteller om stor aktivitet i biblioteket.

I søknaden skrev Øygarden at de ønsker å tilby hjemmebesøk for digital veiledning. Dette er så langt det eneste usikre momentet i piloten. Kommunen har erfart at det er regulatoriske og tekniske barrierer som må undersøkes før de setter i gang med pilotering av hjemmebesøk. Prosjektleder viser til at det finnes andre kommuner som bygger opp egne avdelinger for digital hjemmehjelp, og at dette muligens er teknologi som også kan benyttes for den digitale hjemme-veiledningen. Øygarden skal undersøke mulige synergier framover. De vil også undersøke muligheten for samarbeid mellom kommuner om digital veiledning, da det her antas å være store effektiviseringsgevinster. Frem til mars piloterer Øygarden bruk av en KI-robot som skal trygge og bistå veilederen i rollen. KI skal med andre ord gi veilederen bedre forutsetninger for å hjelpe innbyggere, for eksempel gjennom å finne fram til et skjema på kommunens nettsider. På denne måten kan flere typer ansatte stå for veiledningen, og det blir også mindre behov for opplæring

av ansatte. Denne bruken av KI skal senere evalueres og vurderes implementert i daglig drift.

Piloten viser til noen utfordringer med å få med seg alle de ansatte til å gi den digitale veiledningen. Prosjektleder forteller om litt endringsmotstand fra enkelte, eksempelvis ansatte i biblioteket som er skeptiske til å jobbe på nye måter.

Kommunen har hatt stor nytte av den digitale grunnopplæringspakken i sin opplæring av ansatte. De skryter også av KDD, som omtales som raske og hjelpsomme, og Skatteetaten. Skatteetaten beskrives som et «profesjonelt maskineri som har forstått sin plass i samfunnet».

Piloten i Øygarden reiser også en del spørsmål som kan ha relevans for andre piloter. Først og fremst handler dette om hvilket volum som er nødvendig for å rettferdiggjøre innsatsen. Selv med om lag 40 000 innbyggere, langt over noen av de andre pilotkommunene, er Øygarden usikre på hvor stor etterspørselen etter veiledning er.

Etter vår vurdering har Øygarden tatt en lederfunksjon med tanke på nyskaping innenfor veilederrollen. Utprøving av KI for å støtte veileder og bruk av portable videosamtalebokser er grep som bør testes tilstrekkelig lenge og deretter evalueres. De portable videosamtaleboksene, eventuelt med mulighet for ID-kontroll, kan være aktuelle for flere kommuner og bør derfor vurderes i samråd med KDD. Øygarden stiller også kritiske spørsmål rundt volum, behov og framtidig teknologisk utvikling, til nytte for hele piloten.

4. KDD og andre statlige aktørers rolle i piloten

Som eiere av Pilot nærtjenestesenter skal KDD sørge for samordning av innsatser og involverte aktører, slik at skisserte løsninger kan prøves ut og vurderes. Departementet forteller at de gjør alt de kan, men at rollen kan være krevende. Dette skyldes at KDD alene ikke kan sikre ønskelig framdrift i arbeidet. Framdriften avhenger av at andre departementer og etater er med på laget. Videre var det heller ikke avklart på forhånd hva som er mulig og teknisk gjennomførbart å teste ut. KDD ønsker ikke at pilotperioden skal passere uten at noen løsninger er testet. De gjør derfor alt de kan, gjennom dialog med de andre statlige aktørene. KDD forteller også om jevnlig kontakt med kommunene.

Departementets innsats legges merke til. Gjennomgående får KDD mye skryt i denne intervjuunden, både av prosjektlederne og de statlige etatene. For eksempel forteller Digdir om jevnlig dialog og gode diskusjoner med departementet. Prosjektlederne opplever departementet som hjelpsomme og løsningsorienterte. Flere piloter uttrykker

også forståelse for at departementet ikke kan løse alt alene, men er avhengig av godt samarbeid med andre departementer og etater. Intervjudeltakerne opplever at KDD bistår dem med det de kan, og hjelpen fra departementet beskrives som nyttig. Spesielt skrytes det av tilgjengeligheten til kontaktpersonene og møtene og samlingene KDD fasiliterer.

KDD opplever selv at de fleste pilotene holder engasjementet oppe, selv om mange ikke har kommet så langt som de hadde ønsket. Departementet forteller at de har måttet avklare forventninger overfor piloter som har oppfattet av piloteringsperioden skulle bestå av uttesting av ferdig utviklede løsninger. KDD har tydeliggjort at man gjennom piloten sammen skal finne fram til aktuelle løsninger. I likhet med pilotene opplever departementet og etatene likevel at det har vokst fram en større grad av felles forståelse av situasjon og utfordringer i arbeidet. Selv om noen piloter i større grad lar seg stoppe av prosessene rundt statlige publikumstjenester, er andre mer framoverlente og selvgående, og opptatt av å utnytte sitt lokale handlingsrom i påvente av eventuelle statlige løsninger.

4.1 Teoriprøve førerkort

KDD anser det for tiden som sin viktigste prioritet å avklare mulighetene for lokal gjennomføring av teoriprøve til førerkort. Vurderingene gjøres i samråd med JD og SD. Departementet har jevnlig dialog med SD, særlig om sakene til Tokke og Meløy.

Vegvesenet opplever kommunene som utålmodige. Det forstår de godt, men viser til at etaten ikke har myndighet til å gjøre de ønskede og nødvendige avklaringene. Det er også en rekke kompliserte, juridiske vurderinger som må foretas. Her vises til Meløy sitt forslag, som betraktes som godt. Vegvesenet varsler imidlertid at de vil bruke lang tid på å svare ut dette forslaget, grunnet kompliserte juridiske vurderinger som også krever involvering fra andre statlige etater. Det vises også til ny forvaltningslov, som de oppfatter at kompliserer mulighetene for delegering av myndighet (at kommunalt ansatte skal kunne stå for gjennomføringen av prøven). Vegvesenet forstår det som at Tokke og Meløy sine forslag om at lokalt politi gjennomfører ID-sjekken i utgangspunktet er gjennomførbart, men at det gjenstår avklaringer rundt prøveledelse. Ifølge vegvesenet har det tekniske aspektet fått mest oppmerksomhet hittil, mens det forvaltningsmessige rundt lokal gjennomføring av teoriprøven framstår mer uavklart.

Intervjudeltakerne fra vegvesenet viser til at de hele tiden arbeider med fornying av teoriprøven, i lys av sin effektiviseringsstrategi. Hvorvidt man kan få til noe gjennom pilotens rammer er imidlertid uvisst. Vegvesenet har ingen konkret tidsplan for disse prosessene, men viser til at de har en arbeidsgruppe som skal legge fram sine forslag senere i høst. Dersom biometri blir en tilgjengelig og godkjent løsning, tror informantene at denne teknologien vil være mulig å ta i bruk i kommunene. Digdir viser til at de tekniske løsningene for lokal gjennomføring av teoriprøve finnes. Selv anser Digdir

teoriprøve som den enkleste løsningen å prøve ut. Det omtales som «rett fram», gitt at man blir enige om et forsvarlig nivå for kontrollering av ID.

På tross av dette er vegvesenet skeptisk til volumet rundt teoriprøve i de aktuelle kommunene. Volumet beskrives som veldig lavt, og dersom det åpnes for utprøving i pilotkommunene, ville disse blitt prøvelokasjonene med desidert færrest gjennomføringer.

Ansvars- og rollefordeling ved at kommunen selv gjennomfører teoriprøven betraktes av departementet som den største utfordringen. Spørsmålet knytter seg til hvem som formelt sett blir ansvarlig for gjennomføringen. I denne forbindelse har departementene og etatene diskutert mulighetene for bruk av forsøksloven.

4.2 Videreutvikling av passbussen

Forslaget til statsbudsjett inneholder formuleringer om nedleggelse av 14 passkontorer, og at disse skal erstattes med passbuss. Regjeringen ber politiet vurdere hvordan disse ressursene best kan benyttes (Prop. 1 S JD 2025-2026, s. 17). Pilotene har merket seg dette forslaget, og øyner håp om at en satsing på passbussene kan gi enklere tilgang til nødvendige ID-tjenester.

KDD er i dialog med JD om betydningen av statsbudsjettets formuleringer om passbuss. Departementene diskuterer i denne forbindelse mulighetene for økt tilstedeværelse av passbussen og hvorvidt dette kan tas inn som et element i piloten. De er også i dialog med UDI og har initiert dialogmøter med pilotkommunene som er opptatt av dette. Dialogmøtene skal gi en god forståelse av problemstillingene. I tillegg har KDD kontakt med Digdir og Nasjonalt ID-senter, for å kartlegge mulige løsninger som ivaretar krav til ID-sjekk.

Departementet viser til at de har fått forklart barrieren for utvidet bruk av passbussen med at pass, i motsetning til andre ID-tjenester, kan utstedes uavhengig av politidistrikt. Annen ID-kontroll må gjøres i politidistriktet innbyggeren tilhører. Det har også blitt vist til systemiske og tekniske barrierer for utvidet bruk av passbussen, samt utfordringer med bemanning i bussen. De ansatte i bussen har ikke erfaring med andre typer ID-kontroll.

På den annen side trekker KDD fram den nasjonale utredningen om ID-kontroll, som beskriver en gjennomførbar løsning for bruk av passkontorer som skrankepunkt for andre typer ID-kontroll. KDD har oppfattet passbussen som et slikt skrankepunkt. KDD har behov for avklaringer fra JD rundt muligheter og barrierer for bruk av passbussen i piloten. Departementet er ærlige på at de hadde trodd en utvidet bruk av passbussen var enklere å få til enn det viser seg å være.

KDD er åpne for en forlengelse av pilotenperioden dersom det muliggjør testing av aktuelle løsninger. Derfor skal det i løpet av kort tid avklares med de andre departementene hva som er mulig og realistisk å teste gjennom piloten. Ellers bemerkes det som positivt at både Nasjonalt ID-senter, Digdir og UDI har kommet inn som hjelpelige samarbeidspartnere.

Det er spesielt Værøy, Gamvik, Lebesby og Nore og Uvdal som ønsker å bruke passbussen til andre ID-tjenester. Digdir jobber for tiden med å slutføre anskaffelser på tekniske løsninger for ID-kontroll. De er villige til å delta i piloten og ser verdien i å få testet egne løsninger i mindre skala. For at direktoratet skal kunne bistå, trenger de å få konkretisert sine planer. Helt konkret har de behov for å få avklart hvilke tekniske løsninger som skal prøves ut på hvilke tjenester, og i hvilke kommuner. Utstyret må kjøpes inn til spesifikke formål. De har også behov for en tydelig plan på hvem som gjør hva og når de ulike aktivitetene skal foregå.

Da Værøy hadde besøk av Skatteetaten, fikk næringslivet utdelt en egen kontaktperson i etaten. Kommunen ble også forespeilet en mulig løsning for effektivisering av ID-tjenester for arbeidsinnvandrere. Næringslivet forsto i denne prosessen at de tidligere har brukt en mer tungvint framgangsmåte enn nødvendig: Det er ikke lenger et krav at nyankomne må møte opp hos politiet for å få registreringsbevis når de er EØS-borgere. De kan registrere seg i forkant. Skatteetaten har nå gitt dem tilgang til nødvendige tjenester i Bodø utenfor ordinær åpningstid.

4.3 Veiledning i digitale tjenester

Skatteetaten og HK-dir får mye skryt av pilotene for deres bidrag inn i den digitale veiledningen og opplæringen. HK-dir har vært på tilbudssiden og tatt stort ansvar for å utvikle et opplæringsprogram som får mye skryt både av piloter og statlige etater. De samarbeider med Ulstein og Nore og Uvdal om den digitale grunnopplæringspakken for veiledere. Opplæringspakken omtales av flere som et av de viktigste grepene i piloten. Målet er at denne skal utvikles til en nasjonal, digital plattform. Slik HK-dir vurderer det, ligger en av pilotens største suksessmuligheter i å styrke den digitale veiledningen lokalt – hjelpe de ansatte i kommunen til å veilede innbyggere med digitale tjenester.

Også KDD snakker varmt om den digitale opplæringspakken, som de oppfatter at kommunene har god nytte av. Departementet tror opplæringspakken er noe kommuner også utover piloten, kan ta i bruk. Det vises ellers til Vanylven som sammen med Skatteetaten skal teste ut at innbyggere kan komme til nærtjenestesenteret og booke et digitalt møte med Skatteetaten. KDD mener denne løsningen har potensial for skalering til andre etater og kommuner. Departementet har ikke hørt noe fra Nav siden sist, da de kommuniserte at de skulle gjøre en intern avklaring av sitt bidrag i pilotarbeidet. Da vi kontaktet dem i forbindelse med denne rapporten, fikk vi samme svar.

Skatteetaten er opptatt av hvordan de kan jobbe sammen med kommunene for å nå etatens mål og kanalstrategi. De er for eksempel opptatt av hvordan kommunene kan nå ut til grupper av befolkningen de ikke når selv. Skatteetaten ønsker at de som kan, i størst mulig grad benytter seg av deres digitale tjenester. Samtidig er de opptatt av å prioritere ressurser på dem som i størst grad trenger veiledning ansikt-til-ansikt. Intervjudeltakerne viser til at de gjerne reiser ut for ID-kontroller om omfanget er stort nok. Erfaringene er derimot at det ofte ikke er det, og at besøkene dermed ikke er lønnsomme for etaten. Intervjudeltakerne fra etaten anslår at det bør være minst 20 personer som trenger ID samtidig, for at Skatteetaten skal kunne reise ut.

Skatteetaten er klare på at det er videoveiledning som er veien å gå. Etaten erfarer at de fleste henvendelser kan løses via telefon. De få som har behov for fysisk oppmøte kan få videoveiledning. Skatteetaten tror det på dette området er potensiale for flere kommuner til å slå sammen sine ressurser. Her vises til Vanylven, hvor det er startet et samarbeid om videoveiledning. Innbyggere skal snart kunne komme til servicekontoret og få individuell veiledning med Skatteetaten. Et viktig aspekt ved dette er også at veileder bistår innbyggeren med pålogging og eventuell teknisk hjelp underveis. Dette betraktes som en mulig skalerbar løsning. Det vises også til Øygarden, som i likhet med flere andre norske kommuner har kommet langt innen digital veiledning.

Som en del av egen kanalstrategi skal Skatteetaten framover teste veiledning via video fra skattekontorene. Dette vil for eksempel være aktuelt for lokale skattekontorer med mindre personell og kompetanse. De vil starte med kommunene hvor det antas å være størst behov og hvor de allerede har etablerte samarbeid, som Vanylven, Lebesby, Gamvik og Meløy. Skatteetaten ønsker etter hvert å utvikle materiell på nettsidene sine – en «hjelp til selvhjelp», da de tror mange kommuner kan ha nytte av dette. Eksempler på slike problemstillinger, som de kommunalt ansatte kan læres opp i, er hvordan innbyggere kan reservere seg for digitale henvendelser og få informasjon på papir. Skatteetaten tror pasientreiser er et område som med fordel kan innlemmes i piloten.

I et digitalt møte mellom Statens vegvesen og pilotkommunene i februar, presenterte Statens vegvesen egne digitale publikumsløsninger. I møtet åpnet vegvesenet for at kommunene kunne ta kontakt dersom de ønsket ytterligere informasjon om digitale selvbetjeningsløsninger. Det var imidlertid ingen som benyttet seg av dette tilbudet. Informantene synes dette er synd fordi digitale selvbetjeningsløsninger kan spare mange innbyggere for tid. De erfarer at flere henvendelser ofte kunne vært løst digitalt, for eksempel fornyelse av førerkort. Likevel reiser flere til trafikkstasjonen for å få gjennomført denne tjenesten. Vegvesenet har for tiden ingen planlagte aktiviteter vedrørende digital veiledning.

I desember skal Skatteetaten besøke i Lebesby og Gamvik sammen med KDD. Næringslivet i Værøy har fått kontaktpersoner i etaten. Dette vil de også få på plass i de

andre kommunene. Etaten planlegger også for et nytt fellesmøte for pilotene innen utgangen av året.

HK-dir skal holde en workshop om digital veiledning for Ulstein og Vanylven. Det har ellers vært varierende kontakt med de ulike pilotene. For eksempel har kontakten med Tokke, Gamvik og Lebesby vært sporadisk. HK-dir forteller at kommunene har størst behov for veiledning rundt selve veilederrollen og om personvern i denne forbindelse.

5. Refleksjoner og anbefalinger

Pilot nærtjenestesenter er om lag halvveis. Med ett år igjen av pilotperioden er det knapt med tid dersom målsettingene slik de opprinnelig er beskrevet, skal realiseres. I intervjuer med prosjektledere og andre kommuneansatte vises det fortsatt til Hurdalsplattformens beskrivelse av piloten:

Igangsette et pilotarbeid i form av nærtjenestesentre, for økt tilgang til statlige tjenester, eksempelvis utstedelse av pass og førerkort, og kort vei til tjenester som juridisk rådgivning gjennom etablering av lokale servicetorg.

Hurdalsplattformen, s. 35

Nettopp ambisjonsnivået for nærtjenestesentrene framstår som en tydelig skillelinje mellom ulike intervjudeltakere. Mens noen prosjektledere viser til lokalpolitikernes forventninger og egen søknads målsettinger, inntar andre en mer pragmatisk holdning og utforsker hva som er mulig å få til på egenhånd. Dette skillet følger forskjellen mellom hvem som primært ønsker statlige publikumstjenester og hvem som er mest opptatt av veiledning. Slik situasjonen i kommunene er nå er Ulstein, Vanylven og Øygarden konsentrert om spor 1, mens Tokke og Værøy utelukkende er opptatt av spor 2. De resterende pilotene (Gamvik, Lebesby, Nore og Uvdal og Meløy) arbeider med både spor 1 og 2.

Tabellene under viser hvilke aktiviteter pilotene opplyser at de har gjort eller gjør per oktober 2025:

Planlagte aktiviteter i spor 1

Pilot	Oppgradering av skrankepunkt	Opplæring av veiledere	Individuell veiledning i digitale tjenester	Gruppevis veiledning i digitale tjenester	Webmøter med statlige etater i nærtjenestesenteret	Bookingløsning til veiledning	Videreutvikling av nærbutikker	Ny sentralbord-løsning
Ulstein								
Vanylven								
Øygarden								
Gamvik								
Lebesby								
Nore og Uvdal								
Meløy								
Tokke								
Værøy								

Tjenester som ønskes utprøvd i spor 2					
Pilot	Teoriprøve bil	ID-tjenester i utlendingsforvaltningen (oppholdskort og reisebevis)	Skattekort	Ønske om bruk av passbuss til ID-kontroll	Lokal utstedelse av pass
Gamvik					
Lebesby					
Nore og Uvdal					
Meløy					
Tokke					
Værøy					
Ulstein					
Vanylven					
Øygarden					

5.1 Veiledning i digitale tjenester

Veiledning i digitale tjenester er sporet i piloten som går best. Alle pilotene med unntak av Tokke og Værøy arbeider med veiledning i digitale tjenester. Flertallet i pilotene har landet på at det er mest hensiktsmessig å tilby individuell veiledning. Unntaket er Nore og Uvdal, som også tilbyr kurs, og Ulstein, gjennom sine pågående satsinger Seniorsmart og Seniorsorging.

HK-dir og Skatteetaten får skryt for sine bidrag i spor 1. Opplæringspakken som utarbeides i fellesskap mellom HK-dir, Skatteetaten, Meløy og Nore og Uvdal, omtales av flere som et av de viktigste grepene i piloten. HK-dir beskriver det som pilotens største suksessmulighet å styrke den digitale veiledningen lokalt – hjelpe de ansatte i kommunen til å veilede innbyggere i digitale tjenester. Også KDD snakker varmt om den digitale opplæringspakken. Pakken kan anses som et felles tiltak, i tråd med samordningsstogens høyeste nivå. Vi tror i likhet med departementet at opplæringspakken har potensial for skalering til flere kommuner. Dette vil kunne gi struktur, forutsigbarhet og likebehandling rundt veiledning i norske kommuner. Dersom løsningen tenkes skalert, kan det være fornuftig å koble på KS.

Vanylven og Øygarden vil gi innbyggerne mulighet til å få veiledning i de statlige etatenes digitale tjenester, via nærtjenestesentrene. Skatteetaten er klare på at det i visse tilfeller trengs mer enn telefonveiledning. Da er videoveiledning hensiktsmessig.

Vanylven skal sammen med Skatteetaten teste ut at innbyggere kan komme til nærtjenestesenteret og booke et digitalt møte med Skatteetaten. I Øygarden vil de teste ut sine portable bokser til slik videoveiledning. Vi betrakter dette som en mulig skalerbar løsning. Portable bokser kan potensielt bli en del av den kommunale standarden for innbyggertorg. Dersom disse boksene etter hvert også kan inneholde utstyr for ID-kontroll, kan de åpne for flere muligheter, eksempelvis digitale vitneavhør. I tidligere intervjuer med statlige etater har det blitt vist til domstoladministrasjonens behov for digitale vitneavhør. Da må vitnet kunne sitte i trygge og skjermede omgivelser, og det må være mulighet til å gjennomføre ID-kontroll, for eksempel gjennom en digital løsning.

Når det gjelder Navs bidrag i piloten forteller KDD at de ikke har hørt fra dem siden sist. Da var tilbakemeldingen at det skulle gjøres en intern avklaring av deres bidrag i piloten. Vi fikk samme beskjed da vi selv kontaktet dem. Da Nav i svært liten grad har vært delaktig i arbeidet hittil, og ikke viser interesse for å være det framover, anbefaler vi at Nav nå betraktes som ute av piloten. På motsatt side viser flere kommuner, og Skatteetaten, til pasientreiser som et område med behov for veiledning. Vi anser dette som fornuftig å ta inn i pilotens arbeid med veiledning.

Vanylven har pusset opp sitt nærtjenestesenter og skal i sitt forberedelsesarbeid utarbeide en smørbrødtype med informasjon om hva innbyggerne kan få bistand til i senteret. Dette vil ta form som helt konkrete punkter som «nærtjenestesenteret kan hjelpe deg med å skanne kontrakten din» og «nærtjenestesenteret kan hjelpe deg med å lage reiseregning». Smørbrødlisten vil justeres og bygges ut etter hvert som senteret får erfaring. Prosjektleder viser til at «digital veiledning» ikke er forståelig nok for folk, særlig for dem som nettopp har lav digital kompetanse. Dette betrakter vi som et godt grep som vi vil anbefale alle pilotene i spor 1 å gjøre. Det forutsetter imidlertid at kommunen ønsker å ta en slik rolle. Her er det noe delte meninger, men flere viser til at disse personene uansett henvender seg til kommunen og at det er vanskelig å velge vekk.

5.2 Statlige publikumstjenester

For spor 2 i piloten er det krevende å få oversikt over arbeidet, mulighetene og realismen i hva som kan gjennomføres i 2026. Per nå foreligger det ingen klare løsninger for uttesting av tjenester, og aktørene erkjenner at det er begrenset med tid igjen i piloten. Flere av pilotene som opprinnelig beskrev ønsker om lokal ID-kontroll, har nå innsett at dette trolig ikke lar seg gjøre. Noen av dem som nå har nedprioritert dette arbeidet følger likevel med på framdriften i Meløy og Tokke rundt teoriprøve. Om det viser seg at passbussen kan benyttes til annen ID-kontroll, er det også flere piloter (enn de som nå har dette høyest på agendaen) som vil være interesserte i dette.

I den kommende diskusjonen har vi latt oss inspirere av utredningsinstruksens seks spørsmål og DFØs samordningsstige.

5.2.1 Handlingsrommet for testing må avklares

Det er behov for avklaringer rundt realismen i uttesting den gjenværende tiden av piloten. Vi merker oss i denne forbindelse at de statlige aktørene dels har ulike beskrivelser av problemene med å realisere statlige publikumstjenester i kommunene. KDD og Digdir skal ha ros for å holde engasjementet oppe. KDD har initiert en rekke digitale møter der ulike etater har delt informasjon om egen tjeneste og hvilke tekniske, juridiske og sikkerhetsmessige krav som må stilles. Digdir selv viser til at de tekniske løsningene eksisterer. Utfordringen knytter seg til å spisse bestillingen av det tekniske utstyret som skal anskaffes.

KDD og pilotkommunene strever imidlertid med å få de statlige etatene med på laget. Etatene begrunner sin manglende deltakelse på ulike måter. Det vises til både sikkerhetsmessige barrierer, juridiske begrensninger, for lavt volum og behov for tjenestene, manglende kapasitet, for høye kostnader, manglende kompetanse og utilsiktede virkninger for andre tjenester. Begrunnelsene er tidvis vage. Samordningsstogens trinn to handler om å utvikle en felles forståelse av problem og løsning. Informasjonsdeling og dialog øker sjansene for en slik enighet. Dette øker sannsynligheten for å tilpasse seg hverandre uten pålegg ovenfra.

På den annen side viser flere piloter nå til en større grad av felles forståelse. Flere forstår at KDD ikke har myndighet til å løse alt alene. I likhet med pilotkommunene opplever også departementet og etatene at det har vokst fram en større grad av felles forståelse av situasjon og utfordringer i arbeidet. Statlige etater ser i større grad også at kommuner blir sittende med en del negative og til dels utilsiktede effekter av digitaliserte tjenester. Personer med behov for veiledning og bistand forsvinner ikke, men ender opp på biblioteker og innbyggertorg. I tillegg har deltakerne i piloten fått vite mer om tekniske løsninger som vil være på plass om noen år, og som i stor grad vil løse flere av utfordringene piloten er satt til å løse.

Statsbudsjettets varsling om styrking av passbuss har gitt flere av pilotene nytt håp. Det er positivt at KDD har initiert dialog med JD og SD. Det er behov for raske avklaringer rundt betydningen av statsbudsjettets formuleringer, og hvilke muligheter som her finnes. Regelverket rundt geografiske begrensninger for andre ID-tjenester enn pass må avklares. Det må også øvrige tekniske, juridiske og sikkerhetsmessige barrierer og muligheter for å utvide dette skrankepunktet til flere ID-tjenester. For flere av piloten kan utvidet bruk av passbussen representere hele løsningen. Dersom det blir flere passbusser, slik at besøksfrekvensen økes merkbart, kan også dette ha svært stor betydning for pilotkommunene og andre distriktskommuner. I lys av volumutfordringene som beskrives av de statlige etatene, er passbussen en god løsning.

Vi har observert et behov for bedre informasjon og mobilisering av befolkningen rundt passbussens besøk. Vi mener det burde bli en standard løsning at kommunene varsler

innbyggerne om kommende besøk i god tid, samt informerer om når passbussen er planlagt å komme neste gang. Vi mener også kommuner med lange reiseavstander bør oppfordre innbyggerne til å utrette tjenester, som å ordne BankID til ungdom, for eksempel når de skal på ferie. Kommunene kan også hjelpe arbeidsgivere til å være i forkant, for eksempel med påminnelse om fornyelse av oppholdstillatelse.

Angående sist nevnte, betrakter vi det, i likhet med KDD, som vanskelig å forstå at arbeidstakere tidvis skal måtte kjøre i fire timer for å bekrefte sin identitet. Vi vil oppfordre KDD til å utfordre UDI på å gi en tydelig beskrivelse av hvorfor denne ID-kontrollen må gjøres fysisk.

Vi merker oss ellers Skatteetatens bistand i Værøy, hvor næringslivet har fått en fast kontaktperson og hvor åpningstidene for ID-tjenester i Bodø ved behov kan utvides. Dette fremstår som en lavhengende frukt, og som et konkret tiltak, som burde kunne realiseres flere steder. Vi vet at Skatteetaten planlegger for å tilby slike kontaktpersoner til alle kommunene. Det skal de ha ros for.



Figur 3: Skjerm bilde av Ulsteins presentasjon under samlingen i Øygarden.

5.2.2 Ansvars- og rollefordeling må klargjøres

Vi mener det på dette tidspunktet også må avklares hvem som skal ha ulike roller og ansvar. Det er avgjørende at det er de riktige folkene i departementene og etatene som er engasjert i pilotarbeidet og at det er klart hvem som har ulike roller. For oss er det tidvis uklart hvilke departementer og etater som har en definert rolle i piloten. Pilotene forteller om varierende innsats og samarbeidsvilje blant de ansatte i etatene. I et prosjekt som dette er motivasjon og energi, samt vilje til å finne løsninger, avgjørende. Vi anbefaler derfor at

KDD gjør en vurdering av sine kontaktpersoner i etatene. Rett kompetanse og engasjement hos disse er viktig for framdriften. Det vil også lette situasjonen for kommunene, som per nå har tatt jobben med å navigere i denne tunge materien på egen hånd. Flere kommuner har funnet sammen, men det er likevel behov for mer ekstern drahjelp.

Nå som Digdir er en viktig brikke i piloten, vil vi også bemerke DFDs manglende involvering. Departementet bør etter vår oppfatning være med på laget. Det er ellers positivt at HK-dir og Nasjonalt ID-senter for alvor har kommet inn i arbeidet. Vi merker oss også at arbeidet med BankID har kommet mer i bakgrunnen. I den forbindelse ville Stø vært en nyttig bidragsyter. Da noen av pilotene har tatt inn videreutvikling av Merkur-butikkene som del av pilotarbeidet, kan det også vurderes om Distriktssenteret bør engasjeres. Pilotenes kobling til nærbutikkene er et spennende spor, som det også er mulig å se i sammenheng med kommunalt beredskapsarbeid og som vil være aktuelt for flere distriktskommuner.

5.2.3 Piloten trenger en oppdatert politisk ambisjon

De statlige etatene har per i dag få insentiver til å prioritere pilotering. Bestillingene fra sektordepartementene til etatene er uklare og formuleringene om piloten i tildelingsbrevene er vage. For eksempel viser tildelingsbrevet til politiet til at *Politidistriktene skal ha dialog med disse kommunene i det etablerte kommune-politi-samarbeidet for å vurdere om politiet kan ha nytte av å delta i en eller flere av pilotene*. (Justis- og beredskapsdepartementet, 2025, s. 24, vår understreking). Dette er en forholdsvis snever nyttedefinisjon. Samtidig rammes piloten til dels av sektorprinsippet og KDDs manglende myndighet som samordner. Ikke minst er piloten preget av en underliggende målkonflikt: Statens mål om effektivisering og digitalisering på den ene siden og pilotens mål om økt statlig tilstedeværelse på den andre. De statlige etatene stiller fortsatt spørsmål om volum og faktiske behov hos kommunene. Teoriprøve for førerkort, som nå framstår som pilotens tydeligste satsing, er en tjeneste de fleste ikke trenger å benytte ofte. Dette kan kobles til trinn tre i samordningsstigen, om å unngå å svekke andres måloppnåelse. Vi mener derfor det er behov for politiske prioriteringer og avklaringer, ja kanskje også en oppdatert politisk ambisjon for piloten. Intervjudeltakere viser fortsatt til omtalen i Hurdalsplattformen, men denne er ikke lenger førende. Omtalen i statsbudsjettet for 2026 angir også et forholdsvis høyt ambisjonsnivå. At piloten i praksis bærer mer preg av utviklings- enn piloteringsarbeid, styrker behovet for politisk drahjelp. Vi tror et verdiskapingsperspektiv knyttet til fiskerinæringen og utenlandsk arbeidskraft kan være en formålstjenlig vinkling.

5.3 Bruk av forsøksloven

Manglende muligheter for delegering av myndighet til kommunene betraktes av både KDD, Skatteetaten og vegvesenet som en grunnleggende utfordring for statlige publikumstjenester i kommunene, herunder lokal gjennomføring av teoriprøve førerkort. Spørsmålet knytter seg til hvem som formelt sett blir ansvarlig for gjennomføringen, dersom den gjøres av kommunen. Vegvesenet betrakter det forvaltningsmessige forholdet rundt lokal teoriprøve som minst avklart. De opplever at ny forvaltningslov begrenser mulighetene for delegering av myndighet til kommunene. Lovproposisjonen til ny forvaltningslov viser imidlertid til at loven ikke inneholder generelle regler om delegering (Prop. 79 L (2024–2025, side 121). Verken forvaltningsloven eller kommuneloven inneholder bestemmelser om delegering av oppgaver og myndighet fra statlige organer til kommuner. Forvaltningslovutvalget (NOU 2019: 5) viser til at myndighet kan delegeres kun når det følger av lov, forskrift eller beslutning av overordnet organ, eller til å utfylle vedtak som fattes av det delegerende organet. I denne forbindelse har departementene og etatene diskutert mulighetene for bruk av forsøksloven for å gi kommunene adgang til å gjennomføre teoriprøve for førerkort. Gjennom forsøkslovens § 3b kan det gis avvik fra bestemmelsene om oppgavefordelingen mellom statlige, fylkeskommunale og kommunale forvaltningsorganer.

Vi vurderer en forsøkssøknad om gjennomføring av teoriprøve i de aktuelle kommunene som en god løsning, som kan bidra til fremgang og optimisme i piloten. Forsøk er reversible. Samtidig gir forsøk nyttige grunnlag for vurderinger av regelverksendringer. Den nye forsøksordningen fra 2023 kan gi piloten ekstra drahjelp i en slik prosess. Forsøkene skal i større grad enn før utvikles mellom kommune, KDD og aktuelle fagdepartementer. Videre er det tydeliggjort at forsøkssøknad kan sendes inn uten politisk behandling og vedtakelse av lokal forskrift (Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet og Kommunal- og distriktsdepartementet, u.å.). Dette gir fortgang i søknadsprosessen og muliggjør avklaringer i løpet av den resterende tiden til piloten. Vi anbefaler derfor at KDD i samråd med aktuelle departementer, etater og kommuner, raskt avklarer om et forsøk er aktuelt.

5.4 Veien videre

Halvveis i pilot nærtjenestesenter er det tydelig at uttesting av statlige publikumstjenester er vanskelig. På dette området er resultatoppnåelsen svakere enn pilotkommunene med rimelighet kunne forvente. Rett nok tok tilskuddsordningen forbehold om at det konkrete innholdet i den statlige publikumstjenesten måtte vurderes i lys av formålet med tjenesten, kapasiteten i etaten og de lokale behovene, men det er ingen tvil om at kommunene har hatt forhåpninger om mer utprøving og testing enn hva piloten har fått til hittil.

På den annen side framstår delen av piloten der kommunene yter bistand til sine innbyggere slik at de kan ta i bruk digitale, offentlige tjenester, som lovende. Ja, vi vil kanskje si overraskende lovende. Ved oppstart av piloten omtalte enkelte veiledningsdelen som en underordnet og mindre viktig del av piloten. Statlige publikumstjenester var det som ikke minst folkevalgte i pilotkommunene var interesserte i og hadde forventninger til. Det var også innvendinger mot at kommunen skulle ta et økt ansvar på dette området og bruke ressurser på veiledning opp mot statlige digitale tjenester. Dessuten var det mange aktører som allerede hadde aktiviteter på området. Tilskuddordningen omtalte også grensegangen mot digihjelpen. Det kan hevdes at flere av disse innvendingene fortsatt er relevante, men det ser samtidig ut som det er en mer utbredt og delt forståelse av at innbyggere som har behov for denne type hjelp ikke forsvinner, men dukker opp på innbyggertorg og på biblioteker. Da må ansatte ha tilstrekkelig kompetanse til å hjelpe, og tilstrekkelig kompetanse til å vite når hjelpen skal stoppe. Det er åpenbart at deltakere i piloten ønsker denne kompetansehevingen velkommen. Dermed oppstår det også et paradoks ved at statlige tjenester sentraliseres og digitaliseres – og på den måten effektiviseres, samtidig som førstelinjen som mottar henvendelser og spørsmål ikke er tilgodesett med gjennomtenkte planer for kompetanseheving. Opplæringspakken som nå utvikles i piloten, kan bøte på dette. For å unngå at arbeid gjøres dobbelt opp, vil vi anbefale at piloten avstemmer videre utvikling av opplæringsmateriell med digihjelpens tilbud. Det er også andre, tilgrensende tilskuddsordninger på området.

Mangelen på testbare løsninger for desentraliserte statlige publikumstjenester har ført til at KDD har åpnet for å forlenge pilotperioden. Dersom piloten får et gjennombrudd på dette området i løpet av kort tid, kan det være fornuftig. Da kan en utvidelse bli brukt til reell uttesting. Testingen må pågå lenge nok til at man oppnår tilstrekkelig kunnskap om hvorvidt løsningen er tilstrekkelig brukervennlig og sikker. Vi er likevel spørrende til om en forlengelse er hensiktsmessig. For det første har piloten vist at det tar tid å utvikle løsninger på området. Fram til nå har aktørene delt informasjon og er i ferd med å utvikle felles forståelse. Med visse unntak, der enkelte pilotkommuner har skissert konkrete løsninger og bedt om tilbakemelding fra statlige etater, har lite tid blitt brukt til å utvikle faktiske løsninger med konkrete beskrivelser av tekniske, juridiske og sikkerhetsmessige barrierer. I tilfellene der pilotkommuner har oversendt løsningsforslag, har det tatt lang tid å få svar fra statlig hold. Basert på framdriften så langt, blir vi derfor overrasket dersom konkret uttesting skjer før sommeren. Med oppstart senere enn sommeren 2025, vil det trolig være behov for en lengre utvidelse for å sikre tilstrekkelig kunnskap om resultatene. Da kan det være vel så hensiktsmessig å rigge en slik uttesting på en annen måte enn gjennom en pilot med forholdsvis bred tilnærming.

Pilot nærtjenestesenter har til nå fått fram mye kunnskap om utfordringene lang reisevei til oppmøtetjenester gir for innbyggere og næringsliv. Visuelle framstillinger av brukerreiser har blant annet synliggjort flaskehalser og ineffektiv ressursbruk. Her har

flere pilotkommuner gjort en verdifull innsats for å tydeliggjøre hva problemet består i og hva som kan utbedre situasjonen. Dersom KDD, pilotkommuner og aktuelle statlige etater i fellesskap kommer fram til testbare løsninger, vil det etter vår vurdering være fornuftig å organisere disse uttestingene som avgrensede prosjekter. For eksempel vil en utprøving med hjemmel i forsøksloven stille krav til en avgrenset og konkretisert prosjektgjennomføring. Dersom flere uttestinger skulle pågå samtidig, kan disse organiseres som delprosjekter i et felles program. På den måten kan man sikre læring mellom utprøvingene og mer effektivt utnytte felles behov for kompetanse og tekniske løsninger. Det vil likevel trolig være ulike etater og prosjektledere involvert, og, ikke minst, ulike kommuner. Forskjellen fra dagens pilotorganisering er for det første at uttesting av nye måter å levere oppmøtjenester på, skilles fra digital veiledning. For det andre vil enkeltkommuner kun jobbe med én bestemt løsning, og det kan også tenkes at enkelte utprøvinger vil kreve en annen kompetanse hos ansvarlig prosjektleder enn dagens mer brede og prosessorienterte tilnærming.

Med tanke på behov, framstår Værøy (inkludert Røst), Lebesby og Gamvik som naturlige steder å starte. Personer med rett kompetanse fra relevante etater må deretter kobles på og få nødvendige ressurser. Videre bør departementet vurdere å utpeke en ansvarlig prosjektleder med tilstrekkelig kunnskap innenfor IT og ID-tjenester som kan lede en slik uttesting. Digdir framstår som en betydelig ressurs i så måte, ikke minst med tanke på at de selv har behov for uttesting. De kommuniserer også en imøtekommende holdning og en vilje til å prøve ut og bidra.

Enkelte har i generelle ordelag vist til juridiske barrierer for uttesting. Ikke minst gjelder dette Statens vegvesen. Den juridiske argumentasjonen kan med fordel bli mer konkret og forankres i paragrafer. Dersom utfordringene rundt delegering av myndighet bekreftes av juridisk ekspertise, framstår forsøksloven som den mest farbare veien videre.

En tilgrensende problemstilling er eksempelet der fiskeribransjen på Værøy får beskjed om at de til nå har brukt en unødig tungvint prosess for nye arbeidstakere. Det er i praksis ikke lenger et krav om at nyankomne EØS-borgere skal møte opp hos politiet for å få registreringsbevis. De kan i stedet registrere seg i forkant. Denne endringen skyldes ikke at loven er endret, men at politiet ikke kan prioritere oppgaven. Dette er i liten grad kommunisert ut. Veiledningen på UDIs sider gir heller ikke informasjon om endringen.¹ Flere har tidligere tatt til orde for å avvikle EØS-registreringen. Det er ikke opp til oss å vurdere, men en endring i praksis som ikke formidles til næringslivsaktører og andre, er et uttrykk for en lukket forvaltning. Det skaper unødige problemer.

Statsbudsjettets formulering om passbuss er forholdsvis vag, men like fullt lovende. Dersom dette vedtas, bør satsingen på passbusser gripes som en mulighet for pilotkommunene til å være med og utvikle framtidens passbuss. Det er tydeligvis noen

¹ [Ofte stilte spørsmål - UDI](#)

hindringer for at passbussen kan bli et skrankepunkt for flere tjenester, men fra vår side framstår begrunnelsen for disse hindringene som uklare. Vi kan forstå at ID-sjekk i forbindelse med fornyelse av oppholdskort og reisebevis krever en noe bredere kompetanse, men synes likevel det er vanskelig å forstå koblingen til politidistrikt. Dette kan piloten ta mål av seg til å avklare.

I intervjuer med statlige etater vises det til manglende ressurser, uavklarte forventninger og uklare bestillinger. Samtlige pilotkommuner har nå fått økt bestillerkompetanse og kan i større grad rette konkrete og spesifikke henvendelser. Det er likevel fortsatt en utfordring at prosjektledere som primært har sin bakgrunn fra innbyggertorg, i begrenset grad har oversikt over mulige tekniske løsninger og derfor heller ikke selv kan utforme konkrete løsninger og bestillinger. Dersom ressursmangel hos statlige etater er et problem, kan det være hensiktsmessig å løfte fram etatenes innsats og kanskje også la ansvarlig statsråd få anledning til å ta eierskap til løsningene.

Avslutningsvis vil vi, i tråd med utredningsinstruksen, løfte tre mulige prinsipielle spørsmål. Det første dreier seg om kommunenes ressursbruk på bistand til sine innbyggere slik at disse kan ta i bruk digitale, statlige tjenester. Statlige tjenester har i takt med digitaliseringen blitt langt mer tilgjengelige for de aller, aller fleste. Det er likevel noen som trenger økt bistand. For etatene selv er det ikke nødvendigvis enkelt å komme i kontakt med disse personene. Derimot fungerer kommunene som et distribuert og tilgjengelig mottaksapparat. Bruk av Merkur-butikkene utvider dette mottaksapparatet ytterligere. Men hvem skal finansiere en slik veiledning?

Det andre spørsmålet handler om i hvilken grad staten bør ta initiativ til pilotordninger med kommunal delfinansiering, der resultatet er såpass usikkert som det for tiden er i pilot nærtjenestesenter. Flere av de deltagende kommunene er hardt presset økonomisk, de har mangel på folk og må være varsomme med å ta folk ut av produksjon for å drive utviklingsarbeid. Det er derfor ikke uproblematisk når disse kommunene blir med på en pilotordning der kommunens forventninger langt overgår hva som raskt viser seg mulig å gjennomføre.

For det tredje er det et spørsmål om utredningsinstruksen også bør brukes i forkant av pilotordninger. Etter vår vurdering kunne en slik bruk ført til en rekke nødvendige avklaringer. Disse avklaringene kunne resultert i mer realistiske forventninger i kommunene.

5.5 Oversikt over anbefalinger

Avslutningsvis gjentar vi anbefalingene vi har kommet med underveis i dette kapittelet. Vi benytter også anledningen til å minne om anbefalingene som ble gitt i statusrapporten våren 2025.

Organisering og prosess:

- Vi anbefaler at KDD foretar en gjennomgang av hvilke etater som nå har en aktiv rolle i piloten og derfor bør være med videre. Det gjelder etater som inngår i beskrivelsen, men som ikke deltar aktivt, som Nav. Men også etater som ofte ikke nevnes i beskrivelsene av piloten og som i dag framstår som avgjørende for pilotens framdrift, som HK-dir og NID. Distriktssenterets Merkur-program er også relevant dersom pilotkommunene opprettholder fokus på lokalbutikker.
- Vi anbefaler at KDD beskriver kompetansebehov og rolle for kontaktpersonene i de statlige etatene. Beskrivelsen sendes de involverte statlige etatene, slik at disse kan vurdere om det er behov for justeringer.
- KDD bør ta initiativ til en ny politisk ambisjon for piloten. Dersom man skal utvikle og teste nye måter å gi statlige publikumstjenester på, trengs politisk drahjelp. Etter vår vurdering kan flere departementer finne oppside i piloten. Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet har gjennom Digdir en offensiv og konstruktiv utviklingsaktør. Skatteetatens innsats bekrefter ryktet etaten har som utviklingsorientert og effektiv. Det reflekterer tilbake på Finansdepartementet. For Justisdepartementet kan utviklingen av en «passbuss 2.0» være et konkret og nyttig bidra til innbyggere og næringsliv i Distrikts-Norge. Et verdiskapingsperspektiv knyttet til fiskerinæringen og utenlandsk arbeidskraft kan på sin side passe begge ministrene i Nærings- og fiskeridepartementet.
- Vi anbefaler at KDD, i samråd med aktuelle departementer, etater og kommuner, raskt avklarer om bruk av forsøksloven er aktuelt.

Statlige publikumstjenester:

- Vi anbefaler at pilotkommunene sammen utarbeider en prosedyre for besøk av passbuss. Formålet til prosedyren bør være økt bruk av passbussen gjennom best mulig informasjon til innbyggerne. Prosedyren bør derfor inneholde anbefalinger om varsling av kommende passbuss-besøk.

- KDD bør fortsette sin dialog med Justisdepartementet om videreutvikling og bruk av passbusser. Dersom forslaget om flere passbusser vedtas, bør tekniske, juridiske og sikkerhetsmessige barrierer og muligheter for å utvide dette skrankepunktet til flere ID-tjenester, gjennomgås. Det inkluderer regelverket rundt geografiske begrensninger for andre ID-tjenester enn pass.
- Vi vil oppfordre KDD til å utfordre UDI til å gi en tydelig beskrivelse av hvorfor ID-kontrollen ved fornyelse av oppholdstillatelse må gjøres fysisk.
- Dersom konkrete nyvinninger innenfor statlige publikumstjenester skal testes ut, bør KDD utpeke en ansvarlig prosjektleder med tilstrekkelig kunnskap innenfor IT og ID-tjenester. Digdir framstår som en betydelig ressurs i så måte.
- Digdir er villige til å delta i piloten og ser verdien i å få testet sine tekniske ID-løsninger i mindre skala. For at direktoratet skal kunne bistå, trenger de å få konkretisert sine planer. Helt konkret har de behov for å få avklart hvilke tekniske løsninger som skal prøves ut på hvilke tjenester, og i hvilke kommuner.

Veiledning i digitale tjenester:

- Dersom opplæringspakken til veiledere vurderes skalert til flere kommuner, bør piloten koble på KS i dette arbeidet.
- KDD bør i samarbeid med Øygarden utforske bruksområdet til portable videosamtalebokser med og uten utstyr for ID-kontroll.
- KDD bør oppfordre Vanylven til å hjelpe andre kommunepiloter til å gjennomgå språkbruk og kommunikasjonsprofil for tjenester på nærtjenestesentrene.
- Piloten bør be Helfo presentere hvordan nærtjenestesentrene kan veilede rundt pasientreiser.
- For å unngå at arbeid gjøres dobbelt opp, vil vi anbefale at piloten avstemmer videre utvikling av opplæringsmateriell med KS og digihjelpens tilbud. Grensegangen mot Digdirs tilskudd til etablering av kommunale opplæringstilbud i digital kompetanse til innbyggerne, bør også vurderes.

Litteratur

Arbeiderpartiet og Senterpartiet. (2021). *Hurdalsplattformen: For en regjering av Arbeiderpartiet og Senterpartiet*. Hentet fra: [Hurdalsplattformen - regjeringen.no](https://www.regjeringen.no/hurdalsplattformen)

Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet og Kommunal- og distriktsdepartementet (u.å.). Forsøkskommune. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/forvaltningsutvikling/tillitsreform/forsokskommune/id2967899/>

Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (2023). Samordning. Hentet fra: <https://www.dfo.no/fagomrader/styring-i-staten/samordning>

Forsøksloven. (1992). *Lov om forsøk i offentlig forvaltning* (LOV-1992-06-26-87). Hentet fra: <https://lovdata.no/lov/1992-06-26-87>

Justis- og beredskapsdepartementet (2024). Prop. 79 L (2024–2025). *Lov om saksbehandlingen i offentlig forvaltning (forvaltningsloven)*. Hentet fra: [Prop. 79 L \(2024–2025\) - regjeringen.no](https://www.regjeringen.no/prop-79-l-2024-2025)

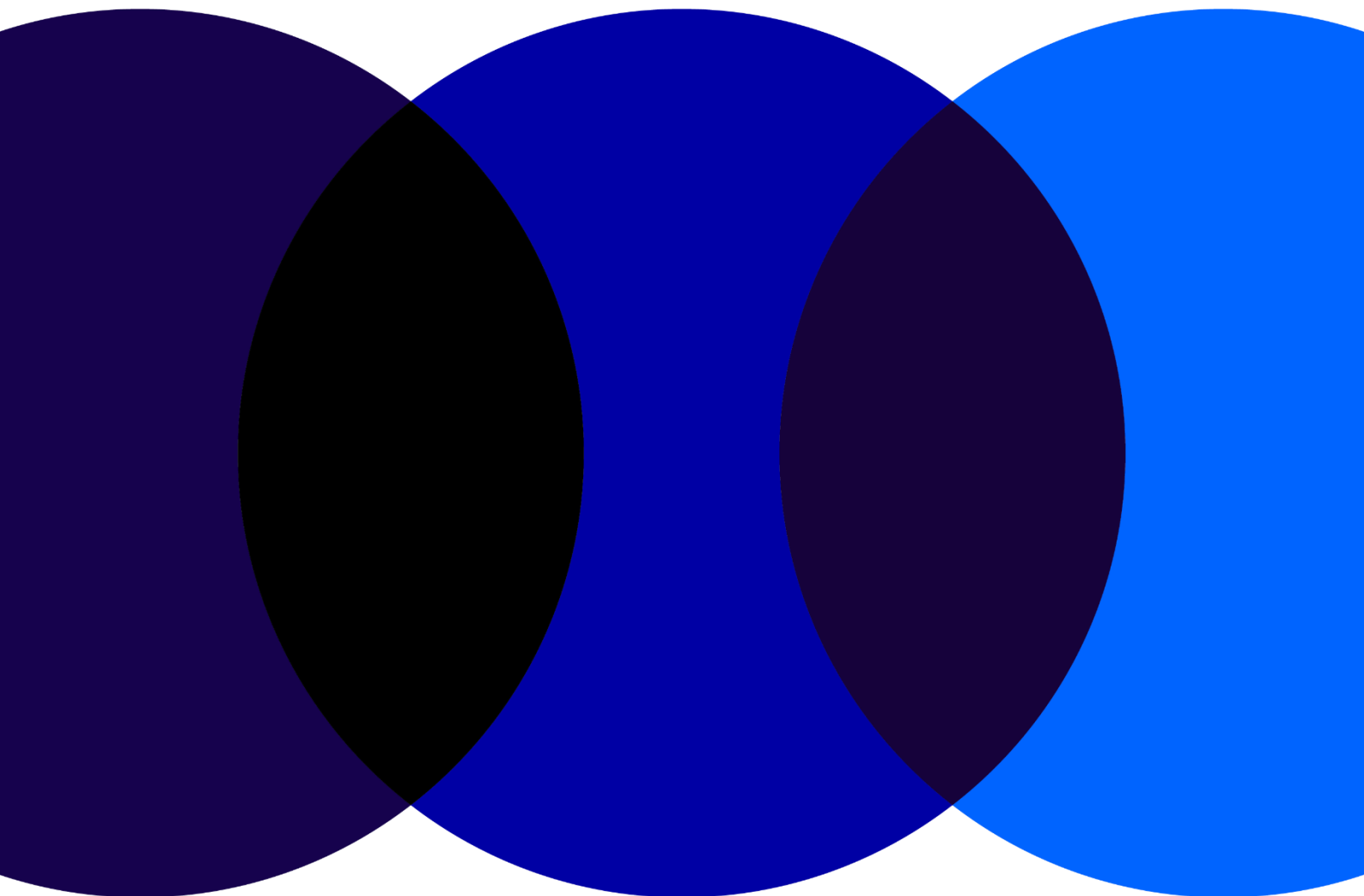
Justis- og beredskapsdepartementet (2025). Prop. 1 S JD (2025–2026). Hentet fra: [Prop. 1 S \(2025–2026\)](https://www.regjeringen.no/prop-1-s-jd-2025-2026)

Justis- og beredskapsdepartementet (2025). *Tildelingsbrev til politiet for 2025*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/80197702ddb144e8a016a040e656751f/tildelingsbrev-politiet-2025.pdf>

Kommunal- og distriktsdepartementet (2023). Tilskuddsordning for pilot nærtjenestesenter. Hentet fra: [Tilskuddsordning for pilot nærtjenestesenter - regjeringen.no](https://www.regjeringen.no/tilskuddsordning-for-pilot-naertjenestesenter)

Kommunal- og distriktsdepartementet (2025). Prop. 1 S (2025–2026). Hentet fra: [Prop. 1 S \(2025–2026\) - regjeringen.no](https://www.regjeringen.no/prop-1-s-2025-2026)

Samferdselsdepartementet (2025). *Tildelingsbrev til Statens vegvesen*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/83ba0d352f484043bfaaa950624adb5c/statsbudsjettet-2025-tildelingsbrev-til-statens-vegvesen2463243.pdf>



OXFORD RESEARCH 

Oxford Research AS
Østre Strandgate 12
4610 Kristiansand
post@oxford.no