

DIGITALE OFFENTLIGE SKJEMAER

Digitale, men moderne?



Innholdsfortegnelse

1	Sammendrag	3
2	Test og metode.....	4
3	Resultater fra testen	6
3.1	Åpenhet.....	7
3.2	Tilgjengelighet.....	8
3.3	Relevans	9
4	Språk	11
5	Anbefalinger	13
6	Vedlegg	14



1 Sammendrag

Forbrukerrådet har tidligere testet hvorvidt ulike offentlige nettsider har nettskjemaer. Resultatet er at det offentlige i stor grad har klart å digitalisere tidligere papirskjemaer. I denne undersøkelsen ser vi nærmere på hvor hensiktsmessige disse skjemaene er, innholdet i skjemaene og fremgangsmåten til å kunne benytte seg av dem. Forbrukerrådet ønsker å undersøke om digitaliseringen har forenklet forbrukernes hverdag eller om klassiske papirskjemaer er flyttet fra hyller til dataskjermer. Formålet bak digitalisering av skjemaer, er at det skal være en effektiv dialog mellom forbruker og offentlig sektor.

Forbrukerrådet har - i tillegg til å undersøke om skjemaer finnes på nettet - også tatt en nærmere titt på innholdet i skjemaene. Forhold som er blitt lagt vekt på, er blant annet hvor enkelt det er å finne skjemaene, hva det offentlige krever av informasjon, og om informasjonen som kreves er relevant i forhold til det som søkes.

Forbrukerrådet har fokusert på nettsider som er «typisk» å oppsøke for forbrukere flest. Det er sju offentlige etater eller nettsteder som har blitt testet. Det har ikke blitt sondret mellom statlige og kommunale nettsider. Når det gjelder kommunale byggesaker, er det 75 kommuner som har blitt testet.

Ved undersøkelse av digitale offentlige skjemaer, er det fire forhold det har blitt lagt vekt på:

1. Åpenhet: Får man innsyn i skjemaene og dets innhold før man må identifisere seg?
2. Tilgjengelighet: Kan man sende skjemaene via nettet eller må de sendes med posten?
3. Relevans: Hvilke opplysninger kreves det og hvor relevante er skjemaene i forhold til det som søkes?
4. Språk: Er det vanskelige faguttrykk som brukes, eller er det forståelig dagligdags ordbruk?

Etater	Åpenhet	Tilgjengelighet	Relevans	Språk
Skatteetaten	√	√	x	x
Politiet	√	√	√	√
Statens Vegvesen	√	X	√	√
Tollvesenet	√	X	√	x
Statens Kartverk	√	X	x	x
Kommunale- byggesaker	√	√	√	x
NAV	x	√	x	x



2 Test og metode

Forbrukerrådet har selv gjennomført testen. Det var Jarle Oppedal fra Faktagrappa og Gulsum Koc fra Forbrukerpolitisk avdeling, offentlige tjenester, som testet ut skjemaene. Det ble avholdt løpende møter hvor det ble bestemt at testen skulle avgrenses til de gjeldende etaters nettsider og de skjemaer som er funnet på de nevnte nettsidene. Av naturlige årsaker har vi kun undersøkt skjemaer som er ment for private personer.



Følgene nettsider ble besøkt:

1. Skatteetaten: Det var følgende skjemaer som ble undersøkt:
 - Begjæring om omgjøring av registrert partnerskap til ekteskap.
 - Erklæring om skifte.
 - Melding om endring av navn
 - Forlovelseserklæring.
 - Erklæring fra brudefolkene før prøving av ekteskapsvilkårene.
 - Søknad om separasjon.
 - Forespørsel om opphør av separasjon.
 - Flyttemelding.
2. Politiet : Følgende skjemaer ble undersøkt:
 - Anmeldelse av tyveri fra person på offentlig sted.
 - Anmeldelse av skadeverk på eiendom og bil.
 - Anmeldelse av tyveri av sykkel.
 - Anmeldelse av tyveri av mobiltelefon.
3. Statens vegvesen: Følgende skjemaer ble undersøkt:
 - Søknad om førerkort.
 - Melding om kjøretøy som skifter eier.
 - Melding om tap av vognkort.
4. Tollvesenet: Følgende skjemaer ble undersøkt:
 - Søknad om midlertidig kjøretillatelse for motorvogn.
 - Erklæring om avgiftsfritt kjøp av avgiftspliktige varer.
 - Søknad om registrering som avgiftspliktig virksomhet for engangsavgift.
 - Engangsavgift - valg av alternative metoder for bruksfradrag.
 - Tollverdierklæring.
5. NAV: Følgende skjemaer ble undersøkt:
 - Søknad om dagpenger ved arbeidsledighet (ikke permittert).
 - Forenklet søknad om dagpenger etter endt periode med forskuttering av dagpenger ved konkurs.



- Søknad om arbeidsavklaringspenger.
 - Søknad om tilrettelegging/omplussing pga graviditet.
 - Krav om barnetrygd.
 - Underholdningsbidrag.
 - Krav om grunnstønning.
 - Søknad fra selvstendig næringsdrivende om opptak/endring i forsikring for tillegg til sykepenger.
 - Søknad om engangsstønning ved fødsel.
 - Søknad om foreldrepenger, engangsstønning eller fedrekvote og mødrekvote ved fødsel og permisjon.
6. Statens Kartverk. Følgende skjemaer ble undersøkt:
- Hjemmelsklæring i forbindelse med arv/skifte/uskifte.
 - Overføring av hjemmel til andel i borettslag.
 - Pantedokument.
 - Feste kontrakt.
 - Skjøte.
 - Erklæring om rettighet i fast eiendom.
 - Ektepakt.
7. Kommunale nettsider. Det var 76 kommunenettsteder som ble testet. Følgende kommuner ble testet: Oslo, Bergen, Stavanger, Trondheim, Kristiansand, Kristiansund, Harstad, Drammen, Ålesund, Molde, Fredrikstad, Alta, Haugesund, Lillehammer, Hamar, Tromsø, Sarpsborg, Halden, Moss, Askim, Asker, Bærum, Rygge, Råde, Ski, Ås, Nesodden, Sørum, Fet, Rælingen, Lørenskog, Ringsaker, Stange, Elverum, Åsnes, Trysil, Alvdal, Os i Hordaland, Dovre, Gjøvik, Jevnaker, Sel, Flå, Hole, Larvik, Sandefjord, Andebu, Bø i Telemark, Kragerø, Vinje, Hå, Lund, Klepp, Fjell, Sund, Meland, Osterøy, Årdal, Luster, Eid, Ulstein, Fræna, Surnadal, Frøya, Agdenes, Bindal, Narvik, Vega, Rana, Sortland, Hadsel, Ibestad, Gamvik, Lebesby, Nittedal og Karasjøk.
- ByggSøk,



3 Resultater fra testen

Forbrukerrådet har gått gjennom flere titalls skjemaer. Av hensyn til oversikten i rapporten, er det ikke mulig å vise til alle skjemaene vi har testet. Derfor velger vi heller ut konkrete eksempler på det vi mener er gode digitale, moderne og forenklede skjemaer, og fremhever også der vi mener det bør forbedres. Denne undersøkelsen er også en myk inngang til statstesten Forbrukerrådet skal jobbe med i 2014.



3.1 Åpenhet

Med åpenhet menes det om forbrukere får innsyn i skjemaer og dets innhold uten å måtte identifisere seg. 6 av 7 offentlige nettsider som er undersøkt, åpner for at det er mulig å se på skjemaer før man eventuelt søker.

NAV stryker på åpenhet. Etaten krever nemlig identifikasjon både med fullt personnummer og postnummer for at forbrukere skal kunne se på skjemaene. Dette gjelder for alle skjemaer vi har gått gjennom. På nettsidene deres fremkommer det at de ikke lagrer disse opplysningene, det er imidlertid ikke begrunnet hvorfor de krever denne typen informasjon for at man kan se på skjemaene.

Jeg er folkeregistrert og bor i Norge

Postnummer:

Fødselsnummer:

Oppgi postnummer til det stedet der du er folkeregistrert

Skriv inn fødselsnummeret (11 siffer) til den søknaden gjelder. Det blir ikke lagret på nav.no og brukes kun for å gi riktig adresse til NAV.

Neste steg

Jeg er ikke bosatt i Norge,

men A) oppholder meg i Norge mer enn 6 måneder i året, B) søker om eller mottar alderspensjon, barnetrygd, kontantstøtte eller dagpenger

Mottaker:
NAV skanning
Postboks 1407 Sentrum
0109 OSLO

Avsender:
Fnr: ██████████
196008
Jpost: 1S6000000000000000

Første side i saken

Forenklet søknad om dagpenger etter endt periode med forskuttering av dagpenger ved konkurs mv. - NAV 04-01.05

Denne førstesiden skal ligge øverst når du sender papirene til NAV. Førstesiden inneholder opplysninger om hvor papirene skal behandles, og skal bare brukes denne ene gangen.

For at NAV skal kunne behandle saken raskt og effektivt, ber vi deg sende inn det som står i denne listen:

- Forenklet søknad om dagpenger etter endt periode med forskuttering av dagpenger ved konkurs mv.



Dette er et eksempel etter Forbrukerrådets syn, på at staten krever inn unødvendig informasjon for at beboerne kan få muligheten til å ha innsyn i et skjema. Alle skjemaer bør etter Forbrukerrådets mening være lett tilgjengelige og åpne for publikum. Det bør være mulig å se et skjema uten å måtte identifisere seg.

3.2 Tilgjengelighet

Med tilgjengelighet menes det om man kan sende skjemaer direkte på nett eller om man må sende dem med posten.

De fleste nettsidene har åpnet for at man kan sende skjemaet både via nettet og posten. Det viser seg at 4 av 7 etater tilbyr elektronisk innsending av skjemaer. Det er imidlertid tre etater som taper på dette og det er Kartverket, Statens vegvesen og Tollvesenet. Disse etatene krever fortsatt at man søker etter skjemaer på nett, skriver dem ut, fyller dem ut og sender dem med posten. Denne fremgangsmåten er lite moderne og lite elektronisk.

Returneres til

Overføring av hjemmel til andel i borettslag
Etter borettslagsloven kap. 6

Fødselsnr./Org.nr. Ref.nr.

Opplysningene i feltene 1-5 registreres i grunnboken

1. Opplysninger om borettslaget		
Borettslagets navn og adresse		Organisasjonsnr.

2. Andelen		
Andelens betegnelse i grunnboken		
Organisasjonsnummer	Andelsnummer i borettslaget	Ideell andel

7/11 149,81%

Forbrukerrådet er kjent med at staten nå har bevilget ressurser til Kartverket for at det skal være mulig å tinglyse elektronisk. Det fremkommer av Regjeringens nettside <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kmd/dok/regpubl/stmeld/2012-2013/meld-st-23-20122013/8/1.html?id=718161>, Statens kartverk vil jobbe med full digitalisering av grunnbokdatabasen og pantebøkene.

Når det gjelder Statens vegvesen og Tollvesenet, fremkommer det ikke noen ekstra midler for digitalisering av nettsidene til disse etatene. Det følger imidlertid av regjeringens krav til alle offentlige virksomheter om å tilby skjemaer, søknader og rapporter digitalt innen første



halvdel av 2015. Tjenester med årlig innsendingsvolum over 5000 skal tilgjengeliggjøres innen 1. halvår 2014. Tjenester med årlig innsendingsvolum over 3000 skal tilgjengeliggjøres innen 1. halvår 2015.

3.3 Relevans

Med relevans har Forbrukerrådet lagt vekt på hvilke opplysninger det offentlige krever fra innbyggerne. Vi har funnet ut at på 4 av 7 etaters nettsider, finnes det enkelte skjemaer som krever informasjon som ikke har sammenheng med det det søkes om.

For eksempel spør Skatteetaten i flyttemeldingen om hvilket yrke og arbeidsgiver man har. Det har ingenting med melding om adresseendring å gjøre. Forbrukerrådet er ikke kjent med hvorfor denne typen informasjon kreves.

D Hvem melder du flytting for?

Du kan melde flytting for deg selv, flere eller alle i husstanden som flytter med. For personer under 18 år er det den eller de som har foreldreansvar, og som barnet er registrert bosatt hos, som har plikt til å melde flytting og underskrive flyttemeldingen.

Navn (etternavn, fornavn, ev. mellomnavn)	Fødselsnummer	Sivilstand	Arbeids- eller studiekommune etter flyttingen	Yrke/beskjeftigelse	Arbeidsgiver (etter flytting)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					

E Hvordan kan skattekontoret kontakte deg?

E-postadresse	Tele fon på dagtid
---------------	--------------------

G Dato og underskrift

Jeg bekrefter at informasjonen i skjemaet er riktig. Det er straffbart å oppgi uriktige opplysninger eller å unnlate å gi opplysninger.

Dato
Underskrift(er)

F Hva slags legitimasjon legger du/dere ved flyttemeldingen?

Jeg/vi legger ved:

- kopi av pass
- kopi av førerkort
- kopi av et annet id-kort som inneholder fødselsdato, navn, signatur og bilde (NB! Ikke send kopi av bankkort.)

Du/dere som signerer flyttemeldingen, må legge ved kopi av gyldig legitimasjon. Gyldig legitimasjon er id-kort som inneholder fødselsdato, navn, signatur og bilde. Du/dere kan imidlertid ikke sende oss kopi av bankkort, fordi det inneholder sensitiv informasjon.

Hvis hele husstanden flytter samlet, holder det med én underskrift og kopi av legitimasjon for den som signerer. Men hvis dere er flere som deler på foreldreansvaret for barn under 18 år, må den/de av foreldrene som barnet er registrert bosatt hos i folkeregisteret, signere meldingen og legge ved kopi av gyldig legitimasjon. Hvis du ønsker å melde flytting på vegne av den du er verge/hjelpeverge for, må du dokumentere at du er oppnevnt som verge eller hjelpeverge. Er du oppnevnt som hjelpeverge, må dette være en del av ditt oppdrag som hjelpeverge.

En mulig forklaring kan være at før i tiden var denne type informasjon nødvendig for å kartlegge hvem som hadde stemmerett. Uansett hva den historiske bakgrunnen for det er,



er det på høy tid at skjemaet oppdateres. For det er nemlig slik at dersom man velger ikke å fylle ut det feltet, får man ikke godkjent og registrert adresseendringen. Det virker mot sin hensikt.

Et annet eksempel er fra Kartverkets skjema om overføring av andel i borettslag. Det kreves blant annet at man oppgir kjøpesum, og hvordan boligen ble solgt. Det kan settes spørsmålstegn ved hvorfor Kartverket skal innhente denne typen informasjon. Kjøpesum og ervervs måten kan imidlertid ha relevans for skattemessige forhold.

1. Opplysninger om borettslaget					
Borettslagets navn og adresse		Organisasjonsnr.			
2. Andelen					
Andelens betegnelse i grunnboken					
Organisasjonsnummer	Andelsnummer i borettslaget	Ideell andel			
Hva brukes andelen til?					
<input type="checkbox"/> B Bolig	<input type="checkbox"/> F Fritidsbolig	<input type="checkbox"/> N Næring			
Type bolig					
<input type="checkbox"/> FB Frittliggende enebolig	<input type="checkbox"/> RK Rekkeshus/ kjede	<input type="checkbox"/> TB Tomannsbolig	<input type="checkbox"/> BL Blokkleilighet	<input type="checkbox"/> A Annet	
3. Kjøpesum					
Faktisk innbetalt kjøpesum i kr		<input type="checkbox"/> Andelen ble utlyst for salg på det frie marked			
Omsetningstype					
<input type="checkbox"/> Fritt salg	<input type="checkbox"/> Gave (helt eller delvis)	<input type="checkbox"/> Tvangsauksjon	<input type="checkbox"/> Uskifte	<input type="checkbox"/> Skifteoppgjør	<input type="checkbox"/> Annet

Videre krever også Kartverket at man legger ved en særskilt avtale som ikke omhandler rettigheter som kan tinglyses. Dette er nok et eksempel på innhenting av informasjon som staten ikke trenger for å gjøre registreringer.

I praksis er det også slik at veldig mange av disse skjemaene blir fylt ut av profesjonelle aktører som eiendomsmeglere eller advokater. Det er imidlertid slik at det ikke skal være nødvendig å ha en profesjonell person til å fylle ut et skjema.

Statens holdning mot borgerne kommer også frem ved at staten krever en handling som søknad om separasjon, eller søknad om opphør av separasjon, som man strengt tatt har en rett på, og ikke trenger å søke om. Man kan stille seg spørsmål om hva det vil medføre ikke å få godkjenning på disse to søknadene. Kan man da ikke lenger flytte sammen? Forbrukerrådet mener at disse to eksemplene illustrerer godt at noen skjemaer ikke er nødvendige, og at det heller bør kreves en aktiv meldeplikt fra borgerne.



4 Språk

Med språk har vi lagt vekt på om det blir anvendt vanskelige faglige ord og uttrykk. Vi har også undersøkt om det ligger noen veiledning ved skjemaet til å kunne forstå hva det blir spurt om.

Hos Skatteetaten finner man en del skjemaer hvor man sonderer mellom mann og kvinne i ekteskapsrelaterte skjemaer. Det er også videre inndelt etter den eldste/mannen - og den yngste/hustruen. Å sonde på denne måten er ikke i takt med dagens samfunn, særlig nå som det både er mulig å gifte seg med samme kjønn, og at aldersforskjellen nødvendigvis ikke trenger å være slik som skjemaet deler inn.

Mannen/eldste ektefelle eller partner		
Etternavn, fornavn, mellomnavn	Født dag, mnd., år	Personnummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Bostedskommune		
<input type="text"/>		

Hustruen/yngste ektefelle eller partner		
Etternavn, fornavn, mellomnavn	Født dag, mnd., år	Personnummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Hos Kartverket finnes det også ord som rekvirent, hjemmelshaver og panthaver, som ikke anvendes i dagligtalen og kan være vanskelig å forstå. I enkelte skjemaer er dette forklart med noter, men ikke hos alle. Dette er ting som enkelt kan oppdateres og forbedres.

Skjøte¹⁾

Rekvirentens navn		Plass for tinglysingsstempel			
Adresse					
Postnr.	Poststed				
(Under-) organisasjonsnr/fødselsnr.	Ref.nr.				

Opplysningene i feltene 1-6 registreres i grunnboken

1. Eiendommen(e) ²⁾						
Kommunenr.	Kommunenavn	Gnr.	Bnr.	Festenr.	Seksjonsnr.	Ideell andel
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



Et annet forhold som Forbrukerrådet har lagt merke til, eksempelvis på Politiets skjemaer, er at det kreves en erklæring eller signatur for at man er kjent med visse lover og regler, uten at disse lovene og forskriftene er nedfelt, men bare henvist til i paragrafs form. Her må også det offentlige være flinkere til å skrive ned hvilke bestemmelser de mener, og ordlyden i bestemmelsen det gjelder. Det kan ikke kreves at forbruker aktivt må gå inn i loven og lese seg opp på bestemmelsene før vedkommende signerer på et skjema.

Anmeld et forhold

Tyveri fra person på offentlig sted

Her kan du anmelde tyveri av løsøre som veske eller lommebok. For å kunne anmelde hendelsen via internett må gjenstandene ha blitt stjålet fra deg mens du oppholdt deg på offentlig sted. Du må ikke ha blitt utsatt for vold eller trusler om vold under hendelsen. Vold kan for eksempel være slag, spark, dytting eller fastholding. Trusler om vold kan være verbale trusler, truende atferd som skaper frykt i situasjonen, trusler med kniv, skytevåpen eller andre gjenstander som er egnet til å skade noen med. Hvis det var mobiltelefon blant de stjalne gjenstandene ber vi deg velge alternativet "Tyveri av mobiltelefon". Hvis du er under 18 år, bør du anmelde ved å møte hos politiet der du bor sammen med en foresatt. Alternativt kan nærmeste foresatt registrere anmeldelsen i sitt navn.

*Jeg har lest ovenstående og forstått dette. Jeg er kjent med at det er straffbart å inngi falsk/uriktig anmeldelse til politiet (str. §§ 166-167)

Opplysninger om hendelsen

*Ble det brukt vold eller trussel?

Når det gjelder kommunens skjemaer for byggesak, er det nærmest umulig å forstå hva som kreves uten at man har hatt en forhåndskonferanse med ansatte fra Plan- og bygningsetaten.

Selv om store kommuner som Oslo, har lagt ved et veiledningsskjema på 10 sider, klarer man likevel ikke å forstå hva som kreves av informasjon.

Dette er lite effektivt - og ikke minst kostbart - for forbruker som sender inn feil-skjema, ettersom han får beskjed om å fylle ut på nytt.

Vi forsøkte å komme oss gjennom skjemaene flere ganger, uten hell. Dette taler for at skjemaene om byggesaker er altfor kompliserte for forbrukere.



5 Anbefalinger

Det er et overskudd av informasjon som kreves for at staten skal kunne lage statistikk eller annen form for analyse. I utgangspunktet er dette ikke et problem. Det blir imidlertid et problem når de som ikke ønsker å fylle ut opplysninger som ikke har noen betydning for det som det søkes om, ikke får godkjent skjemaene/søknadene.

Staten skal heller ikke bruke retten til å kreve inn opplysninger for mye, selv om de har muligheten til det. Dette kan virke som et asymmetrisk maktforhold mellom stat og forbrukere.

Det offentlige må også gå igjennom skjemaene det har i dag og spørre seg selv om det er nødvendig å fylle ut søknadsskjema for alle de forholdene vi har undersøkt, eller om det er tilstrekkelig at borgere melder om endringene selv.

Videre må skjemaene gjennom en språklig oppdatering for å være i takt med samfunnets forståelse av ekteskap, alder og andre ord og uttrykk.

Forbrukerrådet stiller også spørsmål ved om alle skjemaer bør se ut som skjemaer. Det virker nærmest som at staten har et skjemabehov. Ved modernisering og digitalisering av offentlig sektor, bør staten også vurdere om det for det første er behov for alle nåværende skjemaer, og for det andre om utformingen av dem kan være annerledes.

Når det gjelder digitalisering av offentlig forvaltning, kan det hentes inspirasjon fra våre naboland Sverige og Danmark, hvor de har klart å digitalisere 40-50 prosent av den offentlige forvaltningen.

I Storbritannia organiserte myndighetene seg som en mindre oppstartsbedrift og opprettet nettstedet www.gov.uk som et landingssted for alt som har med myndighetskontakt å gjøre. Der skjuler de den interne kompleksiteten i etatene og lar brukerne søke seg frem til informasjon og tjenester, på samme måte som hos andre moderne nettsteder. I tillegg har de turt å frigjøre grensesnitt for utviklere (API) som gir disse muligheten til å innovere og verdiøke prosessene.



6 Vedlegg

Vedlagt ligger alle skjemaene som vi har gått igjennom. Skjemaene er inndelt etter den enkelte offentlige etaten de tilhører. Det siste vedlegget er en veiledning som Oslo kommune har lagt ut for å kunne søke på byggesaker.



Forbrukerrådet oppfordrer til å ta kontakt dersom vedleggene ønskes tilsendt.