

FINANSMINISTERIET

Den 1. oktober 1985

Vedlagt fremsendes i 40 eksemplarer besvarelse af spørgsmål nr. 18 ad finanslovsforslaget for 1986 generelt (bilag nr. 23.178).

PALLE SIMONSEN

/ Carsten Jarlov

Til finansudvalget

*Spørgsmål 18:*

»Moderniseringsprogrammet tilstræber bl.a., at der på forskellige områder sker en forbedring af den service, det offentlige yder borgerne. Hvor langt er man nået i denne henseende, og hvilke planer har man for yderligere forbedringer?«

*Svar:*

Kampagnen for bedre publikumsbetjening blev igangsat i august 1984 som led i regeringens moderniseringsprogram.

Finansministeriet har i kampagnen hidtil lagt vægt på at skabe opmærksomhed og bevidsthed omkring bedre offentlig service samt udvikle redskaber m.v. til brug for arbejdet med serviceforbedring i de enkelte offentlige institutioner. Dette er bl.a. sket gennem udsendelse af pjecer m.v., information på møder og seminarer, udvikling af uddannelses tilbud samt ved igangsætning af undersøgelser og forsøg med henblik på at indhente erfaringer med, hvordan publikumsbetjeningen kan forbedres.

Tilbagemeldingerne fra ministerierne til brug for redegørelsen til folketinget i maj 1985 om moderniseringsprogrammet viste, at der også inden for publikumsbetjeningen er taget en lang række initiativer i de enkelte styrelser og institutioner, jfr. bilag A til redegørelsen. Samtidig er jeg bekendt med, at der i kommunerne er gjort en meget omfattende og frugtbar indsats for serviceforbedringer.

Generelt er det mit indtryk, at der nu er skabt bred forståelse for servicetankegangen i store dele af den offentlige sektor, og at der også er vilje til at gøre en indsats udover de forbedringer, der allerede er gennemført. I den forbindelse er det vigtigt at anskue serviceforbedring som en integreret del af det samlede moderniseringsarbejde, idet mulighederne for at yde god service er knyttet til organisationens opbygning, procedurer for sagsbehandling, uddannelses- og udviklingsmuligheder for medarbejderne osv.

Udover denne brede tilgang til serviceforbedringer tages der i arbejdet udgangspunkt i en række gennemgående irritationsmomenter for borgere og virksomheder, herunder dårlig telefonbetjening, lange sagsbehandlingstider og dårlige adgangsforhold i form af bl.a. korte åbningstider og vanskeligheder med at finde rette vedkommende sagsbehandler.

I efteråret 1985 vil jeg med de enkelte ressortministre drøfte de konkrete mål for de næste to års moderniseringsarbejde. Der sigtes mod, inden for de enkelte ministerområder, at opnå mærkbare produktivitetsforøgelser, væsentlige serviceforbedringer og forbedrede udviklingsmuligheder for personalet.