

Riksrevisjonens undersøkelse av digitalisering av kommunale tjenester

BAKGRUNN OG MÅL FOR UNDERSØKELSEN

Digitalisering skal øke kvaliteten på og effektiviteten til offentlig tjenesteyting. Det er et mål at nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv. Kommunesektoren er en betydelig leverandør av offentlige tjenester, og digitalisering av kommunale tjenester er derfor avgjørende for å nå dette målet.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet har det overordnede ansvaret for å samordne ikt-politikken.

I undersøkelsen er det kartlagt status, vurdert betydningen av og mulige hindringer for digitaliseringen av kommunale tjenester. Det er undersøkt hvordan Kommunal- og moderniseringsdepartementets virkemiddelbruk bidrar til digitalisering. Undersøkelsen omfatter perioden 2011–2015.



Funn og anbefalinger

Kommunene har i liten grad digitalisert sine tjenester

- Kommunene tilbyr ikke offentlige digitale tjenester til innbyggere og næringsliv i tråd med Stortingets mål.
- Kartlegging av 19 tjenester i 261 kommuner viser at det tilbys digitalt førstevalg for 27 prosent av tjenestene på områdene oppvekst og utdanning, helse og velferd, og plan, bygg og geodata.
- 14 prosent av kommunene har ikke et digitalt førstevalg for noen av disse tjenestene.
- Færre små kommuner enn store har startet digitalisering av tjenester. 23 prosent av de små har ingen digitale tjenester på de undersøkte områdene.

Arbeidet med digitalisering av kommunale tjenester har vesentlige hindringer

- Mange kommuner har ikke tilstrekkelig kompetanse til å digitalisere sine tjenester.
- Digitalisering har ifølge mange kommuner for høye kostnader til at den blir prioritert.
- Et flertall av kommunene oppgir at de ikke arbeider systematisk med å realisere gevinster av digitalisering.

Kommunal- og moderniseringsdepartementets virkemiddelbruk er ikke godt nok tilpasset mål og hindringer på området:

- Nasjonale felleskomponenter er ikke lagt godt nok til rette for bruk i kommunene
- Igangsatte tiltak er ikke tilstrekkelige for å nå målene om helhetlige og fullstendige digitale tjenester
- Felleskomponentene, som folkeregisteret og ID-porten, eies av fire etater under tre departementer. Det er vesentlige forskjeller i hvordan de er lagt til rette for kommunene – som i begrenset grad bruker dem.
- Det er satt i gang tiltak på viktige områder, men det mangler både kunnskap, kompetanse, kapasitet og statlig samordning. Det er behov for sterkere nasjonal, samordnet innsats.

Riksrevisjonen anbefaler

at Kommunal- og moderniseringsdepartementet tar et sterkere nasjonalt ansvar for å samordne ikt-politikken i offentlig sektor, slik at offentlige digitale tjenester kan framstå helhetlig for innbyggere og næringsliv.

- Departementet bør legge særlig vekt på å
- vurdere muligheten for et mer forpliktende samarbeid med kommunesektoren, eventuelt ved bruk av økonomiske incentiver, for å bedre framdriften i digitaliseringen av kommunale tjenester
 - motivere kommunesektoren til sterkere samarbeid for å utvikle kompetanse og utveksle erfaringer og tekniske løsninger, slik at kommunene i større grad kan utvikle og dra nytte av digitale tjenester
 - forsterke arbeidet med samordning av departementer og direktorater, slik at koordineringen mellom kommunene og staten kan bli bedre ved digitalisering av offentlige tjenester
 - øke kommunenes bruk av de nasjonale felleskomponentene og ikt-standardene for å effektivisere digitaliseringen av kommunale tjenester

Andelen kommuner som opplever at stat og kommune har et godt samarbeid om digitalisering

Stat og kommune har et godt samarbeid om å skape helhetlige digitale tjenester

Kravene til digitalisering i kommunene er godt koordinert mellom sektordepartementer

