

# Utvikling gjennom samarbeid

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) skal bidra til å utvikle og fornye offentlig sektor, styrke samordning og tilby fellesløsninger.



Vårt mål er at offentlig sektor skal ta i bruk Difis kunnskaper, virkemidler og verktøy, noe vi bare kan oppnå i samhandling og dialog med andre. Godt samarbeid med resten av forvaltningen er den viktigste forutsetningen for at vi skal lykkes.

Difi har et spesielt ansvar for fornying og utvikling av offentlig sektor på områdene IKT, anskaffelser, kommunikasjon, organisering, virkemiddelbruk og opplæring. Difi ble opprettet 1. januar 2008 og er underlagt Fornyings- og administrasjonsdepartementet. Vi har kontor både i Oslo og Leikanger og er ca 180 ansatte.



*«Verden er ikke som den en gang var. Offentlig sektor møter stadig nye utfordringer i form av økte forventninger fra innbyggerne, endrede rammebetingelser og nye teknologiske muligheter. Difi skal hjelpe det offentlige å møte disse utfordringene gjennom vår spisskompetanse, gjennomføringsevne og evne til samarbeid.»*

Hans Christian Holte, direktør i Difi

# Organisering og virkemiddelbruk i forvaltningen

Etter intervjuer med en rekke departementsledere påpekte Difi at rollen som sekretariat for politisk ledelse er i ferd med å endre seg, bl.a. ved et økende krav om bistand til politikformidling og at departementenes arbeid med politikktutforming dermed settes under press. Difi la frem rapporten *Ja vel, statsråd* på Forvaltningskonferansen og foreslo en rekke utviklingstiltak for departementenes sekretariatsrolle.

*«Byråkratene skal ikke styre politikerne. Men en god politikktutforming er også avhengig av faglige innspill fra et byråkrati som ikke lar seg diktere av politikernes ofte kortsiktige markeringsbehov.»*

Leder i Aftenposten, 17. juni 2009

Difi skal være det sentrale kompetansemiljøet for kartlegging, analyse og evaluering av organisatorisk, økonomisk, juridisk og pedagogisk virkemiddelbruk i offentlig sektor.

## Innsatsområder:

- Organisering og virkemiddelbruk i forvaltningen
- Kvalitet og brukerorientering
- Konsekvenser av internasjonalisering av forvaltningen, herunder konsekvenser av EU/EØS-avtalen
- Oppfølging av den statlige kommunikasjonspolitikken

## Prioritert satsning

### Gode løsninger for styring, organisering og finansiering på tvers av sektorene

Forvaltningen er spesialisert, og møter samtidig en rekke sektorovergrepene utfordringer. Det skaper behov for effektiv styring, samordning og samarbeid over sektorgrensene. Difi skal bidra til at staten etablerer styringsmodeller som gir gode løsninger for organisering og finansiering av oppgaver på tvers av sektorgrensene og mellom virksomheter.

# Utvikling av ledere og medarbeidere i staten

Difi er statens sentrale fagmiljø for utvikling av de menneskelige ressursene i forvaltningen. Vår ambisjon er å få til et felles løft innenfor lederskap og medarbeiderskap på alle nivåer, og å oppnå en kompetent, mangfoldig og inkluderende statsforvaltning.

## Innsatsområder:

- Ledelse og medarbeiderskap
- Strategisk kompetanseutvikling og nye arbeidsformer
- Opplæring

Difi har et klart mandat til å bidra til styrking og utvikling av ledelse i staten, ikke minst forankret i *Plattform for ledelse* og St.meld. nr. 19 (2008-2009) *Ei forvaltning for demokrati og fellesskap*. Vi forsterker innsatsen med ekstra ressurser, oppbygging av et bredt fagmiljø og nye tiltak og tilbud (Ledersats). Arbeidet involverer forvaltningen og lederne i felles utvikling og kompetanse- og erfaringsdeling, med fokus på det statlige spesifikke og helheten i lederskapet.

*«Med god støtte og bistand fra Difi har Lederplattformen gjort oss i stand til å implementere fokus på ledelse gjennom utviklingssamtalen. Dette har styrket direktoratet i vårt strategiske og operative arbeid for bedret sjøsikkerhet.»*

John Kristian Fosen,  
personalsjef Sjøfartsdirektoratet



## Prioritert satsning

### Opplærings- og kompetanseløft på områdene forvaltningskunnskap, ledelse og medarbeiderskap

Menneskelige ressurser og kompetanse er avgjørende for en god utvikling av forvaltningen. Difi skal bidra til å øke den grunnleggende forvaltningskompetansen i staten. Ledere og medarbeidere skal ha kunnskap om felles verdier og grunnleggende trekk ved forvaltningen, og kunne håndtere og se muligheter i endring, omstilling, fornying og utvikling.

## IKT-utvikling i offentlig sektor

Hvis offentlige IKT-tjenester skal kunne snakke sammen og oppleves som helhetlige for brukerne, må de følge vedtatte arkitekturprinsipper og standarder og bruke eksisterende felleskomponenter. Difi skal bidra til at nye IKT-prosjekter oppfyller kravene. Ingen løsning er imidlertid fullverdig uten at informasjonssikkerheten er ivaretatt, og MinID er et bidrag til dette.

*«Det er behov for mer samordning mellom IT-løsningene i offentlig sektor. Vi er glad for at Difi tar tak i dette – og vi vil bidra.»*



Svein R. Kristensen,  
skattedirektør

For å gjøre offentlig tjenesteproduksjon mer helhetlig, brukerrettet og effektiv, må vi få til mer og bedre elektronisk samhandling mellom offentlige virksomheter. Difi skal bidra til at IKT-utviklingen blir mer standardisert og koordinert, og basert på gjenbruk og fellesløsninger.

### **Innsatsområder:**

- Styring og samordning gjennom felles IKT-arkitektur
- Standardisering av IKT-utvikling i offentlig elektronisk forvaltning

### Prioritert satsning

#### **Sikre og brukervennlige eID-løsninger gir tilgang til et bredt spekter av tjenester**

Elektroniske selvbetjeningsløsninger fra det offentlige er etterspurt. Tjenestene gir fleksibilitet for brukerne og effektivitetsgevinster for virksomhetene. Difi skal tilby en nasjonal infrastruktur for elektronisk ID (ID-porten). MinID er en av nøklene som kan brukes i ID-porten og gjør det enklere for offentlige virksomheter å tilby elektroniske tjenester.

# Kommunikasjon

Difi skal bidra til åpenhet og innsyn i forvaltningen og gjøre det enklere for innbyggerne å få tilgang til offentlig informasjon. Vi skal være pådrivere for et enklere og mer forståelig språk i statens kommunikasjon med innbyggerne.

## Innsatsområder:

- Innbyggerportal og svartjeneste
- Klart språk i staten
- Offentlig elektronisk postjournal
- Los – felles terminologi for offentlige tjenester

Svartjenesten er en veiviser til offentlig informasjon, og er et lavterskeltilbud i flere kanaler; telefon, nettprat, e-post og SMS. Tjenesten har også en veilederrolle og kan gi oversikt i situasjoner der brukeren kjenner behovet sitt, men ikke vet hvilke tjenester som finnes, hva som er rette etat, og hvordan rettigheter og plikter henger sammen i hennes situasjon.

*«Dei som tek kontakt veit ofte kva dei leitar etter, men treng hjelp til å finne fram. Vi ser at stadig fleire brukarar forventar at tenestetilbodet også er tilgjengeleg på Internett.»*

Liv Marit Menes,  
koordinatør for Norge.no  
svartjenesten



## Prioritert satsning

### Innbyggerportal med tjenester og informasjon fra det offentlige

Difi skal videreutvikle en innbyggerportal som er en samlet og sikker inngang til offentlig informasjon og tjenester på nett. Portalen skal legge til rette for elektronisk dialog og forenkle kontakten mellom staten og innbyggerne. Portalen skal være universelt utformet og bygge på åpne standarder.

## Offentlige anskaffelser

Trondheim kommune praktiserer obligatorisk bruk av e-handel for kjøp på rammeavtaler. Det var da den obligatoriske bruken ble iverksatt at omsetningen via e-handel virkelig tok seg opp. E-handel ble innført for å effektivisere innkjøpsprosessene, frigjøre personell, skape 100 prosent lojalitet til inngåtte rammeavtaler og skape gunstigere vilkår i markedet. E-handel er et verktøy for gjennomføring av innkjøpsstrategien.

*«Trondheim kommune har vist at bruk av e-handel gjennom ledelsesforankring har vært et suksesskriterium. Det elektroniske innkjøpsverktøyet benyttes til å støtte målsettingen om enklere, bedre og sikrere anskaffelser!»*



Jostein Engen,  
seniorrådgiver Difi

Difi er en pådriver for at offentlige virksomheter følger regelverket for anskaffelser. Vi skal bidra til at offentlige virksomheter gjør sine innkjøp på en forutsigbar, ressurs-effektiv og samfunnstjenlig måte, og at miljøbelastningen blir minimalisert.

### Prioritert satsning

#### En felles europeisk e-handelsløsning

Difi leder det europeiske PEPPOL-prosjektet om tilrettelegging for offentlige innkjøp på tvers av landegrensene. Med elektronisk handel i hele EU-området kan bedrifter enklere gi tilbud på offentlige anskaffelser i en annen stat. Som del av dette arbeidet skal norske e-handelsløsninger videreutvikles for å forenkle norsk deltakelse på det europeiske markedet.

### Innsatsområder:

- Lederforankring og organisering av anskaffelsesarbeidet
- Bedre innkjøpere i offentlige virksomheter
- Bedre prosesser og støtteverktøy i anskaffelsesprosessen

Flytoget har nettopp gjennomført en IKT-anskaffelse av ny pc-plattform, der ønsket var å følge opp bedriftens målsettinger om å gjøre miljøriktige anskaffelser. De tok i bruk et nytt verktøy som i utgangspunktet var tiltenkt miljøkrav. Flytoget supplerte det med egne tekniske og merkantile krav – og er godt fornøyd med resultatet av prosessen.

*«Bruken av verktøyet krevde noe mer tid til planlegging enn vanlig, men det ble kompensert ved at kvaliteten på mottatte tilbud ble meget god og at evalueringen ble enkel.»*

Bjørn Gunnar Johansen,  
innkjøps sjef Flytoget



### Prioritert satsning

#### Miljøkriterier i offentlige anskaffelser

Det er et mål at statens forbruk og produksjon skal bli mest mulig bærekraftig gjennom å redusere miljøbelastningen fra statens innkjøp av varer og tjenester. Difi utarbeider miljøkriterier og bidrar til at offentlige virksomheter legger miljøkrav og -kriterier til grunn i sine anskaffelser.

## [www.standardisering.difi.no](http://www.standardisering.difi.no)

På standardiseringsportalen får du informasjon og veiledning om obligatoriske og anbefalte IKT-standarder for offentlig sektor, og kan bidra til utvikling av standardene.

## [www.norge.no](http://www.norge.no)

– hjelp til å finne fram!

Portalen er en veiviser til offentlig informasjon og tjenester. Du kan også kontakte svartjenesten vår på nettpat, e-post eller grønt nummer 800 30 300.

## [www.difi.no](http://www.difi.no)

Våre hjemmesider på Internett tilbyr informasjon om alle våre fagområder og lenker videre til våre nettstedene og fagportaler.



[www.kurs.difi.no](http://www.kurs.difi.no)

Ønsker du faglig påfyll? På våre kurssider finner du informasjon om og påmelding til alle våre kurs og konferanser.

[www.prosjektveiviseren.no](http://www.prosjektveiviseren.no)

Prosjektveiviseren gir Internettbasert veiledning for gjennomføring av IKT-prosjekter i offentlig sektor. Bedre planlegging, gjennomføring og samordning av offentlige IKT-prosjekter er målsetningen.

[www.anskaffelser.no](http://www.anskaffelser.no)

Anskaffelser.no skal bidra til samfunns-tjenlige, kvalitetsrettede, kostnads- og miljøeffektive offentlige anskaffelser.

Kontakt:

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi)

Pb 8115 Dep

0032 Oslo

**[www.difi.no](http://www.difi.no)**

Sentralbord: 22 45 10 00

[postmottak@difi.no](mailto:postmottak@difi.no)

Besøksadresser:

Sandakerveien 24 c, Oslo

Skrivarvegen 2, Leikanger